

	POLÍTICA PARA EL TRANSPORTE DE MASCOTAS	CÓDIGO: PO-RAN-01
		VERSIÓN: 02

**COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TAXISTAS Y TRANSPORTADORES UNIDOS – COTAXI
POLÍTICA PARA EL TRANSPORTE DE MASCOTAS**

I. OBJETO.

Por medio de la presente, se establecen las condiciones bajo las cuales se permite el transporte de mascotas, animales domésticos, de asistencia o de soporte emocional en los servicios prestados por la COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TAXISTAS Y TRANSPORTADORES UNIDOS – COTAXI, en cumplimiento de las normas legales aplicables y garantizando el bienestar de todos los ocupantes del vehículo. Esta política se fundamenta en lo dispuesto en la Ley 1774 de 2016, Ley 1801 de 2016, Ley 361 de 1997 y demás normas concordantes.

II. DEFINICIONES.

Para efectos de esta política, se entenderá por:

 **Mascota o animal doméstico:** Animal de compañía que convive con seres humanos sin fines comerciales, de trabajo o asistencia, y que pertenece a especies comúnmente aceptadas como domésticas.

 **Animal de asistencia:** Animal debidamente entrenado para apoyar a personas con discapacidad, permitiéndoles mayor autonomía en su vida diaria.

 **Animal de soporte emocional:** Animal que brinda acompañamiento emocional a una persona con una condición médica debidamente certificada, sin requerir entrenamiento específico.

 **Guacal:** Contenedor seguro, ventilado y resistente, preferiblemente de material textil o rígido con recubrimiento blando, adecuado para el transporte animal. Debe ser de tela, plástico o similar. No se permite hecho de material de fácil destrucción por parte del animal.

III. CONDICIONES GENERALES.

 **Puntualidad en el abordaje.** El pasajero que viaje con mascota deberá presentarse en el lugar de salida indicado en el ticket con al menos treinta (30) minutos de antelación a la hora de partida.

 **Tipos de animales permitidos.** Se autoriza exclusivamente el transporte de: **I)** Mascotas y animales domésticos de compañía; **II)** Animales de asistencia; y **III)** Animales de soporte emocional con certificación médica.

	POLÍTICA PARA EL TRANSPORTE DE MASCOTAS	CÓDIGO: PO-RAN-01
		VERSIÓN: 02

No está permitido el transporte de: **I)** Animales salvajes, bravíos o silvestres, incluso si han sido domesticados; **II)** Aves exóticas; y **III)** Especies protegidas o en vía de extinción.



Condiciones de transporte. **I)** El animal deberá estar en buenas condiciones de higiene, sin olores fuertes ni signos de infestación (pulgas, garrapatas, etc.); y **II)** No se permitirá el ingreso de animales con conductas agresivas, excesivamente ansiosas o que pongan en riesgo la tranquilidad o seguridad del viaje.

IV. TRANSPORTE DE MASCOTAS Y ANIMALES DOMÉSTICOS.



Se permitirá el transporte únicamente de mascotas de tamaño pequeño o mediano, con una altura máxima de 28 cm.



Las mascotas deberán ubicarse en la cabina del vehículo, en el espacio ubicado debajo del asiento, frente a los pies del pasajero.



Deberán permanecer dentro de un guacal de tela, con las siguientes características: **I)** Capacidad máxima de 10 kg; **II)** Ventilación adecuada (orificios visibles); y **III)** Dimensiones que permitan que el animal se mantenga de pie, gire sobre sí mismo y se acueste con comodidad.



Durante todo el trayecto, el animal deberá permanecer dentro del guacal. Solo podrá salir durante las paradas autorizadas para hidratación o deposición de residuos.



Esta disposición no aplica para animales de asistencia o de soporte emocional.

V. TRANSPORTE DE ANIMALES DE ASISTENCIA O SOPORTE EMOCIONAL.



No hay restricciones de tamaño para estos animales, quienes podrán viajar en la cabina del vehículo, junto al pasajero.



No es necesario el uso de guacal, pero el animal deberá portar: **I)** Arnés; **II)** Chaleco distintivo, según el siguiente código de colores: a) Verde si está en proceso de adaptación; y b) Rojo si está completamente adaptado y entrenado.



Para animales de asistencia, se requerirá certificación de adiestramiento expedida por entidades reconocidas por la Asociación Colombiana de Zooterapia o el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA).



Para animales de soporte emocional, se exigirá certificación médica expedida por profesional en salud mental que justifique la necesidad del animal como apoyo terapéutico.

	POLÍTICA PARA EL TRANSPORTE DE MASCOTAS	CÓDIGO: PO-RAN-01
		VERSIÓN: 02

VI. COSTOS Y ASIGNACIÓN DE ESPACIOS.

El transporte de animales no genera costos adicionales. En caso de que el pasajero requiera mayor espacio en el piso del vehículo para su animal de asistencia o soporte emocional, podrá solicitar la compra de un asiento adicional, el cual no podrá ser ocupado por el animal.

VII. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA.

El pasajero deberá presentar los siguientes documentos antes del abordaje:

 Mascotas y animales domésticos: **I)** Fotocopia del carné de vacunación expedido por un médico veterinario.

 Animales de asistencia: **I)** Certificado de entrenamiento; y **II)** Arnés y chaleco distintivo.

 Animales de soporte emocional: **I)** Certificación médica vigente expedida por profesional de salud mental; y **II)** Arnés y chaleco distintivo.

 Formato de Autorización para el Transporte de Mascotas debidamente diligenciado, disponible en taquillas o en el sitio web www.cotaxi.com.co.

VIII. DERECHO A NEGAR EL SERVICIO.

La COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TAXISTAS Y TRANSPORTADORES UNIDOS – COTAXI se reserva el derecho a negar el servicio de transporte de mascotas o animales cuando se presenten las siguientes circunstancias: **I)** Incumplimiento de los requisitos documentales o de las condiciones establecidas en esta política; **II)** Riesgo para la seguridad o tranquilidad del conductor, los pasajeros o el mismo animal; y **III)** Presencia de enfermedades contagiosas o infestaciones evidentes.

IX. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

La COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TAXISTAS Y TRANSPORTADORES UNIDOS – COTAXI no será responsable por incidentes, lesiones, pérdidas o fallecimientos que ocurran durante el transporte de animales, siempre que se hayan cumplido las condiciones previstas en esta política.

X. PROTOCOLO EN CASO DE EMERGENCIAS DURANTE EL TRANSPORTE DE ANIMALES

Con el fin de garantizar la seguridad, el bienestar y la atención adecuada ante eventos imprevistos durante el transporte de mascotas, animales domésticos, de asistencia o de soporte emocional, la COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TAXISTAS Y TRANSPORTADORES UNIDOS – COTAXI establece el siguiente protocolo de actuación:

	POLÍTICA PARA EL TRANSPORTE DE MASCOTAS	CÓDIGO: PO-RAN-01
		VERSIÓN: 02



Conductas agresivas o incontrolables del animal. Si durante el trayecto el animal manifiesta comportamientos agresivos, ruidosos o incontrolables que afecten la tranquilidad o seguridad del conductor o los demás ocupantes del vehículo, el conductor deberá:

1. Detener el vehículo en un sitio seguro y visible.
2. Informar inmediatamente a la central de operaciones de COTAXI.
3. Solicitar al pasajero que tranquilice al animal. Si no es posible, se podrá suspender el servicio.
4. Levantar un reporte del incidente, indicando la hora, lugar, identificación del pasajero y descripción de los hechos.



Emergencia médica del animal. En caso de que el animal presente síntomas evidentes de enfermedad, dificultad respiratoria, vómito, convulsiones o cualquier otra alteración física grave:

1. El conductor deberá detener el vehículo en un lugar seguro.
2. El pasajero podrá decidir si continuar o interrumpir el viaje para acudir al centro veterinario más cercano.
3. El conductor prestará colaboración dentro de los límites del servicio, sin asumir responsabilidades de diagnóstico, manejo o atención directa.
4. Se dejará constancia del evento mediante informe breve al área de servicio al cliente.



Situaciones que generen riesgo para la salud pública. Si durante el abordaje o trayecto se detectan signos de infestación por pulgas, garrapatas u otros vectores, presencia de sangre, fluidos o heces en el guacal o en la cabina:

1. El conductor deberá reportar el hecho a la central de operaciones y podrá negarse a prestar o continuar el servicio.
2. La unidad será retirada del servicio para limpieza y desinfección.
3. Se dejará constancia fotográfica (si es posible) y se diligenciará el Formato de Incidente Operativo.



Emergencias viales con presencia de animales. Si ocurre un accidente de tránsito, daño mecánico o cualquier otra eventualidad que implique evacuación o asistencia:

1. El pasajero será responsable de asegurar y evacuar su mascota o animal de apoyo de forma segura, siguiendo las instrucciones del personal de COTAXI o autoridades presentes.
2. En caso de imposibilidad, el conductor podrá colaborar bajo su criterio y condiciones de seguridad.
3. Se garantizará la integridad del animal en la medida de lo posible, sin comprometer la vida o integridad del personal.

	POLÍTICA PARA EL TRANSPORTE DE MASCOTAS	CÓDIGO: PO-RAN-01
		VERSIÓN: 02



Comunicación del evento. Todos los incidentes relacionados con animales deberán ser reportados dentro de las siguientes 24 horas a través del correo electrónico atencionalusuario@cotaxi.com.co y/o la línea de atención 3125953928. Se recomienda incluir: **I)** Nombre del conductor y número del vehículo; **II)** Nombre del pasajero; **III)** Tipo de animal; y **IV)** Descripción breve del evento.

XI. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN.

La presente política entra en vigor a partir de su publicación y será revisada anualmente o cuando se presenten cambios normativos o regulatorios que lo requieran o en caso de que se presenten quejas frecuentes, incidentes relevantes, recomendaciones de autoridades sanitarias o decisiones judiciales.

En caso de dudas, solicitudes especiales o aclaraciones relacionadas con el transporte de mascotas, animales domésticos, animales de asistencia o de soporte emocional, los usuarios podrán comunicarse a través de los siguientes canales: **I) Línea de atención al usuario:** 3125953928; o **II) Correo electrónico:** atencionalusuario@cotaxi.com.co.

Dado en Bucaramanga, Santander, a los veintinueve (29) días del mes de julio del año dos mil veinticinco (2025).

SERGIO ANDRES VIVEROS PEÑA
GERENTE GENERAL

COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TAXISTAS Y TRANSPORTADORES UNIDOS – COTAXI