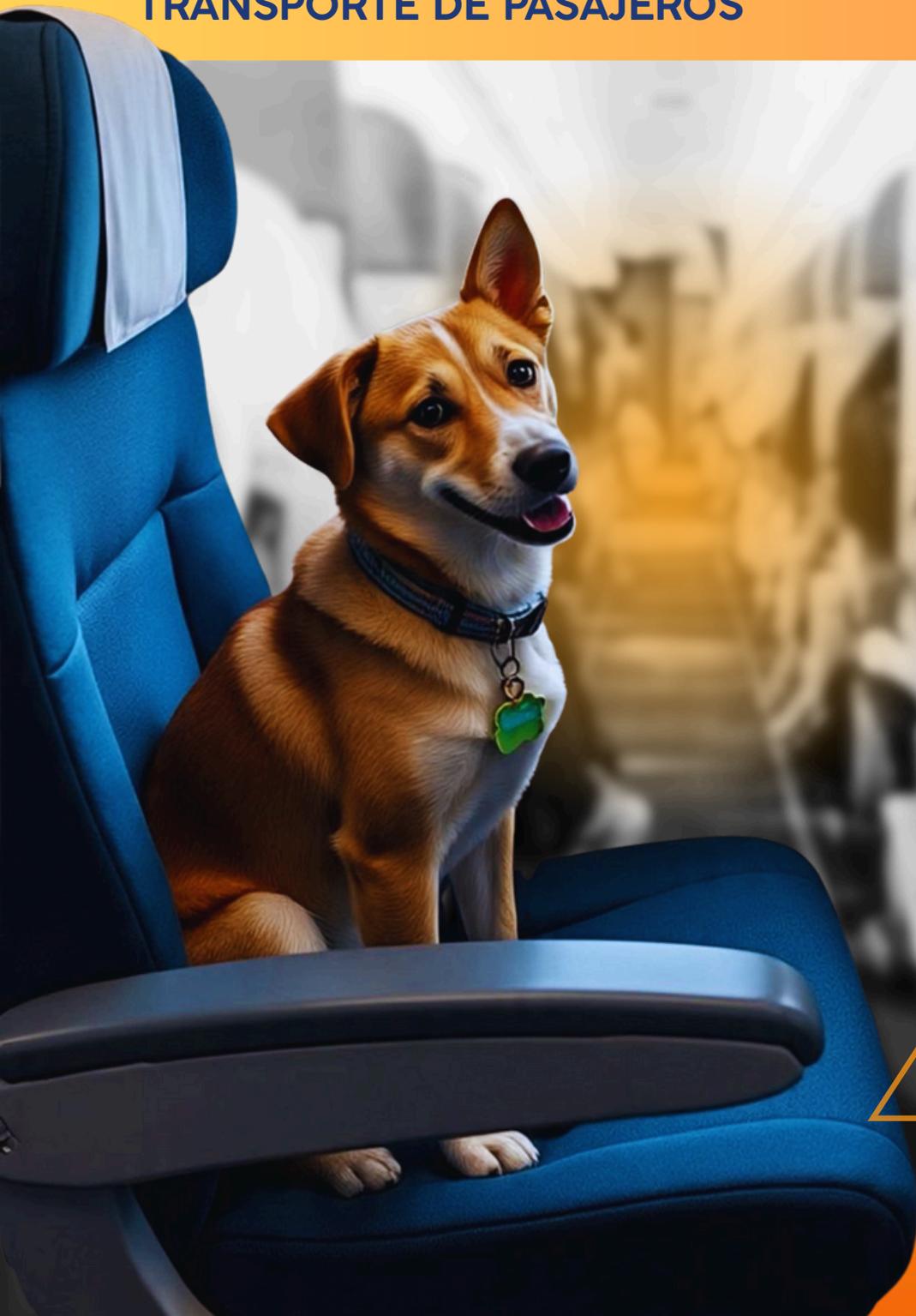




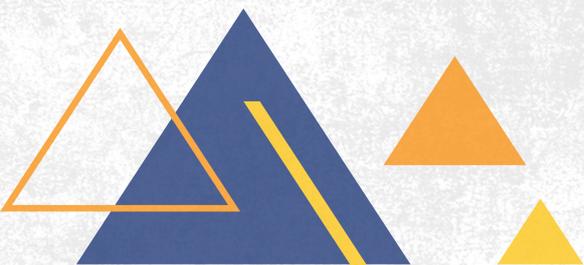
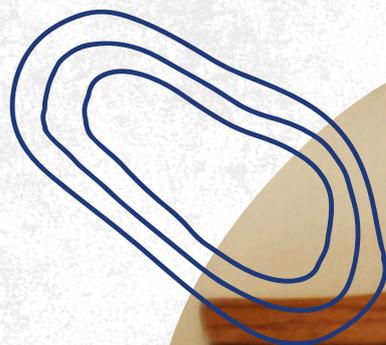
SuperTransporte

LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL TRANSPORTE DE ANIMALES EN EL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS



2025

Prólogo



DOCUMENTO PARA MILITARIOS



PRÓLOGO

En el ámbito jurídico se afirma que las normas nacen de los hechos, y que estos, a su vez, se gestan a partir de los imaginarios sociales. De modo que, cuando el sector público abre las puertas al sector privado, todas esas experiencias, vivencias y costumbres adquieren fuerza normativa y empiezan a cumplir su papel rector en la sociedad.

En la actualidad, es innegable que los animales domésticos, especialmente perros, gatos y caballos, ya forman parte del imaginario social de la familia y la comunidad. Es un hecho que estos peludos han conquistado no solo el corazón de sus dueños o cuidadores, sino también un lugar y espacio en la sociedad que ahora se ha vuelto multiespecie.

Es un hecho que hemos empezado a comprender la grandeza que hay dentro del término “sintiente”, con la responsabilidad de protección que ello involucra, para protegerlos y mantener su bienestar animal.

El Ministerio de Transporte fue la primera institución del Estado que, en el año 2002, introdujo el término **AYUDA VIVA** a través del Decreto 1660 para referirse a los animales de asistencia, terapia y otros. Este concepto se mantiene vigente en el Decreto 1079 de 2015 y ha adquirido fuerza jurisprudencial hasta nuestros días.

Por esa misma época nace ACZOA, que en unión con la antigua Purina hizo posible el arribo de un instructor español para capacitar adiestradores caninos e impulsar las primeras investigaciones académicas sobre los animales de compañía.





Posteriormente, nace ACACE como gremio de los entrenadores especializados, contribuyendo a la construcción del imaginario social que hoy la Superintendencia de Transporte recoge en este documento.

Que este documento constituya el primer ladrillo de lo que está por edificarse es nuestro anhelo y compromiso con el sector transportador.

GUSTAVO PALOMINO GÓMEZ – Presidente ACZOA



INDICE

I. Introducción

II. Justificación

III. Objetivo de los lineamientos

IV. Objetivos específicos

V. Alcance y destinatarios de los lineamientos

VI. Principios rectores del transporte de animales

6.1. Seguridad

6.2. Salubridad

6.3. Accesibilidad e inclusión

6.4. Protección al animal

6.5. Bienestar animal

6.6. Corresponsabilidad

6.7. Tranquilidad

VII. Animales aptos para el transporte

7.1. Animales de domésticos de compañía y/o mascotas

7.2. Animales de exposición, deporte y cultura

7.3. Animales de trabajo

7.4. Animales de asistencia o ayudas vivas

7.5. Animales de soporte emocional

VIII. Transporte de animales en el servicio público de pasajeros

8.1. Animales que pueden ser transportados de manera opcional por las empresas de transporte

8.1.1. Requisitos para el transporte

8.1.1.1. Presentar la documentación exigida

8.1.1.2. Utilizar los instrumentos de seguridad y transporte necesarios.

8.1.1.3. Cumplir con las condiciones establecidas por el transportador.

8.1.2. Denegación del servicio de transporte de animales

8.2. Animales de asistencia y soporte emocional

8.2.1. Homologación y certificación



8.2.2. Requisitos para el transporte de animales de asistencia y de apoyo emocional.

8.2.2.1. Presentar la documentación exigida.

8.2.2.2. Utilizar los instrumentos de transporte necesarios.

8.2.2.3. Ubicación del animal en los vehículos, cabinas, vagones, naves o aeronaves.

8.2.3. Denegación del servicio de transporte de animales de asistencia o soporte emocional.

IX. Obligaciones y responsabilidades de los transportadores y de las personas usuarias en el transporte de animales

9.1. Responsabilidades de las personas usuarias.

9.2. Obligaciones de los transportadores

X. Recomendaciones para el transporte de animales

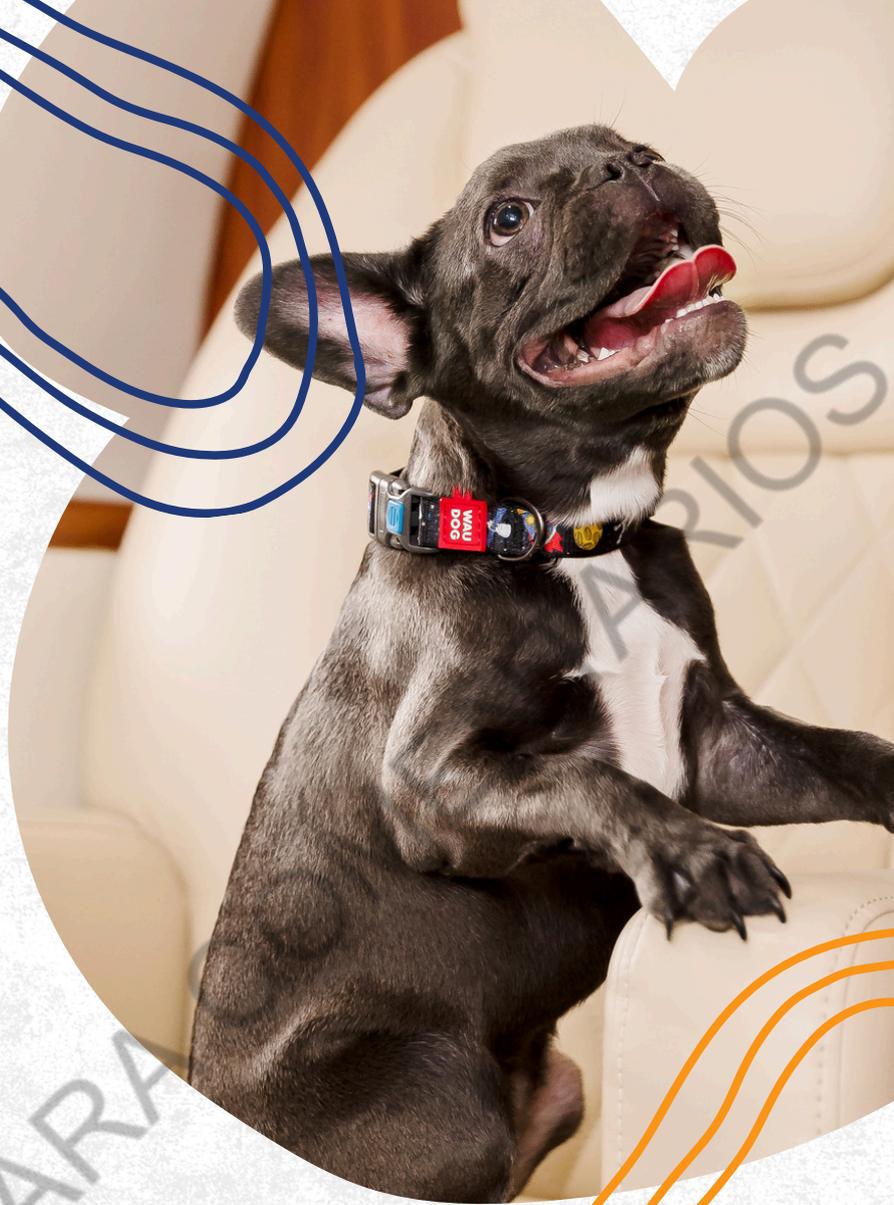
XI. Supervisión y control.

XII. Conclusiones

XIII. Bibliografía

XIV. Glosario





I. Introducción



INTRODUCCIÓN

El transporte de animales en el servicio público implica asumir un compromiso con los principios de seguridad y libre acceso propios del sistema, así como con el bienestar animal, la salubridad y la tranquilidad de todos los actores involucrados.

Esta responsabilidad adquiere especial relevancia en el contexto actual, donde los animales son reconocidos como seres sintientes, lo que nos convoca a fortalecer la conciencia social sobre su trato digno.

En este marco, la Superintendencia de Transporte, en articulación con la Asociación Colombiana de Zooterapia, ACZOA y la Asociación Colombiana de Adiestradores Caninos Especializados, ACACE, y en nuestro rol como promotores de los derechos y deberes de los usuarios, usuarias y aliados estratégicos de las empresas prestadoras del servicio público, presentamos estos lineamientos con el propósito de fomentar y facilitar condiciones claras, seguras y humanitarias para la movilización de animales en los diferentes modos de transporte público.

Estos lineamientos se sustentan en principios esenciales: seguridad, salubridad, tranquilidad y bienestar animal, pilares que garantizan una experiencia de transporte respetuosa tanto para los animales como para los demás usuarios del sistema.

Nuestro objetivo es armonizar la normativa vigente con las mejores prácticas nacionales e internacionales, promoviendo una cultura de respeto, responsabilidad y convivencia.





Con ello, buscamos no solo orientar a las empresas de transporte y a los usuarios en el cumplimiento de sus obligaciones legales, sino también impulsar una mayor conciencia sobre la importancia de tratar a los animales con dignidad y cuidado durante su traslado.

DOCUMENTO PARA COMENTARIOS



II. Justificación



JUSTIFICACIÓN

Garantizar el cumplimiento normativo y la protección de los derechos de las personas usuarias, incluidas aquellas en situación de discapacidad o con condiciones emocionales, exige lineamientos claros para el transporte de animales en el servicio público.

Estos lineamientos responden a esa necesidad, ofreciendo criterios precisos para la identificación, caracterización y manejo adecuado de animales de compañía, asistencia, soporte, trabajo, exhibición o con fines deportivos, promoviendo así una movilidad inclusiva, segura y respetuosa.

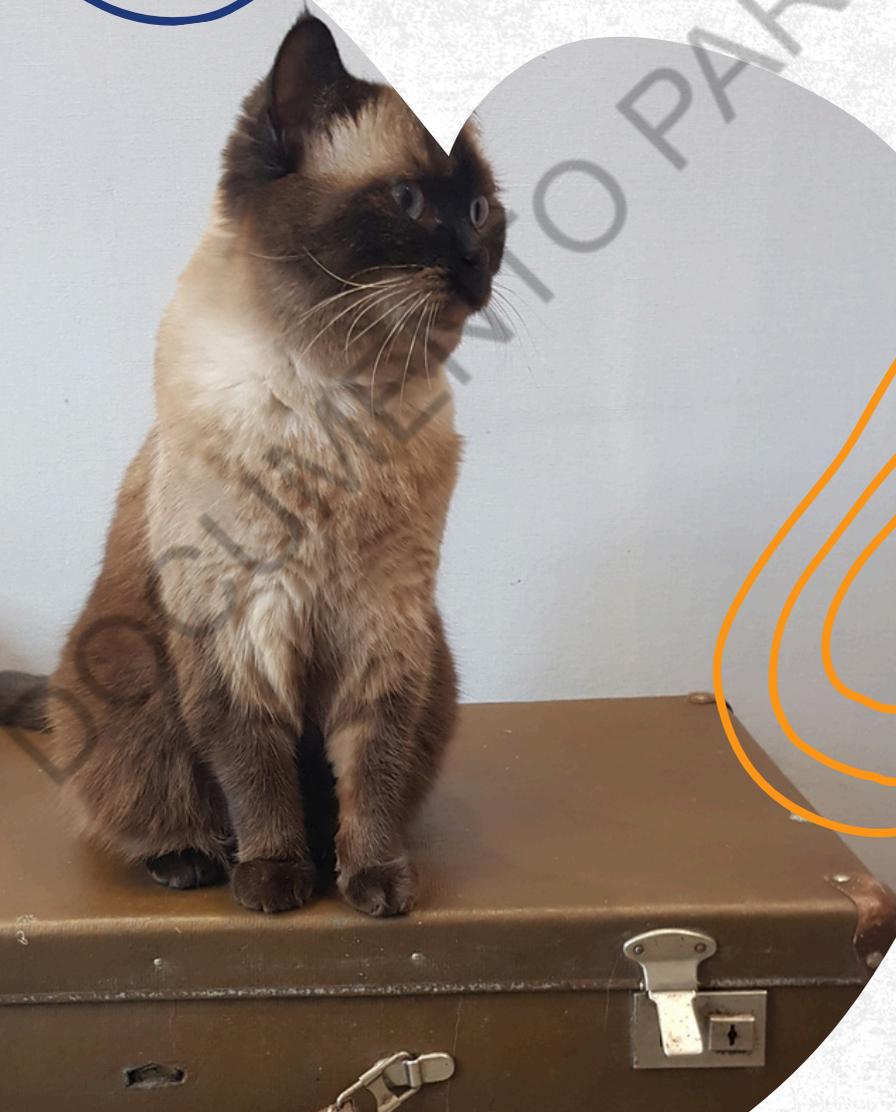
Más allá de la obligación legal, estos lineamientos buscan fortalecer la comprensión sobre la terminología y la naturaleza de las figuras relacionadas con el transporte de animales en el servicio público de pasajeros, evitando interpretaciones erróneas que puedan derivar en actos de discriminación o en prácticas inadecuadas.

Es esencial que el personal de las empresas de transporte y los consumidores conozcan las implicaciones del traslado de animales, garantizando atención adecuada a las personas usuarias, el cumplimiento de responsabilidades y trato digno a los animales.

Asimismo, es necesario fomentar este conocimiento para prevenir fraudes, reducir conflictos y consolidar una cultura de respeto por los derechos de las personas y por la vida animal.



III. Objetivo de lineamientos



DOCUMENTO PARA COMENTARIOS



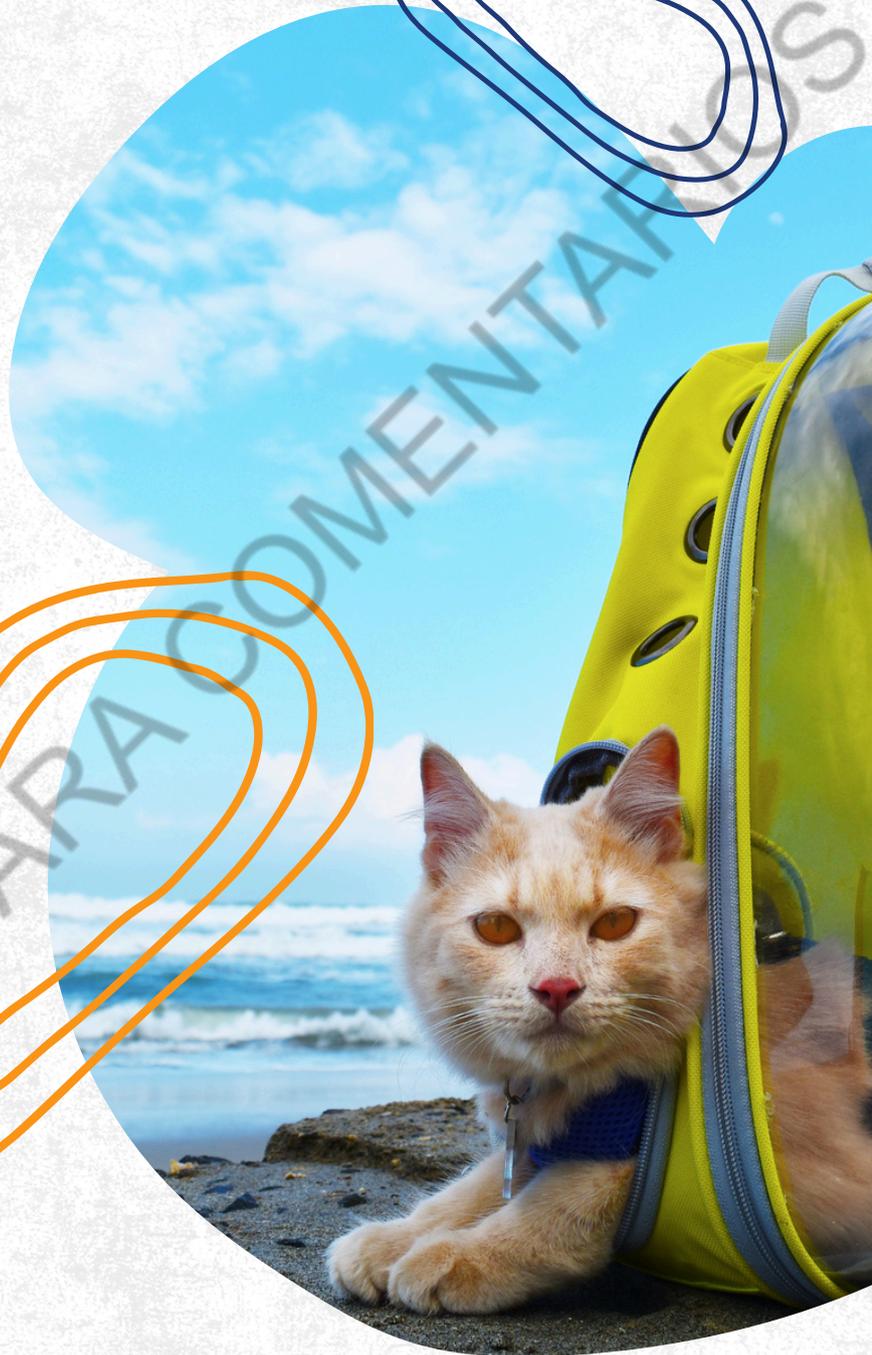


OBJETIVO DE LOS LINEAMIENTOS

Establecer lineamientos claros y uniformes que garanticen el transporte seguro, digno y responsable de animales en el servicio público de transporte de pasajeros, promoviendo la protección de los derechos de las personas usuarias y el bienestar animal, en armonía con la normativa vigente y las mejores prácticas nacionales e internacionales.

DOCUMENTO PARA COMENTARIOS





IV. Objetivos específicos



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

4.1. Promover condiciones óptimas de seguridad, salubridad y tranquilidad en el transporte de animales, previniendo riesgos durante su traslado.

4.2. Fomentar el bienestar animal mediante prácticas responsables y humanitarias que minimicen el estrés, sufrimiento o riesgo durante la movilización.

4.3. Orientar a las empresas de transporte público en la adopción de protocolos adecuados para el manejo de animales de compañía, asistencia, soporte emocional, trabajo, exhibición o con fines deportivos.

4.4. Garantizar el respeto de los derechos de las personas usuarias, especialmente aquellas en situación de discapacidad o con condiciones emocionales que requieran acompañamiento de animales.

4.5. Brindar claridad sobre la caracterización y diferencias entre perros de asistencia, animales de soporte emocional y otras categorías, evitando fraudes y malas prácticas.

4.6. Fomentar la convivencia armónica entre personas usuarias y animales, asegurando que el transporte no afecte negativamente la experiencia de viaje.

4.7. Divulgar y fortalecer la cultura de legalidad y responsabilidad en el sector transporte, mediante el cumplimiento de disposiciones normativas y procesos de preventivos.

4.8. Establecer criterios técnicos y pedagógicos para la identificación correcta de animales y su documentación de soporte, reduciendo riesgos de fraude y vulneración de derechos.





V. Alcances y destinatarios



V. ALCANCES Y DESTINATARIOS

Los lineamientos contenidos en este documento están dirigidos a las empresas de transporte público de pasajeros en todos los modos: aéreo, cable, férreo, fluvial, marítimo y terrestre.

Su aplicación abarca el transporte de animales domésticos de compañía, asistencia, soporte, trabajo, de exhibición o fines deportivos, los cuales requieren desplazarse junto a sus cuidadores.

Este documento establece una hoja de ruta clara para armonizar las prácticas del sector transporte con la normativa vigente y con estándares nacionales e internacionales, haciendo énfasis en la correcta diferenciación entre los distintos tipos de animales, así como en los requisitos que permiten verificar que cumple una función específica y certificada, en los casos que se requiera.

Asimismo, define los derechos y responsabilidades de las personas usuarias que viajan con animales, y las obligaciones de las empresas transportadoras en materia de información, atención adecuada y garantía del bienestar animal durante el servicio.

Es importante precisar que estos **lineamientos son de carácter orientador, no normativo ni vinculante**. Sin embargo, su adopción representa un avance significativo hacia la construcción de un sistema de transporte más accesible, seguro, responsable y respetuoso con los derechos humanos y la protección animal.

La implementación de estas prácticas contribuye a generar confianza entre las personas usuarias, prevenir incidentes y cumplir con estándares nacionales e internacionales en materia de transporte y bienestar animal.



Además, advierte sobre la importancia de prevenir prácticas fraudulentas, como la simulación de condiciones de discapacidad o emocionales para acceder a beneficios específicos, lo cual constituye una falta ética y puede configurar fraude ante la ley.

La correcta identificación de animales certificados y el conocimiento por parte del personal de transporte son claves para evitar irregularidades y garantizar equidad en el acceso al servicio.

DOCUMENTO PARA COMENTARIOS





VI. Principios rectores del transporte de animales



PRINCIPIOS RECTORES DEL TRANSPORTE DE ANIMALES

Los lineamientos contenidos en este documento se fundamentan en principios establecidos por la Ley 105 de 1993, la Ley 1774 de 2016 y la jurisprudencia de la Corte Constitucional en la Sentencia C-439 de 2011, los cuales representan valores esenciales que deben guiar a las empresas de transporte público, a las personas usuarias y a las autoridades competentes en la inspección, vigilancia y control del traslado de animales.

6.1. Seguridad

El transporte debe garantizar la integridad física de los animales, de las personas usuarias y del personal operativo. Por tanto, las condiciones de los equipos de transporte —aeronaves, cabinas, vagones, embarcaciones o vehículos— y los protocolos de manejo deben minimizar cualquier riesgo durante los desplazamientos.

6.2. Salubridad

Para la adecuada prestación del servicio público de transporte, se deben cumplir estrictamente las normas sanitarias, prevenir la transmisión de enfermedades y asegurar un entorno higiénico para todas las personas y animales a bordo.

Esto implica la adopción de medidas por parte de las personas usuarias y las empresas transportadoras, incluyendo el uso de elementos de protección, limpieza y desinfección adecuados.

6.3. Accesibilidad e Inclusión

Las políticas y procedimientos para el transporte de animales deben garantizar el acceso equitativo y no discriminatorio al servicio público, especialmente para personas en situación de discapacidad que viajan con animales de asistencia o aquellas personas que viajen con animales de soporte emocional.

6.4. Protección al animal

El transporte debe orientarse a prevenir el sufrimiento y erradicar cualquier forma de abuso, maltrato o violencia contra los animales.

6.5. Bienestar animal

La normatividad colombiana reconoce a los animales como seres sintientes; por tanto, es obligación de las empresas de transporte y de las personas cuidadoras, tenedoras y/o usuarias adoptar medidas que aseguren un trato digno, respetuoso y libre de sufrimiento.

Esto implica considerar sus necesidades físicas, mentales, emocionales y comportamentales durante todo el proceso de transporte, así como el análisis de factores que pueden afectar su bienestar durante el transporte, tales como, la exposición a situaciones o condiciones que les puedan generar estrés, miedo o ansiedad; limitación de espacio y movimiento; interacción inadecuada con otros pasajeros y/o la falta de supervisión especializada.



6.6. Corresponsabilidad

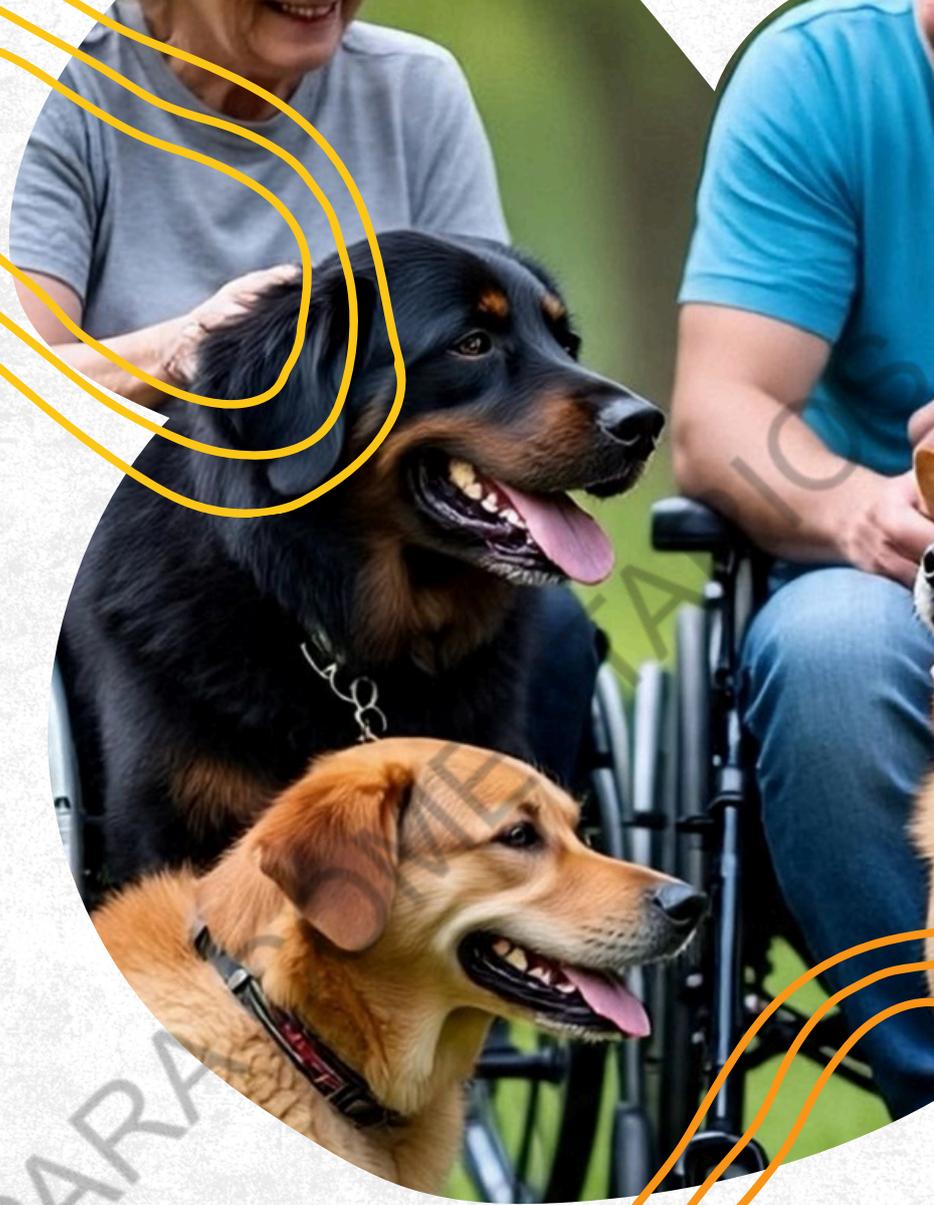
Tanto las personas usuarias como las empresas de transporte comparten la responsabilidad de cumplir con las condiciones de seguridad, salubridad y tranquilidad establecidas para el traslado de animales.

6.7. Tranquilidad

El servicio de transporte público debe prestarse evitando situaciones de estrés, miedo o incomodidad para los animales, y procurando que su presencia no altere la calma de las demás personas usuarias.

DOCUMENTO PARA COMENTARIOS





VII. Animales aptos para el transporte

ANIMALES APTOS PARA EL TRANSPORTE

En Colombia, los animales pueden ser transportados a través del servicio público de transporte, siempre que se cumplan las condiciones de seguridad, salubridad y tranquilidad establecidas por las empresas en cualquiera de sus modos, y se atiendan criterios de bienestar y respeto por su vida e integridad.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que no todos los animales pueden ser admitidos para su transporte. Este servicio está reservado para los siguientes casos:

7.1. Animales domésticos de compañía y/o mascotas

De acuerdo con la Ley 2473 de 2025, que modifica el artículo 687 del Código Civil, se define a los animales domésticos de compañía como aquellos que han sido incorporados al núcleo familiar y con los que se establecen lazos afectivos.

Dentro de esta categoría se incluyen:

- **Mamíferos:** perros, gatos, mini cerdos, conejos, hámster, hurones, chinchillas, jerbos y cobayos.
- **Aves:** periquitos australianos, canarios.
- **Peces ornamentales:** como los goldfish o bettas.

Importante:

Los animales silvestres no son animales domésticos ni pueden considerarse animales de compañía, incluso si han sido criados en entornos humanos bajo cautiverio, como ocurre con ciertos felinos y aves silvestres (jaguares, ocelotes, guacamayas).

La normatividad colombiana establece que la tenencia de fauna silvestre como mascota es un comportamiento contrario a la convivencia ciudadana, y su transporte sin permiso de la autoridad competente o en incumplimiento de la normativa constituye un delito.



Por ello, se recomienda a las empresas de transporte público adoptar medidas y protocolos que aseguren que los animales transportados en sus vehículos, aeronaves, cabinas, vagones o embarcaciones no pertenezcan a especies cuya tenencia o movilización esté prohibida por la ley.

7.2. Animales de exposición, deporte y cultura

Son animales entrenados para participar en actividades recreativas, culturales o competitivas.

- **Animales de exposición y exhibición:** Son aquellos que se presentan en eventos, concursos o ferias con el objetivo de evaluar y mostrar sus características estéticas, comportamiento, conformación física y fidelidad al estándar de su raza o especie.
- **Animales de deporte:** Son animales entrenados para participar en competencias físicas, deportes o actividades recreativas, donde su fuerza, velocidad, agilidad o resistencia son elementos esenciales.

7.3. Animales de trabajo

Son animales seleccionados y adiestrados específicamente para realizar funciones prácticas o especializadas que requieren habilidades físicas, cognitivas y comportamentales desarrolladas, con el fin de asistir al ser humano en tareas operativas, productivas o funcionales en distintos ámbitos, como la seguridad, el rescate, la asistencia, el pastoreo o el transporte.

Tipos de caninos de trabajo:

- **Caninos de servicios asistidos:** perros especialmente seleccionados y entrenados para alcanzar objetivos terapéuticos, educativos, sociales o recreativos definidos





por un equipo de especialistas, como los perros utilizados en terapia asistida.

-Caninos de búsqueda y localización: perros adiestrados para detectar, rastrear y localizar personas vivas o fallecidas mediante el uso de su olfato altamente desarrollado.

Son empleados en operativos de emergencia, rescate, desastres naturales, búsqueda de desaparecidos y labores forenses.

-Caninos de seguridad y vigilancia: perros entrenados para apoyar al personal de seguridad pública o privada en la protección de personas, instalaciones y bienes, mediante tareas de disuasión, detección, patrullaje y defensa controlada.

-Caninos de detección de sustancias: perros entrenados para localizar compuestos específicos mediante el olfato, como drogas, explosivos, armas, dinero, acelerantes de fuego, sustancias químicas o biológicas.

7.4. Animales de asistencia o ayudas vivas

Se entiende por animal de asistencia aquel animal doméstico, generalmente un perro, que ha sido adiestrado y entrenado por centros especializados o por adiestradores certificados para guiar, alertar, asistir o acompañar a una persona en situación de discapacidad visual, auditiva, motora, psicosocial o múltiple.

Estos animales cumplen funciones específicas que suplen, compensan o mitigan limitaciones físicas, sensoriales, mentales o cognitivas permanentes, progresivas e irreversibles, contribuyendo a la autonomía, movilidad, seguridad e integración social de la persona usuaria.





Su labor va más allá del acompañamiento, realizan tareas concretas que facilitan la vida cotidiana y garantizan el ejercicio pleno de derechos, en coherencia con los principios de accesibilidad e inclusión.

De acuerdo con el Decreto 1079 de 2015, tendrán la calidad de perros de asistencia aquellos ejemplares cuyos usuarios y usuarias acrediten que han sido adiestrados en centros nacionales o internacionales por personal calificado, que pertenezcan o sean homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia y actividades afines, o por la entidad que el Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, o quien haga sus veces, autorice.

La asistencia o ayuda brindada dependerá de la categoría de animal de asistencia, así:

• **Perro guía** para personas con discapacidad visual.

Según la Sentencia C-048 de 2020 de la Corte Constitucional, dentro de la categoría de perros guía señalada por el Código de Policía, Ley 1801 de 2016, se incluyen todos los caninos de asistencia que acompañan a personas en cualquier situación de discapacidad.

• **Perro señal** o escucha para personas con discapacidad auditiva.

• **Perro de movilidad reducida**, que asiste en desplazamientos y tareas físicas.

• **Perro de alerta médica**, entrenado para detectar condiciones como hipoglucemia o convulsiones.

• **Perro de servicio para niños y niñas con autismo (PSNA)**, que brinda apoyo en entornos seguros.





•**Perro de servicio psiquiátrico**, que acompaña a personas con condiciones psicosociales.

A pesar de brindar asistencia diferencial, en las categorías de animales de asistencia converge el entrenamiento profesional y certificado que ayuda a superar limitaciones funcionales de las personas con discapacidad y a moverse por el mundo con mayor autonomía y seguridad.

Estos animales son considerados ayudas vivas certificadas, por lo que su presencia en el transporte público constituye un derecho fundamental para las personas que los requieren.

¿Qué especies pueden ser consideradas animales de asistencia?

•**Perros**: Son la especie más común y aceptada como animales de asistencia, debido a su facilidad de adiestramiento, disposición para seguir patrones y comandos, sociabilidad y características físicas que les permiten cumplir funciones específicas.

•**Otras especies**: La determinación sobre la posibilidad o necesidad de utilizar otras especies como animales de asistencia corresponde exclusivamente a centros o asociaciones de adiestramiento debidamente reconocidos y autorizados.

En todo caso, los animales silvestres no pueden ser considerados animales de asistencia.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1079 de 2015, para la utilización de otros tipos de animales que se constituyan en ayudas vivas, se tomarán como referencia los parámetros definidos para los perros de asistencia, sin perjuicio de la reglamentación específica que se expida sobre la materia.



7.5. Animales de soporte emocional.

De acuerdo con la Ley 2473 de 2025, que modifica el artículo 687 del Código Civil, los animales de soporte emocional son aquellos que proporcionan alivio, ayuda y contribuyen al bienestar y la salud mental de una persona.

Su acompañamiento debe ser recomendado y certificado por un profesional de la salud mental debidamente registrado, quien determina que la presencia y vínculo del animal con la persona es necesaria para el tratamiento, manejo o estabilización de una condición médica o de salud mental documentada.

A diferencia de los perros de asistencia, que están entrenados para realizar tareas específicas frente a una discapacidad, el animal de soporte emocional no mitiga barreras funcionales ni ejecuta comandos clínicos para suplir funciones perdidas de manera permanente e irreversible. Su valor terapéutico radica en el vínculo emocional que establece con la persona, siempre dentro de un proceso terapéutico acompañado por un profesional habilitado.

El acompañamiento por parte del animal de soporte emocional es autorizado de manera transitoria, ya que su función es ayudar a transitar y superar una condición psicológica, sin que llegue a suplir una función perdida a causa de una discapacidad psiquiátrica permanente e irreversible. En este último caso, de acuerdo con la evaluación y diagnóstico médico y clínico pertinente, la persona deberá ser acompañada por un animal de asistencia (Psiquiátrica) y no de soporte emocional.

Estos animales no sustituyen tratamientos clínicos por sí mismos. Aunque no requieren entrenamiento avanzado, sí deben contar con condiciones mínimas de obediencia que garanticen una interacción segura con las personas, otros animales y el entorno.



Para autorizar su acompañamiento en espacios públicos y medios de transporte, es indispensable que el animal haga parte activa y formal de un proceso terapéutico validado por un profesional de salud mental habilitado conforme a la normatividad vigente en Colombia, acreditado mediante tarjeta profesional y registro en el Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud - RETHUS, según lo dispuesto por el Colegio Colombiano de Psicólogos.

Importante:

El certificado de acompañamiento de animal de soporte emocional debe estar firmado con sello donde se evidencien estos números de registro.

La correcta identificación y certificación de estos animales es fundamental para garantizar la inclusión, prevenir fraudes y proteger el principio de equidad en el acceso a los beneficios que corresponden a quienes realmente los necesitan.

Tenga en cuenta: Todo animal debe contar con el carné o certificado de vacunación actualizado, para viajes nacionales. Para viajes internacionales, además del carné de vacunación, deberá contar con un certificado sanitario vigente (documento necesario para tramitar el Certificado de Inspección Sanitaria – CIS ante el ICA). Estos documentos deben ser expedidos y suscritos por un profesional legalmente habilitado, con indicación de su número de matrícula profesional.

Para establecer su validez, el transportador o la autoridad competente puede verificar que haya sido emitido por un médico veterinario o zootecnista inscrito ante el Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y de Zootecnia de Colombia, COMVEZCOL, consultando que el número de matrícula esté consignado y pueda consultarse en el registro público de dicha entidad.





En el caso de viajes internacionales se debe verificar:

·Que la fecha de expedición del certificado sanitario no supere el plazo permitido: 10 días calendario previos al ingreso de los animales a Colombia y 5 días calendario previos al embarque de los animales para su viaje al exterior;

·Que el certificado incluya los datos técnicos del animal: especie, raza, sexo, peso, color, número de microchip, si aplica, y estado sanitario libre de enfermedades y parásitos.

En cuanto al carné o certificado de vacunación, se debe presentar original y copia y este debe contener información detallada sobre la vacuna antirrábica: tipo, número de lote, fecha de aplicación y vigencia, con sello y firma del profesional responsable.



VIII. Transporte de animales en el servicio público de pasajeros



TRANSPORTE DE ANIMALES EN EL SERVICIO PÚBLICO DE PASAJEROS

El transporte de animales en el servicio público de pasajeros requiere establecer criterios diferenciados que garanticen tanto la seguridad y el bienestar animal, como los derechos de las personas usuarias. Para ello, hemos establecido dos grupos de animales con condiciones específicas para su movilización:

8.1. Animales que pueden ser transportados de manera opcional por las empresas de transporte

Este grupo incluye:

- Animales domésticos de compañía, comúnmente conocidos como mascotas;
- Animales de trabajo;
- Animales de exposición y con fines deportivos.

Respecto a estos animales, las empresas de transporte podrán decidir si prestan el servicio, estableciendo condiciones claras como tarifas, requisitos de seguridad, salubridad y comodidad, en concordancia con la normativa vigente y sus políticas internas.

8.1.1. Requisitos para el transporte

El transporte de animales debe realizarse bajo condiciones que garanticen la seguridad, salubridad, comodidad y tranquilidad de las personas usuarias, de los animales y del personal operativo de las empresas de transporte. En consecuencia, quienes deseen viajar con animales deberán cumplir los siguientes requisitos:

8.1.1.1. Presentar la documentación exigida

La persona cuidadora o tenedora deberá presentar la documentación que acredite que el animal cumple con las condiciones sanitarias, de salubridad e higiene establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, el Instituto Colombiano Agropecuario, ICA y



demás autoridades competentes.

La documentación varía según el tipo de viaje:

- **Viajes nacionales:**

Las personas usuarias deberán portar el carné o certificado de vacunación del animal, donde conste la vigencia y regularidad de las vacunas. Este documento debe ser expedido y firmado por un profesional veterinario, indicando su tarjeta profesional o el certificado de registro emitido por el Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y de Zootecnia de Colombia, COMVEZCOL.

- **Viajes internacionales:**

Para transportar animales fuera del territorio nacional, las personas usuarias deberán realizar los trámites exigidos para obtener el Certificado de Inspección Sanitaria (CIS) expedido por el ICA, dentro de los términos indicados por la autoridad competente. Este proceso incluye la presentación de documentación específica ante dicha autoridad.

- **Ingreso a Colombia:**

Certificado sanitario original, expedido con fecha no mayor a diez (10) días calendario previos al ingreso, con indicación de (i) las características del animal (especie, raza, sexo, edad, color del pelaje, identificación electrónica – microchip en los casos en que se requiera y otras señales particulares); (ii) el tratamiento antiparasitario interno y externo recibido dentro de los 60 días previos al embarque y (iii) la aptitud sanitaria para su transporte.

Certificación de vacunación vigente, en original y copia, que incluya la información de las vacunas administradas de acuerdo con la exigencia reglamentaria para la especie y edad del animal.





Previo al ingreso de los animales al país, el ICA realizará la revisión documental y la inspección física de los animales para determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos y su condición sanitaria. Para este procedimiento, la persona usuaria deberá pagar previamente la tarifa fijada por la autoridad competente.

Si la revisión documental y la inspección física de los animales es satisfactoria, el funcionario ICA procederá a expedir el CIS.

Importante:

Cuando las inspecciones no sean satisfactorias, el funcionario de sanidad podrá ordenar medidas preventivas, entre ellas la retención del animal en las instalaciones de la empresa transportadora, hasta por cinco (5) días calendario. Durante este periodo, la persona usuaria deberá garantizar condiciones de bienestar del animal, que incluyan alimentación, agua, cuidados y atención médico-veterinaria cuando sea necesario.

En otros casos, el funcionario podrá ordenar aislamiento y observación en el domicilio dispuesto por la persona usuaria (cuarentena domiciliaria), tiempo en el cual el ICA realizará el seguimiento correspondiente para verificar la condición sanitaria del animal.

Los gastos que demande la cuarentena serán asumidos por el usuario.

Si no se subsanan las inconsistencias o no se acepta la cuarentena domiciliaria, el animal deberá ser reembarcado al país de origen. Los gastos derivados del proceso de reembarque serán asumidos por la persona cuidadora o tenedora.

Importante

Las empresas de transporte deberán contemplar estas situaciones





en sus políticas y comunicar a las personas usuarias los procedimientos y responsabilidades asociadas, incluyendo posibles costos por depósito o tenencia temporal, expedición de tiquetes u otros servicios relacionados, según lo determine la empresa.

Salida de Colombia:

- Certificado sanitario, en original y copia, expedido por un médico veterinario o médico veterinario y zootecnista, con firma, número de matrícula profesional y con fecha de expedición no mayor a 5 días calendario previos al viaje del animal.
- Certificado de vacunación vigente de acuerdo con la especie y edad del animal, que acredite el cumplimiento del plan de vacunación exigido por el país de destino.

Además de los requisitos anteriores, todos los animales deberán cumplir con los otros requisitos sanitarios, de salubridad y seguridad exigidos en el país de destino.

Tenga en cuenta que, una aprobadas las revisiones documentales y las inspecciones sanitarias correspondientes, se expedirá el Certificado de Inspección Sanitaria (CIS) de salida y este tendrá una vigencia hasta de cinco (5) días calendario a partir de la fecha de su expedición.

¿Cuándo no es obligatoria la expedición del Certificado de Inspección Sanitaria (CIS)?

- **Viajes internos nacionales.**

Salida de animales en tránsito, siempre y cuando la duración máxima de tránsito no sea superior a tres (3) días contados a partir de su ingreso al país.





- **Retorno de animales al país de origen**

Cuando hayan ingresado a Colombia procedentes de países miembros de la Comunidad Andina (CAN), durante un periodo no mayor a treinta (30) días calendario.

En los dos últimos casos, la salida de los animales será autorizada con la presentación del certificado sanitario emitido por el servicio veterinario oficial del país de origen, junto con la documentación soporte correspondiente.

8.1.1.2 Utilizar los instrumentos de seguridad y transporte necesarios.

Con el fin de garantizar que el transporte de animales se realice bajo condiciones que no representen peligro o riesgo para la integridad física de las personas usuarias, del personal operativo y del propio animal, la persona cuidadora o tenedora deberá utilizar instrumentos adecuados destinados a su movilización.

Las empresas de transporte deberán establecer en sus políticas los elementos exigidos para el traslado del animal, así como sus características y requerimientos específicos. Al definir estas especificaciones, no solo se considerarán las condiciones de seguridad, sino también el bienestar y la comodidad del animal.

Dentro de los elementos requeridos se encuentran:

•Guacales y/o contenedores

El material, tamaño y diseño de los guacales será definido por las empresas en sus políticas y reglamentos, atendiendo a las condiciones del espacio disponible para su ubicación y traslado. Estos podrán variar según el transporte se realice en bodega o en cabina del vehículo, nave o aeronave.





- **Ubicación**

Los contenedores en cabina deberán ubicarse en espacios que no obstruyan pasillos, vías de evacuación ni salidas de emergencia. Además, deberán permanecer bajo la vista y acceso de la persona cuidadora, permitiendo su manipulación cuando sea necesario. El lugar óptimo es el compartimento debajo del asiento delantero.

- **Material:**

Para transporte en cabina, se recomienda que los guacales estén fabricados en materiales flexibles que permitan su ubicación debajo del asiento delantero.

En bodega, deben ser de material rígido que garantice estabilidad y protección del animal y de otros animales transportados.

- **Medidas:**

Las dimensiones aceptadas serán definidas por la empresa según el tamaño del animal y la capacidad del vehículo, cabina, vagón, nave o aeronave. El contenedor debe permitir que el animal se acomode y se mueva cómodamente.

- **Diseño:**

Debe garantizar ventilación adecuada mediante orificios o respiraderos.

Los guacales para bodega deberán contar con adaptaciones para ubicar recipientes de comida y agua, asegurando alimentación e hidratación en casos de emergencias, retrasos o trayectos largos.

Tenga en cuenta:



- Los perros o gatos no podrán ser amarrados dentro del guacal con correas de cuello.
- Sedar o medicar a los animales solo es permitido bajo prescripción veterinaria y con dosis seguras.

Bozales:

El transportador podrá exigir el uso de bozal, garantizando siempre el bienestar del animal y evitando dificultades respiratorias.

Para su uso, deberán considerarse las características morfológicas del animal, especialmente en razas braquicéfalas, que presentan problemas respiratorios por hocicos planos y cráneos anchos.

Correas y/o traíllas

Las empresas podrán exigir que los animales estén sujetos con traíllas, correas o arneses, según sus políticas internas

8.1.1.3. Cumplir con las condiciones establecidas por el transportador.

Las empresas podrán establecer políticas, reglamentos y/o manuales que definan las condiciones y requisitos que deben cumplir las personas usuarias para acceder al servicio de transporte de animales, así como los derechos, responsabilidades, protocolos y procedimientos bajo los cuales se prestará el servicio.

Estas políticas deberán determinarse con base en la capacidad técnica, operativa, administrativa y financiera de cada empresa.

En consecuencia, podrán incluir requisitos relacionados con:

Rutas y horarios habilitados.

- **Cupos disponibles**, según las características de los equipos de transporte y su nivel de ocupación.
- **Precio o costos del servicio**, incluyendo transporte de animales y servicios adicionales como alquiler de elementos, depósitos para cubrir eventuales inconvenientes, entre otros.
- **Tiempos de antelación para la notificación del viaje** con animales por parte de la persona usuaria.
- **Medidas de higiene y sanidad**, como el uso de pañales, paños, tapetes u otros elementos que garanticen la asepsia del animal y del vehículo, cabina, vagón, embarcación o aeronave.
- **Restricciones o prohibiciones** relacionadas con las condiciones físicas o comportamentales del animal, orientadas a prevenir riesgos para su bienestar durante el viaje.

Tenga en cuenta:

Las políticas de transporte de animales de compañía deberán ser informadas claramente a las personas usuarias. Asimismo, el personal operativo deberá ser instruido sobre estas políticas para garantizar su correcta aplicación y cumplimiento.

En ningún caso los requisitos o condiciones fijadas podrán ser irrazonables o injustificados, al punto de convertirse en barreras que hagan imposible el ejercicio del derecho a moverse con mascotas.

8.1.2. Denegación del servicio de transporte de animales

Cuando las personas cuidadoras de animales no cumplan con los requisitos y condiciones establecidos en la normativa vigente y en las políticas de la empresa, el transportador podrá denegar la prestación del servicio.

Para tener en cuenta:

Las personas usuarias, como cuidadoras de animales domésticos de compañía, de trabajo, con fines deportivos o de exhibición, están obligadas a garantizar su bienestar, evitando que sufran hambre, sed, malestar físico, dolor o que sean sometidos a condiciones de miedo o estrés.

En este sentido, son las primeras llamadas a evaluar si las condiciones en las que se encuentra el animal y a las que será sometido durante el viaje —como cambios de ambiente o exposición a estímulos no habituales— son adecuadas para su bienestar.

Por su parte, las empresas de transporte y su personal operativo tienen la obligación legal de actuar de manera diligente ante situaciones que pongan en riesgo la vida, salud o integridad física del animal.

Así, las empresas deberán analizar si el traslado se realizará en condiciones que aseguren el bienestar del animal. Si se evidencia razonablemente que no se cumplen las condiciones de salubridad, seguridad, tranquilidad o bienestar, podrán abstenerse de ejecutar el transporte para evitar su sufrimiento o maltrato.

8.2. Animales de asistencia y soporte emocional

Este grupo incluye animales certificados que cumplen funciones esenciales para personas con discapacidad o condiciones de salud mental. Su transporte es un derecho fundamental, bajo condiciones que aseguren la seguridad del viaje, su bienestar y la tranquilidad de las demás personas usuarias.

Esta clasificación busca armonizar la operación del servicio público con los principios de accesibilidad, inclusión y protección animal, promoviendo una movilidad segura y respetuosa.



En Colombia, las disposiciones del transporte público garantizan el acceso en igualdad de condiciones para quienes requieren moverse con ayudas vivas o animales de soporte emocional, sin generar costos adicionales.

8.2.1. Homologación y certificación

- **Animales de asistencia o ayudas vivas**

En Colombia, para que un ejemplar sea reconocido como animal de asistencia, deberá ser adiestrado en centros nacionales o internacionales por personal calificado, que pertenezcan o estén homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia y actividades afines, ACZOA, o por entidades autorizadas por el Instituto Colombiano Agropecuario, ICA.

Una vez el animal ha sido certificado como animal de asistencia, se le expedirá un carné, el cual deberá contener:

- Fotografía del ejemplar.
- Nombre y raza del animal.
- Nombre e identificación de la persona usuaria o propietaria.
- Fecha de expedición y expiración del documento.
- Vigencia de las vacunas y nombre del centro de capacitación.

- **Animales de apoyo o soporte emocional.**

Estos animales forman parte de las ayudas con entrenamiento especializado para brindar apoyo a las personas, ya que su función se basa principalmente en la relación con su cuidador, favoreciendo el desarrollo de emociones positivas.

Esta característica les diferencia de los animales categorizados como ayudas vivas, los cuales, por definición, reciben adiestramiento profesional y en todos los casos prestan asistencia





a personas con discapacidad.

A pesar de que los animales de soporte emocional no cuenten con un entrenamiento o adiestramiento especializado, sí deben tener condiciones mínimas de obediencia que garanticen un comportamiento e interacción segura tanto para los demás usuarios del servicio de transporte, como para otros animales y para sí mismos.

Para que la asistencia prestada por un animal de soporte emocional sea realmente efectiva y no represente un factor de riesgo para el entorno, el animal debe estar debidamente habituado a interactuar en espacios públicos, tolerar cambios de ambiente, ruidos, movimientos inusuales y contacto con personas extrañas sin presentar conductas de escape, estrés extremo o reactividad.

Importante:

El acompañamiento de estos animales se realiza en el marco de un plan de tratamiento o intervención clínica temporal, ordenado por un profesional de la salud —médico, psicólogo clínico o psiquiatra— tras evaluar las condiciones comportamentales de la persona, con el propósito de contribuir a la superación de las dificultades médicas que presenta.

En consecuencia, el acompañamiento de animales de apoyo emocional requiere concepto y prescripción previa por parte de un médico, psicólogo clínico o psiquiatra con matrícula profesional vigente registrado en el RETHUS o en la Secretaría de Salud competente. El certificado emitido por estos profesionales debe estar firmado con sello donde se evidencien estos números de registro.



8.2.2.Requisitos para el transporte de animales de asistencia y de apoyo emocional.

Para su transporte, los usuarios y usuarias deberán cumplir los requerimientos en materia de seguridad, salubridad, comodidad y bienestar animal, entre ellas:

8.2.2.1.Presentar la documentación exigida.

- **Animales de asistencia o ayudas vivas**

La persona usuaria deberá presentar el carné o certificado vigente expedido por un centro o asociación acreditado Asociación Colombiana de Zooterapia y Actividades Afines, ACZOA, que demuestre que el animal ha sido adiestrado como animal de asistencia.

- **Animales de apoyo o soporte emocional.**

La persona usuaria deberá acreditar la necesidad de compañía del animal, para lo cual deberá presentar certificación emitida por un profesional de la salud mental, en la que se determine que la presencia y vínculo del animal con la persona es necesario para el tratamiento, manejo o estabilización de una condición médica documentada.

Adicionalmente, se deberá presentar el carné o certificado de vacunación del animal de asistencia y/o de apoyo emocional, en el que conste la vigencia y regularidad del esquema de vacunación, con el fin de acreditar el cumplimiento de los requisitos sanitarios correspondientes.

Igualmente, cuando el viaje del animal sea internacional (ingreso o salida del país) se deberán gestionar los documentos y trámites necesarios para la obtención del Certificado de Inspección



Sanitaria emitido por el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA. Lo anterior de acuerdo con la información expuesta en el numeral 8.1.1.1. de este documento.

Importante:

Los certificados de vacunación, certificados sanitarios o Certificados de Inspección Sanitaria únicamente certifican las condiciones de sanidad y salubridad del animal, mas no su adiestramiento, homologación o la necesidad de acompañamiento al usuario.

8.2.2.2. Utilizar los instrumentos de transporte necesarios.

- **Animales de asistencia o ayudas vivas**

Deberán portar un arnés o chaleco de identificación según su categoría:

- **Chaleco rojo:** cuando el animal ha finalizado su entrenamiento y está adaptado con su tutor o persona usuaria.
- **Chaleco verde:** cuando el perro se encuentra en proceso de adaptación. En este caso, deberá estar acompañado por su persona usuaria y por el instructor profesional.

- **Animales de soporte o apoyo emocional**

Podrán utilizar el arnés o chaleco mencionado únicamente si han recibido adiestramiento profesional. En caso contrario, deberán permanecer sujetos mediante trailla, chaleco o correa.

¡Uso de bozal!

El prestador del servicio podrá exigir que el perro de asistencia o de apoyo emocional lleve colocado un bozal. No obstante, el





transportador deberá evaluar si esta exigencia es **pertinente y razonable**, considerando la finalidad de los animales, que es brindar asistencia o soporte.

En algunos casos, el uso del bozal podría **anular la función de apoyo** que el animal proporciona.

En ningún caso se podrá exigir el uso de guacales o contenedores para el transporte de animales de asistencia o de soporte emocional.

8.2.2.3. Ubicación del animal en los vehículos, cabinas, vagones, naves o aeronaves.

Los animales de asistencia deberán permanecer durante el recorrido al lado de la persona usuaria, quien será ubicada en los asientos destinados para este fin. Dichos asientos deben contar con espacio suficiente para el animal y para otras ayudas técnicas, como bastones, muletas o sillas de ruedas.

Los animales deberán ubicarse en una posición cómoda que no obstaculice la evacuación ni la movilidad de los demás pasajeros, garantizando así la seguridad, comodidad y bienestar durante el traslado.

8.2.3. Denegación del servicio de transporte de animales de asistencia o soporte emocional.

Las empresas de transporte y su personal no podrán negarse a prestar el servicio a personas con discapacidad o con una condición médica debidamente acreditada, que certifique su vínculo terapéutico con el animal que las acompaña.

No obstante, cuando la persona usuaria no cumpla con los requisitos de seguridad, salubridad y comodidad para el transporte





de ayudas vivas o animales de apoyo emocional, se podrá denegar el acceso al servicio.

Aunque no corresponde al transportador evaluar directamente al perro ni su entrenamiento u homologación, este podrá denegar el embarque cuando el animal de asistencia o de soporte emocional no exhiba **comportamientos compatibles con un viaje seguro**, es decir, cuando no se mantenga bajo control, presente signos de ansiedad severa, agresividad o reacciones desadaptativas ante estímulos externos.

De igual manera, cuando por las características del animal de asistencia o apoyo emocional, talla, peso, comportamiento, entre otros, y por la tipología del vehículo, nave o aeronave no sea posible garantizar el transporte en condiciones normales, el prestador del servicio podrá negar el traslado.

En estos casos, el prestador del servicio deberá adoptar medidas razonables para garantizar la prestación del servicio a la persona usuaria, lo que podrá incluir la asignación de otra tipología de vehículo, nave o aeronave que permita el transporte en condiciones adecuadas, siempre que sea posible.

Importante:

El transportador deberá analizar cuidadosamente las circunstancias que motivan la denegación del servicio. Por ningún motivo la negativa podrá estar relacionada con la diversidad funcional de la persona usuaria.





IX. Obligaciones y responsabilidades de los transportadores y de las personas usuarias en el transporte de animales

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

9.1. Responsabilidades de las personas usuarias.

Las personas usuarias del servicio de transporte público que deseen movilizarse con animales deberán cumplir con las siguientes responsabilidades:

- **Informar al transportador sobre su intención de viajar con animales**

Notificar el desplazamiento con un animal tiene como propósito verificar la disponibilidad del servicio y permitir que el transportador realice los ajustes necesarios para garantizar su adecuada prestación.

El aviso deberá efectuarse en la forma y tiempo establecidos por el transportador en sus políticas para el transporte de animales.

En el **modo aéreo**, esta información deberá proporcionarse con una antelación mínima de 48 horas antes de la salida del vuelo, tiempo que podrá reducirse a 24 horas.

Para el caso del transporte de animales en bodega, el usuario deberá entregar al prestador del servicio información verídica de las particularidades del animal que sean necesarias para su cuidado óptimo, tales como condiciones físicas, de salud y de comportamiento.

- **Cumplir con los requisitos y políticas para el transporte de animales**

Es deber de las personas usuarias informarse previamente sobre las condiciones establecidas por el transportador para el desplazamiento en compañía de animales.



Esto incluye presentar la documentación requerida, utilizar los elementos de seguridad exigidos, pagar el costo del servicio en caso de viaje con mascotas, entre otros.

En viajes internacionales, será el usuario el responsable de informarse y cumplir con los requisitos para el ingreso de animales al destino en cuanto a sanidad, salubridad, elementos de seguridad, transporte y certificaciones médicas de acompañamiento, de acuerdo con las reglas de cada país.

- **Garantizar el bienestar del animal**

Las personas deben reconocer que los animales son seres sintientes y que estos deben recibir protección contra el sufrimiento y el dolor, por tanto, deberán:

1) Evaluar si el animal se encuentra en condiciones adecuadas para el transporte, considerando su salud, comportamiento y reacción ante estímulos externos.

2) Abstenerse de tomar el servicio de transporte si su animal se encuentra con enfermedad infectocontagiosa o con alguna otra condición de salud o estado de vulnerabilidad que le impida viajar en condiciones dignas y tranquilas.

3) Verificar que las condiciones del servicio ofrecido por el transportador cumplen parámetros de seguridad y calidad que garanticen la integridad del animal. Esto implicará contactar al transportador con el fin de resolver las inquietudes necesarias antes de adquirir el servicio y verificar que los espacios en los que estará su animal sean adecuados y satisfagan sus expectativas.

4) Adoptar medidas para asegurar la comodidad, higiene y salubridad del animal durante el viaje, como el uso de contenedores apropiados y elementos de aseo.





5) Portar los elementos que garanticen la integridad y salud del animal, como medicamentos y alimentos especiales que requiera, de acuerdo con sus condiciones especiales, así como un botiquín de primeros auxilios para casos de emergencia.

- **Seguir las instrucciones impartidas por el transportador durante el viaje.**

Dentro de las instrucciones a seguir encontramos:

- Ubicar al animal en los espacios designados
- Mantener el animal dentro del guacal o contenedor, salvo autorización expresa, para el caso de las mascotas, animales de trabajo, exhibición o deporte y cultura.
- Atender de manera oportuna las advertencias o llamados de atención del prestador del servicio sobre las condiciones de seguridad, salubridad, higiene y tranquilidad del animal.
- **Custodia y cuidado del animal**

La persona cuidadora o tenedora es responsable de la guarda, control y supervisión del animal, evitando que deambule sin control en espacios públicos.

Cuando se autorice que el animal permanezca fuera del contenedor, deberá ir sujeto mediante traílla.

En los casos en que el animal viaje en la bodega del vehículo, nave o aeronave, el usuario deberá entregar al animal identificado, preferiblemente mediante collar marcado con la información del contacto del usuario y placa visible.

Recomendaciones:

- En trayectos largos, el cuidador debería llevar consigo agua, comida, solo si está permitido y es necesario, elementos de





limpieza y una correa de repuesto.

- **Mínimos de adaptabilidad:** Como buena práctica los animales que viajan frecuentemente en medios de transporte podrán ser objeto de una capacitación básica de obediencia, que demuestre su capacidad para responder a comandos mínimos de control como sentarse, quedarse quieto, acudir al llamado, caminar sin jalar, mantenerse tranquilo ante personas y estímulos externos, entre otros.

Esta evaluación debe ser realizada por entrenadores o profesionales con experiencia comprobada en comportamiento, y con capacidad técnica para emitir juicios confiables.

En Colombia, una de las organizaciones que ha estructurado un protocolo formal para este tipo de certificación es la Asociación Colombiana de Adiestradores Caninos Especializados y Centros de Educación Canina afiliados a la ACACE.

Tenga en cuenta:

Según la normatividad civil colombiana, la persona cuidadora, tenedora y/o propietaria del animal es responsable de los daños que este cause, incluso si se extravía, salvo que se demuestre ausencia de culpa.

En el caso de caninos de razas de manejo especial, la persona responsable deberá contar con una póliza de responsabilidad civil extracontractual que cubra perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales por lesiones, muerte de personas o animales, o daños a bienes de terceros.

Las razas consideradas de manejo especial son: american staffordshire terrier, bullmastiff, dóberman, dogo argentino, dogo de burdeos, fila brasileiro, mastín napolitano, bull terrier, pit bull





terrier, american pit bull terrier, presa canario, rottweiler, staffordshire terrier y tosa japonés, así como los cruces o híbridos de estas.

9.2. Obligaciones de los transportadores

- **Informar las condiciones para el transporte de animales.**

El transportador tiene la obligación de suministrar información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre el servicio de transporte de animales ofrecido.

Esta información debe incluir los requisitos y condiciones del servicio, las tarifas aplicables, así como las restricciones y prohibiciones correspondientes.

- **Prestar el servicio en condiciones de calidad, idoneidad y seguridad.**

Cuando el transportador se comprometa a movilizar animales, deberá garantizar un servicio que cumpla con las características inherentes al transporte y con las condiciones previamente informadas a la persona usuaria.

Esta obligación implica que las empresas de transporte cuenten con los medios y condiciones necesarias para asegurar que el animal sea trasladado en óptimas condiciones.

La prestación del servicio de transporte de animales conlleva una obligación de resultado, consistente en garantizar que el animal llegue sano y salvo a su lugar de destino. Por ello, el transportador debe adoptar todas las medidas necesarias para que el servicio se ejecute sin riesgos para la vida, integridad y bienestar del animal.





Los prestadores del servicio de transporte podrán adquirir una póliza de responsabilidad que cubra los daños causados a los usuarios por muerte, lesiones, enfermedades, o pérdida de los animales bajo su custodia.

Sin embargo, esta previsión no los eximirá de su responsabilidad penal y administrativa.

Recomendaciones:

Los transportadores que opten por prestar el servicio de transporte de animales deberán implementar medidas que garanticen el transporte en condiciones seguras, idóneas y de calidad, entre ellas:

- Adaptar sus vehículos para la prestación idónea del servicio, de tal manera que sus compartimentos cumplan con parámetros mínimos para alojar cómodamente a los animales durante el trayecto; en materiales higiénico sanitarios, seguros, antideslizantes y confortables en cuanto a espacio, temperatura y ventilación.
- Procurar que el personal que esté en contacto con los animales, sea idóneo, tenga conocimiento formal o informal en temas de bienestar animal o cuente con experiencia comprobable o conocimientos en el manejo de animales
- **Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y empresariales para la admisión del animal**

El transportador deberá asegurarse de que el animal cumple con las disposiciones normativas aplicables, los requisitos sanitarios y las políticas internas de la empresa antes de autorizar su transporte.





Esta verificación busca garantizar la seguridad, salubridad y comodidad tanto del animal como de las demás personas usuarias.

DOCUMENTO PARA COMENTARIOS



X. Recomendaciones para el transporte de mascotas



RECOMENDACIONES PARA EL TRANSPORTE DE MASCOTAS

Los animales son seres sintientes que desempeñan un papel fundamental en la vida de las personas, brindando protección, apoyo, compañía y afecto. En muchos casos, la relación de apego es tan estrecha que son considerados miembros de la familia, conformando lo que se conoce como familias multiespecie.

Atendiendo esta realidad social, las empresas de transporte que ofrecen el servicio de traslado de animales de compañía y, en general, de animales de asistencia y soporte emocional, deben adoptar acciones y medidas que respondan a las necesidades y expectativas de sus usuarios y usuarias, garantizando seguridad, bienestar y comodidad para los animales, con el fin de brindar una experiencia de viaje positiva.

Dentro de las buenas prácticas recomendadas se encuentran:

- **Elaborar y adoptar protocolos para el transporte de animales.**

Las empresas de transporte deben diseñar e implementar protocolos claros y completos que regulen el transporte de animales.

Estos protocolos deben contemplar:

- **Definir el alcance del servicio:** Establezca si la empresa ofrece transporte de animales más allá de los casos de asistencia y apoyo emocional, especificando las condiciones para mascotas u otros animales permitidos.
- **Determinar costos aplicables:** Informe de manera visible y completa los costos que debe asumir la persona usuaria por el



transporte del animal, incluyendo tarifas adicionales, seguros o servicios complementarios.

Tenga en cuenta que el transporte de animales de asistencia o de apoyo emocional no debe generar costos adicionales al valor del servicio contratado por la persona usuaria.

- **Requisitos adicionales:** Además de los requisitos normativos, defina condiciones internas que garanticen seguridad y bienestar, como uso obligatorio de guacal, traílla, bozal en razas especiales, y presentación de certificados sanitarios vigentes.

Parámetros y condiciones para el manejo del animal: Incluya todas las etapas del viaje (cargue, descargue, transporte, atención de emergencias), así como las características e infraestructura del medio de transporte y los procedimientos de limpieza y desinfección.

En trayectos largos, es clave prever pausas para hidratación, especialmente en transporte terrestre o fluvial.

- **Sistemas de identificación de animales:** Implemente sistemas o medidas que permitan la identificación de los animales durante todo su transporte, especialmente aquellos transportados en la bodega, preferiblemente mediante collar marcado con la información del contacto del usuario o placa visible.
- **Protocolos para manejo de eventualidades y emergencias:** Diseñe procedimientos claros para actuar ante incidentes que afecten la integridad del animal o la seguridad del servicio.

Estos podrán incluir la creación de un plan de búsqueda que





establezca las acciones a desarrollar en caso de escape, pérdida o extravío del animal, cuando este esté bajo su custodia. Este protocolo debe estar incluido en las capacitaciones al personal a cargo del prestador del servicio.

- **Verificación de cumplimiento:** Implemente listas de chequeo para confirmar que el animal cumple con los requisitos normativos, sanitarios y empresariales antes de autorizar el transporte.
- **Definición de causas de denegación del servicio:** por incumplimiento de requisitos o situaciones operativas (mantenimientos, emergencias).

Adecuar los equipos para el desplazamiento de animales.

Si la empresa admite mascotas, animales de trabajo, de exhibición, con fines deportivos para su transporte, se les sugiere adecuar las cabinas, vagones y bodegas y espacios destinados al traslado, garantizando condiciones óptimas de seguridad, salubridad y comodidad.

Esto implica:

- Cabinas, vagones y bodegas acondicionadas con ventilación adecuada, temperatura controlada y superficies limpias y desinfectadas.
- Evitar en todo momento el hacinamiento de animales.
- Espacios seguros y delimitados para evitar riesgos de fuga, lesiones o estrés en el animal.
- Exigir y/o disponer contenedores y sistemas de sujeción apropiados, que permitan al animal mantenerse de pie, girar y



- Protocolos de limpieza y desinfección antes y después de cada viaje, para prevenir enfermedades y garantizar higiene.

Accesibilidad para la persona usuaria, asegurando que el cargue y descargue del animal se realice en condiciones seguras y sin maltrato.

Tenga en cuenta que los animales de asistencia y apoyo emocional deben ser admitidos para el transporte en todos los casos. Solo de manera excepcional podrá negarse el acceso, y en esos eventos la empresa está obligada a ofrecer alternativas razonables para garantizar el traslado de la persona usuaria y su animal.

Además, el **Decreto 1079 de 2015** establece que los equipos con capacidad superior a 20 pasajeros deben disponer de espacios adecuados para ubicar elementos de apoyo y asistencia de personas con discapacidad, incluyendo ayudas vivas y animales de apoyo emocional.

- **Informar y publicar de manera clara y oportuna las políticas y protocolos.**

Las empresas deben garantizar que las personas usuarias conozcan, antes de contratar el servicio, las políticas, reglamentos y protocolos aplicables al transporte de animales.

Esta información debe ser veraz, suficiente, comprensible y accesible, incluyendo requisitos, tarifas, restricciones y condiciones especiales.

Publique y comunique las condiciones del servicio de manera clara, completa y comprensible, incluyendo casos de denegación por incumplimiento de requisitos o situaciones operativas.

- **Formar al personal de la empresa de transporte**



Es fundamental que todo el personal involucrado en la prestación del servicio esté capacitado en las políticas y protocolos para el transporte de animales, así como en el manejo adecuado de situaciones relacionadas con bienestar animal y atención a personas usuarias.

Es importante resaltar que, conforme a la normatividad vigente, las empresas de transporte deben garantizar la capacitación anual de todo el personal de información, vigilancia, aseo, expendedores de tiquetes, conductores, guías y personal afín en temas relacionados con la atención integral a pasajeros con discapacidad, incluyendo aquellos que accedan al servicio acompañados de ayudas vivas.

- **Garantizar el bienestar del animal durante el transporte.**

Los protocolos empresariales deben incluir medidas idóneas para asegurar condiciones de seguridad, salubridad y comodidad del animal, evitando sufrimiento, estrés o riesgos innecesarios.

Esto implica verificar que el animal cumpla con los requisitos sanitarios y que el medio de transporte sea adecuado para su tamaño, peso y comportamiento.

- **Verificar el cumplimiento de requisitos legales y empresariales.**

Antes de admitir el transporte del animal, la empresa debe confirmar que se cumplen las disposiciones normativas, los requisitos sanitarios y las políticas internas, para garantizar la seguridad de todos los actores involucrados.

- **Disponibilidad y uso del botiquín de primeros auxilios para animales.**

Se recomienda que las empresas de transporte orienten y capaciten a su personal para que esté preparado para asistir a un





animal en caso de contratiempos durante el viaje. Esto incluye:

- Contar con conocimientos básicos de primeros auxilios para animales, como manejo de heridas leves, control de hemorragias, hidratación y estabilización en caso de estrés o descompensación.
- Identificar signos de malestar o emergencia en el animal y actuar de manera rápida y segura, evitando riesgos para la persona usuaria y otros pasajeros.
- Incluir en los protocolos empresariales la disponibilidad de un botiquín básico en puntos estratégicos, para atender emergencias mientras se accede a asistencia veterinaria.
- **Establecer directrices para la denuncia de casos de fauna silvestre y maltrato animal.**

Las empresas deben definir procedimientos claros para que el personal reporte ante las autoridades ambientales y/o de policía cualquier caso de tenencia o transporte ilegal de fauna silvestre detectado durante la operación.

Igualmente, deberán establecer procedimiento para el reporte e información a las autoridades competentes cuando el personal de la empresa o cualquier usuario del servicio de transporte tenga conocimiento de la realización de alguna conducta contra el bienestar o la integridad física o emocional de un animal, en cumplimiento del principio de solidaridad social establecido en el artículo 3 de la Ley 1774 de 2016.





XI. Supervisión y Control

SUPERVISIÓN Y CONTROL

Nivel nacional

- **Superintendencia de Transporte.**

Es la entidad encargada de vigilar, inspeccionar y controlar la protección de los derechos de las personas usuarias del sector transporte y el cumplimiento de sus responsabilidades, a través de la Delegatura para la Protección a Usuarios del Sector Transporte.

La Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios, tramita y decide investigaciones administrativas por presuntas infracciones a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario, e impone las medidas y sanciones correspondientes conforme a la ley.

Por su parte, la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios divulga y promociona las normas de protección a usuarios y desarrolla actividades orientadas a su cumplimiento.

- **Policía Nacional.**

En su labor de preservar la convivencia y restablecer comportamientos que la alteren, puede imponer medidas correctivas conforme a los procedimientos legales, incluyendo aquellas relacionadas con el manejo y cuidado de animales.

Para ello, cuenta con Patrullas de Protección Animal, cuya función especial es apoyar a las autoridades en casos de maltrato animal y en la incautación de fauna silvestre objeto de tráfico ilegal.

- **Instituto Colombiano Agrícola – ICA**

Es la autoridad encargada de la prevención, vigilancia y control de riesgos sanitarios, biológicos y químicos para las especies animales, con el fin de proteger la salud de las personas, los



animales y las plantas.

Asimismo, autoriza a personas jurídicas del sector oficial o privado para el ejercicio de actividades relacionadas con la sanidad animal.

- **Asociación Colombiana de Zooterapia y Animales de Asistencia - ACZOA**

Es la entidad que acredita centros y asociaciones para la certificación de animales de asistencia.

Su función principal es garantizar que los animales cumplan con los estándares de adiestramiento y comportamiento requeridos para brindar apoyo seguro y efectivo a las personas que lo necesitan.

- **Nivel local.**

A nivel local las alcaldías y gobernaciones son las principales autoridades involucradas en el diseño, desarrollo y ejecución de procedimientos de protección animal, por lo que serán ellos, a través de sus secretarías o despachos quienes ejerzan las funciones correspondientes.



XII. Conclusiones



CONCLUSIONES

El documento consolida un marco orientador esencial para el transporte de animales al articular elementos jurídicos, técnicos, sanitarios y de bienestar animal, con el fin de brindar claridad tanto a las empresas de transporte como las personas usuarias. Y aunque no es una norma de carácter obligatorio, su adopción representa un avance significativo hacia un sistema de transporte más seguro, inclusivo y humanitario.

Se reconoce el papel creciente de los animales en la sociedad, especialmente como seres sintientes y como parte de los núcleos familiares, por tanto, el transporte público debe asumir nuevos estándares que promuevan su protección, su bienestar y trato respetuoso, evitando prácticas que puedan poner en riesgo su integridad o afectar la convivencia.

Se destaca la importancia de la certificación, homologación y adecuado entrenamiento de los animales de asistencia y de soporte emocional, insistiendo en que deben ser evaluados y certificados por profesionales o entidades competentes. Esto contribuye a la transparencia y previene el uso indebido de estas figuras.

El documento subraya vacíos normativos, aún existentes en Colombia en temas de certificación, regulación y verificación oficial de animales de asistencia y soporte emocional, destacando la importancia de que las entidades competentes avancen hacia regulaciones más completas y actualizadas.

Representantes de la Asociación Colombiana de Adiestradores Caninos Especializados - ACACE

XIII. Bibliografía





BIBLIOGRAFÍA

- **Código Civil Colombiano**
- **Decreto 410 de 1971**, por el cual se expide el Código de Comercio.
- **Ley 105 de 1993**, por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1480 de 2011**, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1618 de 2013**, por medio de la cual se establecen disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- **Ley 1801 de 2016**, por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia.
- **Ley 1774 de 2016**, por medio de la cual se modifican el Código Civil, la Ley 84 de 1989, el Código Penal, el Código de Procedimiento Penal y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 2111 de 2021**, por medio del cual se sustituye el título XI “De los delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente” de la Ley 599 de 2000, se modifica la Ley 906 de 2004 y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 2473 de 2025**, por la cual se modifica el artículo 687 del código civil, se incluye el numeral 17 al artículo 594 de la ley 1564 de 2012 código general del proceso, se incorporan los





animales domésticos de compañía y de soporte emocional y se declara su inembargabilidad.

- **Ley 2480 de 2025**, por medio de la cual se regulan los servicios de cuidado para animales de compañía, se protegen los derechos de los usuarios y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1079 de 2015**, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte.
- **Decreto 380 de 2022**, por medio del cual se adiciona el capítulo 10 al Título 8 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1070 de 2015, para reglamentar parcialmente el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana — Caninos de Manejo Especial.
- **Resolución 113 de 2020**, Ministerio de Salud y Protección Social: Por la cual se definen los procedimientos, términos y condiciones para la certificación de discapacidad y el registro de localización y caracterización de las personas con discapacidad.
- **Resolución 100164 de 2021**, Instituto Colombiano Agropecuario (ICA): Requisitos sanitarios para el ingreso y salida del país de perros y gatos como animales de compañía o con destino comercial.
- **Resolución 126 de 2024**, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible: Por la cual se establece el listado oficial de especies silvestres amenazadas en Colombia.
- **Corte Constitucional: Sentencias C-048 de 2020, C-236 de 2024 y T-006 de 2025.**
- **Colegio Colombiano de Psicólogos (2021).**





Acompañamiento animal con fines de apoyo emocional y animales para asistencia en salud mental.

- **Martínez Ramos, N. (2024).** Animales de apoyo o soporte emocional en el lugar de trabajo. *Revista Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, 1(2), 105–127. Universidad Externado de Colombia.
- **Kern Gómez, M. (2024).** Tipología de perros de asistencia según la legislación española.
- **Vásquez-Restrepo, J. & Rubio-Rocha, L. (2019).** Breve contexto legal y conceptual de la tenencia de animales domésticos, silvestres y exóticos en Colombia. Universidad Nacional de Colombia.
- **Southwest ADA Center (2014).** Animales de servicio y animales de apoyo emocional.



XIV. Glosario



GLOSARIO

- **ACACE (Asociación Colombiana de Ayuda Canina Especializados)**

Entidad colombiana que agremia y avala a los educadores, entrenadores y adiestradores caninos, estableciendo criterios de formación, selección, certificación y buenas prácticas.

- **Asociación Colombiana de Zooterapia y Actividades Afines - ACZOA**

Institución colombiana encargada de homologar los procesos de validación de las ayudas vivas.

- **Barreras actitudinales**

Comportamientos que limitan la inclusión de personas con discapacidad, por ejemplo, negar el ingreso de un perro de asistencia.

- **Certificado de Inspección Sanitaria (CIS)**

Documento emitido por un veterinario acreditado ante el ICA, certificando el estado de salud de la mascota.

Incluye datos como especie, microchip (HDX o FDX-B), tratamiento antiparasitario, vacunación y ausencia de enfermedades o heridas.

Tiene vigencia limitada y es requisito para exportación.

- **Certificación de perro de asistencia**

Documento oficial que acredita que el perro fue entrenado por una entidad o entrenador avalado y está apto para desempeñar su rol como ayuda viva.

- **Discapacidad**

La discapacidad resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y las



barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

- **Entrenamiento especializado**

Proceso profesional y sistemático mediante el cual un perro aprende a ejecutar tareas específicas adaptadas a la discapacidad de su usuario, realizado por un entrenador o institución homologada.

- **Equipo**

Conjunto de elementos, dispositivos y accesorios que conforman un vehículo o sistema de transporte, diseñados para garantizar la movilidad segura y eficiente de personas, animales o mercancías.

- **Familia multiespecie**

Unidad familiar que reconoce a los animales como miembros del núcleo, estableciendo vínculos afectivos y responsabilidades compartidas entre humanos y otras especies.

- **Mascota**

Animal doméstico que convive en el hogar con propósitos de compañía, afecto o bienestar emocional.

- **Microchip**

Dispositivo de identificación electrónica de 15 dígitos, implantado en perros menores de 12 meses y obligatorio en ciertos contextos.

- **Perro de asistencia para niños con autismo (PSNA)**

Perro que acompaña a personas con trastorno del espectro autista (TEA), interviniendo en situaciones de crisis y facilitando su bienestar emocional.

- **Perro de servicio psiquiátrico**

Canino entrenado para apoyar a personas con discapacidades mentales, psicosociales o trastornos psiquiátricos graves.





Realiza tareas específicas que ayudan a manejar síntomas asociados con:

- Trastorno de ansiedad generalizada (TAG)
- Trastorno de estrés postraumático (TEPT)
- Trastorno bipolar
- Esquizofrenia

- **Perro guía**

Tipo de perro de asistencia entrenado para orientar y acompañar a personas con discapacidad visual (ceguera o baja visión), mejorando su independencia.

- **Perro para personas con movilidad reducida**

Perro entrenado para realizar funciones motrices perdidas, como abrir o cerrar puertas, encender o apagar luces, recoger objetos, poner ropa o traer zapatos.

- **Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud (ReTHUS)**

Es la inscripción en un sistema del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia que certifica que un profesional o técnico del área de la salud cumple con los requisitos para ejercer su profesión de manera legal en el país. Este registro es de carácter obligatorio y permite verificar la idoneidad de los profesionales y también sirve para registrar sanciones y garantizar que el personal cumple con la formación necesaria para la atención en salud.

- **Perro señal**

Canino adiestrado para alertar a personas con discapacidad auditiva sobre sonidos relevantes como timbres, alarmas o voces.

- **Usuario/a del servicio público de transporte**

Persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta de un servicio público de transporte, en cualquiera de sus modos o modalidades.



Superintendencia de Transporte

Documento: Lineamientos para la implementación de Buenas Prácticas para el Transporte de Animales en el Servicio Público de Transporte de Pasajeros

Año: 2025

Liderazgo institucional

Alfredo Enrique Piñeres Olave

Superintendente de Transporte

Verónica Vanesa Martínez Tobón

Superintendente Delegada para la protección de Usuarios del Sector Transporte

Equipo creador del contenido

Margaret Yarim Furnieles Chipagra

Directora de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte.

Angela Patricia Genes Sánchez

Abogada de la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte

Gustavo Palomino Gómez

Presidente de la Asociación Colombiana de Zooterapia - ACZOA

Oscar Fabian Alarcon Rodriguez

Miembro de la Asociación Colombiana de Adiestradores Caninos Especializados- ACACE y de la Asociación Colombiana de Zooterapia y Actividades Afines - ACZOA



Yonatan Ferney Rojas Salgado

Miembro de la Asociación Colombiana de Adiestradores Caninos Especializados- ACACE y de la Asociación Colombiana de Zooterapia y Actividades Afines - ACZOA

María Mercedes Contreras Diazgranados

Miembro de la Asociación Colombiana de Adiestradores Caninos Especializados- ACACE y de la Asociación Colombiana de Zooterapia y Actividades Afines - ACZOA

Jason David Ortiz Cañon

Miembro de la Asociación Colombiana de Adiestradores Caninos Especializados- ACACE y de la Asociación Colombiana de Zooterapia y Actividades Afines - ACZOA

Diseñado por:

Iván Camilo Cabrera Fontalvo
Diseñador



