

|                                                                                   |                                                                     |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO</b>                              | <b>CÓDIGO:</b> GAT-PT-05                    |
|                                                                                   | <b>PROTOCOLO DE USO DE ANIMALES DE ASISTENCIA O APOYO EMOCIONAL</b> | <b>VERSIÓN:</b> 01<br><b>Página</b> 1 de 11 |

## INTRODUCCIÓN

La Terminal de Transportes de Ibagué S.A., comprometida con la promoción de ambientes laborales inclusivos, accesibles, seguros y respetuosos de la dignidad humana, reconoce la importancia de implementar medidas que faciliten la participación plena y efectiva de las personas con discapacidad, así como de aquellos trabajadores que, por razones de salud física o mental debidamente acreditadas, requieren el acompañamiento de animales de asistencia o apoyo emocional.

El presente Protocolo es para el Ingreso, Uso y Permanencia de Animales de Asistencia y Apoyo Emocional con la finalidad de establecer los lineamientos institucionales para la evaluación, autorización, ingreso y seguimiento de estos animales dentro de las instalaciones de la Terminal de Transportes de Ibagué S.A. Su propósito es garantizar el ejercicio de los derechos a la inclusión, la accesibilidad, la salud mental y el bienestar de los trabajadores que requieran este tipo de apoyo, asegurando al mismo tiempo condiciones adecuadas de seguridad, convivencia, salubridad y normal desarrollo de las actividades operativas y administrativas propias de la Terminal.

Este protocolo se fundamenta en los principios de igualdad, no discriminación, accesibilidad universal, ajustes razonables, bienestar laboral, protección de la salud mental y respeto por los derechos de las personas con discapacidad, en concordancia con la Constitución Política de Colombia, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Ley 1618 de 2013, la Ley 1996 de 2019, la Ley 1562 de 2012, el Decreto 1072 de 2015 y demás normas que regulan la inclusión laboral, la seguridad y salud en el trabajo y la protección de los derechos fundamentales.

Asimismo, busca establecer criterios claros para la toma de decisiones frente a las solicitudes de ingreso de animales de asistencia o apoyo emocional, promoviendo la corresponsabilidad entre la organización, los trabajadores y los responsables de los animales, con el fin de garantizar una convivencia armónica, prevenir riesgos y fortalecer una cultura organizacional basada en el respeto, la inclusión y el bienestar integral de las personas.

Finalmente, este protocolo constituye una herramienta complementaria del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), de las políticas institucionales de inclusión y bienestar laboral y de las acciones orientadas a la prevención de riesgos psicosociales y al fortalecimiento de entornos laborales saludables.

|                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Revisado por: FREDI ALBEIRO OVIEDO ZARTA<br>Representante de Gerencia SIG<br>Fecha: 12 de mayo de 2026 | <br>Aprobado por: JUAN DAVID TORRES DÍAZ<br>Gerente<br>Fecha: 12 de Mayo de 2026 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                   |                                                             |                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO                             | <b>CÓDIGO:</b> GAT-PT-05<br><b>VERSIÓN:</b> 01<br><b>Página</b> 2 de 11 |
|                                                                                   | POLITICA DE USO DE ANIMALES DE ASISTENCIA O APOYO EMOCIONAL |                                                                         |

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la solicitud, autorización, ingreso, permanencia y seguimiento del uso de animales de asistencia y apoyo emocional por parte de trabajadores de la Terminal de Transportes de Ibagué S.A., garantizando la inclusión, accesibilidad, bienestar laboral, salud mental, igualdad y ajustes razonables, sin afectar la seguridad, la operación y la convivencia laboral.

## 2. OBJETIVO ESPECIFICOS

- ✓ Establecer el procedimiento para la solicitud, evaluación, autorización, ingreso, permanencia y seguimiento de animales de asistencia y apoyo emocional requeridos por trabajadores de la Terminal de Transportes de Ibagué S.A.
- ✓ Garantizar el ejercicio de los derechos a la igualdad, inclusión, accesibilidad, no discriminación y ajustes razonables de los trabajadores que requieran el acompañamiento de un animal de asistencia o apoyo emocional debidamente acreditado.
- ✓ Promover el bienestar físico, emocional y mental de los trabajadores, contribuyendo a la prevención y mitigación de factores de riesgo psicosocial que puedan afectar su salud y desempeño laboral.

## 3. ALCANCE:

Las disposiciones contenidas en el presente protocolo son de obligatorio cumplimiento para todos los trabajadores de la Terminal de Transportes de Ibagué S.A. que soliciten y obtengan autorización para el ingreso y permanencia de animales de asistencia o apoyo emocional, como medida de apoyo derivada de una condición de discapacidad o de una situación de salud física, mental o emocional debidamente acreditada por el profesional competente.

## 4. DEFINICIONES:

**Animal de asistencia:** Animal entrenado para apoyar a una persona con discapacidad física, visual, auditiva, cognitiva o de otra naturaleza, permitiéndole desarrollar actividades de manera autónoma y segura.

### Ejemplos:

- Perro guía.
- Perro señal.

|                                                                                   |                                                             |                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO                             | <b>CÓDIGO:</b> GAT-PT-05<br><b>VERSIÓN:</b> 01<br><b>Página</b> 3 de 11 |
|                                                                                   | POLITICA DE USO DE ANIMALES DE ASISTENCIA O APOYO EMOCIONAL |                                                                         |

- Perro de servicio.

**Animal de apoyo emocional:** Animal cuya presencia contribuye al bienestar emocional o psicológico de una persona y cuya necesidad ha sido recomendada por un profesional competente.

**Ajuste razonable:** Modificación o adaptación necesaria y adecuada que permita la igualdad de oportunidades sin generar una carga desproporcionada para la organización.

**Responsable del animal:** Trabajador autorizado para ingresar y permanecer con el animal.

## 5. MARCO NORMATIVO:

**Ley 1346 de 2009**, aprobatoria de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que ordena facilitar el acceso a formas de asistencia humana o animal y a intermediarios para el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

**Decreto 1660 de 2003**, que define las ayudas vivas como los animales de asistencia que facilitan la accesibilidad de las personas con discapacidad.

**Ley Estatutaria 1618 de 2013**, orientada a garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, la accesibilidad, la inclusión y los ajustes razonables.

**Ley 1774 de 2016**, que reconoce a los animales como seres sintientes y exige trato digno y protección especial.

**Ley 2466 de 2025**, que regula los entornos laborales flexibles y dispone que el ingreso de animales de asistencia, apoyo emocional o uso terapéutico debe permitirse en el trabajo cuando exista certificación de psicología o psiquiatría que soporte la necesidad de apoyo físico, psicológico o emocional.

**La Ley 2466 de 2025** establece que los empleadores deberán implementar ajustes razonables que permitan a las personas con discapacidad acceder, desarrollar y mantener su empleo en condiciones de igualdad, así como adoptar acciones para eliminar barreras de acceso y permanencia laboral.

|                                                                                   |                                                             |                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO                             | <b>CÓDIGO:</b> GAT-PT-05<br><b>VERSIÓN:</b> 01<br><b>Página</b> 4 de 11 |
|                                                                                   | POLITICA DE USO DE ANIMALES DE ASISTENCIA O APOYO EMOCIONAL |                                                                         |

**CDPD – ONU 2006 (Ley 1346/2009):** Establece que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que todos. Colombia la ratificó en 2009. Su principio: autonomía, no discriminación y participación plena.

**Ley 1618 de 2013:** “Ley Estatutaria” de Colombia. Garantiza el ejercicio efectivo de derechos de personas con discapacidad. Obliga a las entidades públicas y privadas a eliminar barreras.

**Resolución 2491/2022:** Regula la accesibilidad en terminales de transporte terrestre. Exige capacitación de personal, protocolos de guía, estacionamientos accesibles y registros verificables.

**Constitución Política de Colombia – Artículos 13, 25, 47, 49, 53 y 54:** Establece los principios de igualdad, trabajo digno, protección especial a las personas con discapacidad, acceso a la salud, garantías laborales y deber del Estado de promover la inclusión y rehabilitación laboral.

**Jurisprudencia:** La Corte Constitucional ha protegido reiteradamente el derecho de las personas con discapacidad a ingresar y permanecer acompañadas de animales de asistencia y ha reconocido la necesidad de adoptar ajustes razonables para garantizar igualdad y accesibilidad.

## 6. PRINCIPIOS



|                                                                                   |                                                             |                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO                             | <b>CÓDIGO:</b> GAT-PT-05<br><b>VERSIÓN:</b> 01<br><b>Página</b> 5 de 11 |
|                                                                                   | POLITICA DE USO DE ANIMALES DE ASISTENCIA O APOYO EMOCIONAL |                                                                         |

condiciones de salud y comportamiento del animal, así como el cumplimiento de los requisitos sanitarios y de seguridad establecidos en el presente protocolo.

La documentación deberá encontrarse vigente, ser legible y corresponder al trabajador solicitante y al animal respecto del cual se solicita la autorización.

### 7.1 Requisitos para animales de asistencia

- Perro guía para personas con discapacidad visual.
- Perro señal para personas con discapacidad auditiva.
- Perro de servicio para movilidad reducida.
- Perro entrenado para alertar crisis médicas.

El trabajador deberá presentar:

**7.1.1 Solicitud formal:** Solicitud escrita dirigida al Área de Talento Humano indicando:

- Nombre completo del solicitante.
- Cargo desempeñado.
- Dependencia o área de trabajo.
- Justificación de la solicitud.
- Identificación del animal de asistencia.

**7.1.2 Certificación médica de la persona:** Concepto emitido por el médico tratante o especialista competente, debidamente inscrito en el Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud (RETHUS) y con tarjeta profesional vigente, en el que se acredite la condición de discapacidad, limitación funcional o condición de salud que justifica el uso de un animal de asistencia como medida de apoyo para el desarrollo de actividades de la vida diaria, la movilidad, orientación, comunicación, seguridad o autonomía personal. La certificación deberá indicar la necesidad funcional del acompañamiento del animal de asistencia y tendrá una vigencia inicial de treinta (30) días para efectos de la solicitud, requiriendo actualización cuando se presenten cambios en la condición de salud o cuando la Terminal lo considere necesario dentro del proceso de seguimiento.

**7.1.3 Certificación de entrenamiento o adiestramiento del animal de asistencia:** Documento expedido por una entidad, institución o entrenador competente que acredite que el animal ha recibido entrenamiento especializado para desempeñar funciones específicas de asistencia relacionadas con la condición de la persona beneficiaria, tales como guía, orientación, alerta, apoyo a la movilidad,

|                                                                                   |                                                                    |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO</b>                             | <b>CÓDIGO:</b> GAT-PT-05                    |
|                                                                                   | <b>POLITICA DE USO DE ANIMALES DE ASISTENCIA O APOYO EMOCIONAL</b> | <b>VERSIÓN:</b> 01<br><b>Página</b> 6 de 11 |

recuperación de objetos, acompañamiento o cualquier otra función destinada a promover su autonomía e independencia.

**7.1.4 Certificación Veterinaria del Canino:** Documento expedido por un médico veterinario (vigencia no mayor a 30 días) que acredite salud general, desparasitación, esquema de vacunación completo actualizado (rabia) y pruebas negativas de leishmaniasis, leptospirosis y brucelosis.

## **7.2 Requisitos para animales de apoyo emocional**

El trabajador deberá presentar:

### **7.2.1 Solicitud formal**

Dirigida al Área de Talento Humano, indicando las razones que motivan la solicitud.

**Certificación médica o profesional de la persona:** Concepto emitido por el médico tratante, psicólogo o psiquiatra, debidamente inscrito en el Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud (RETHUS) y con tarjeta profesional vigente, en el que se acredite la condición de salud mental, emocional o psicológica que justifica el acompañamiento de un animal de apoyo emocional como medida complementaria dentro del proceso terapéutico o de bienestar integral. La certificación deberá indicar la necesidad del apoyo emocional, los beneficios esperados para la persona y la recomendación del acompañamiento animal. Para efectos de la solicitud, la certificación deberá tener una vigencia máxima de treinta (30) días calendario contados a partir de su expedición y requerirá actualización cada seis (6) meses o cuando se presenten cambios en la condición que dio origen a la autorización.

**7.2.2 Justificación terapéutica del acompañamiento animal:** El concepto profesional deberá establecer que la presencia del animal constituye una medida de apoyo que contribuye al manejo de la condición emocional, psicológica o de salud mental de la persona, favoreciendo su bienestar, adaptación, estabilidad emocional o desempeño en sus actividades laborales.

### **7.2.3 Certificado médico veterinario**

Expedido con vigencia no superior a treinta (30) días calendario.

### **7.2.4 Carné de vacunación vigente**

Con esquema de vacunación actualizado.

### **7.2.5 Certificación de desparasitación**

|                                                                                   |                                                             |                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO                             | <b>CÓDIGO:</b> GAT-PT-05<br><b>VERSIÓN:</b> 01<br><b>Página</b> 7 de 11 |
|                                                                                   | POLITICA DE USO DE ANIMALES DE ASISTENCIA O APOYO EMOCIONAL |                                                                         |

Cuando corresponda.

### 7.2.6 Información del animal

La solicitud deberá contener como mínimo:

- Nombre del animal.
- Especie.
- Raza.
- Edad.
- Sexo.
- Función que desempeña (asistencia o apoyo emocional).
- Fotografía reciente.
- Información de identificación cuando aplique.
- Conducta social adecuada.

## 7.3 Ruta Operativa del Protocolo

### Identificación de la Condición (Clasificación Técnica)

El protocolo diferencia de manera taxativa las dos categorías permitidas para el ingreso:

- 7.3.1 Canino de Asistencia o Soporte Físico:** Perro entrenado individualmente por escuelas especializadas para ejecutar tareas que facilitan la movilidad, seguridad e independencia de personas con discapacidades sensoriales, cognitivas o motoras (amparado por la Ley 1996 de 2019).
- 7.3.2 Canino de Soporte o Apoyo Emocional:** Animal que mitiga síntomas de trastornos psicológicos o de salud mental (ansiedad, depresión, estrés postraumático) a través del confort y la terapia, integrado a un plan de tratamiento médico.

### 7.4 Acta de compromiso y responsabilidad

Como requisito previo a la autorización, el trabajador deberá suscribir un Acta de Compromiso mediante la cual declare:

- Que asume la responsabilidad integral por el comportamiento, bienestar y cuidado del animal.
- Que mantendrá el animal bajo control permanente mediante correa, arnés u otro mecanismo adecuado.
- Que garantizará condiciones adecuadas de higiene y salubridad.

|                                                                                   |                                                             |                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO                             | <b>CÓDIGO:</b> GAT-PT-05<br><b>VERSIÓN:</b> 01<br><b>Página</b> 8 de 11 |
|                                                                                   | POLITICA DE USO DE ANIMALES DE ASISTENCIA O APOYO EMOCIONAL |                                                                         |

- Que realizará la recolección y disposición adecuada de residuos generados por el animal.
- Que responderá por cualquier daño o afectación ocasionada a personas, bienes o instalaciones.
- Que cumplirá las restricciones de acceso establecidas por la Terminal.
- Que mantendrá actualizada la documentación exigida por este protocolo.
- Que acepta las condiciones de seguimiento y control establecidas por la organización.

#### 7.5 Remisión a Autoridades (Protocolo ante Incidentes)

Si se presenta una situación que comprometa la seguridad o integridad física de los colaboradores o visitantes (ej. comportamiento agresivo o mordedura):

- Se solicitará el **retiro inmediato** del animal de las instalaciones.
- Si el tenedor se niega a acatar las órdenes de control o higiene, se remitirá el caso a la **Policía Nacional (Línea 123 / Policía Ambiental)** en atención al Código Nacional de Seguridad y Convivencia.
- La entidad se reserva el derecho de admisión y revocatoria de la autorización en cualquier momento si se altera la tranquilidad de la comunidad.

#### 7.6 Seguimiento y Trato de Terceros hacia los Caninos

Para sostener la convivencia multiespecie, la organización implementará las siguientes directrices de monitoreo:

- **Pautas para los Terceros:** Los demás colaboradores deberán abstenerse de acariciar, alimentar, jugar o maltratar al canino, respetando estrictamente su rol de soporte para evitar alterar su comportamiento.
- **Auditorías de SST:** Inspección periódica de los puestos de trabajo autorizados para verificar las condiciones de salubridad e higiene.
- **Actualizaciones:** Seguimiento semestral a la renovación de la documentación de salud de la persona y del estado veterinario del canino

### 8. RESPONSABLES

#### 8.1 Talento Humano

- Recibir solicitudes.

|                                                                                   |                                                                    |                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO</b>                             | <b>CÓDIGO:</b> GAT-PT-05<br><b>VERSIÓN:</b> 01<br><b>Página</b> 9 de 11 |
|                                                                                   | <b>POLITICA DE USO DE ANIMALES DE ASISTENCIA O APOYO EMOCIONAL</b> |                                                                         |

- Custodiar documentación.
- Coordinar evaluaciones.
- Gestionar autorizaciones.
- Realizar seguimiento.

## **8.2 Seguridad y Salud en el Trabajo**

- Evaluar riesgos.
- Analizar condiciones de trabajo.
- Recomendar controles.
- Realizar seguimiento.

## **8.3 Jefe Inmediato**

- Evaluar impacto operativo.
- Coordinar ajustes laborales.

## **9. CAUSALES DE RESTRICCIÓN O SUSPENSIÓN**

La autorización otorgada para el ingreso o permanencia del animal podrá ser revisada, restringida o suspendida cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:

- Existencia de un riesgo comprobado para la seguridad de las personas, instalaciones o bienes.
- Ocurrencia de agresiones, comportamientos inadecuados o incidentes atribuibles al animal.
- Presencia de condiciones sanitarias que puedan afectar la salud o el bienestar de las personas.
- Incumplimiento de las obligaciones, condiciones o requisitos establecidos en el presente protocolo.
- Presentación de información o documentos falsos, alterados o inconsistentes durante el proceso de solicitud o permanencia.

## **10. SEGUIMIENTO**

Talento Humano y SST realizarán:

- Verificación periódica de condiciones.
- Seguimiento al funcionamiento del ajuste razonable.

|                                                                                   |                                                             |                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO                             | <b>CÓDIGO:</b> GAT-PT-05<br><b>VERSIÓN:</b> 01<br><b>Página</b> 10 de 11 |
|                                                                                   | POLITICA DE USO DE ANIMALES DE ASISTENCIA O APOYO EMOCIONAL |                                                                          |

- Evaluación de incidentes.
- Revisión de necesidades de actualización.

La revisión podrá realizarse mínimo una vez al año o cuando las circunstancias lo requieran.



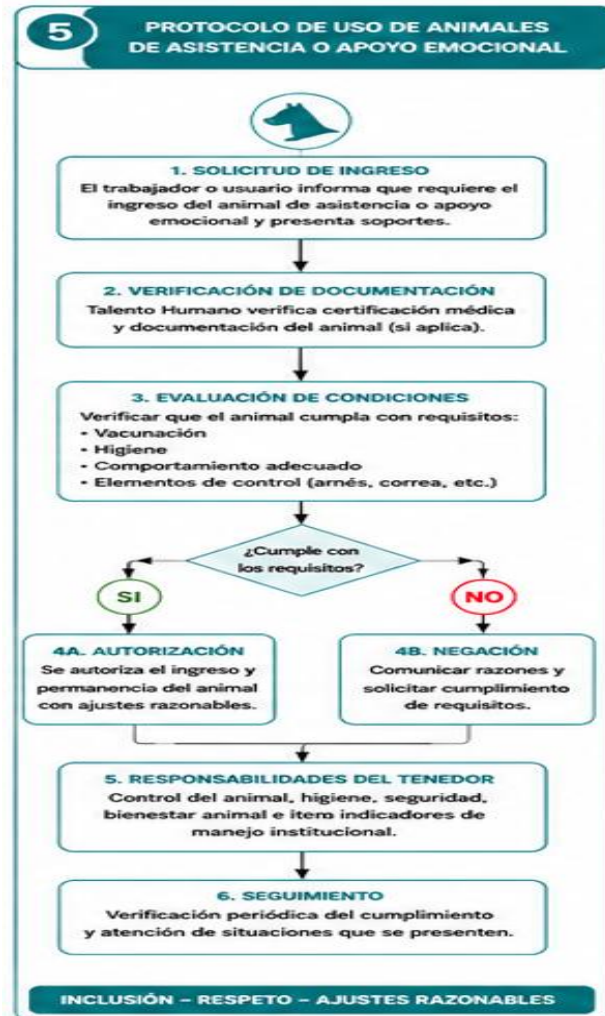
## DIFERENCIA CLAVE PARA EL PROTOCOLO

| ASPECTO                                                                                                                          | ANIMAL DE ASISTENCIA  | ANIMAL DE APOYO EMOCIONAL  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Requiere discapacidad o limitación funcional  | ✓ Sí                                                                                                   | ✗ No necesariamente                                                                                           |
|  Requiere entrenamiento especializado         | ✓ Sí                                                                                                   | ✗ No                                                                                                          |
|  Requiere certificación médica                | ✓ Sí                                                                                                   | ✓ Sí                                                                                                          |
|  Requiere concepto psicológico o psiquiátrico | ✗ No siempre                                                                                           | ✓ Sí                                                                                                          |
|  Realiza tareas específicas                   | ✓ Sí                                                                                                   | ✗ No                                                                                                          |
|  Función principal                            | Asistencia funcional                                                                                   | Apoyo emocional                                                                                               |
|  Ajuste razonable                             | ✓ Sí                                                                                                   | ✓ Sí, previa evaluación                                                                                       |
|  Debe evaluarse impacto operativo             | ✓ Sí                                                                                                   | ✓ Sí                                                                                                          |



Ambos tipos de animales requieren autorización institucional y cumplimiento de los requisitos establecidos en el protocolo para garantizar la seguridad, la convivencia y el bienestar de todas las personas.

|                                                                                   |                                                             |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO                             | CÓDIGO: GAT-PT-05              |
|                                                                                   | POLITICA DE USO DE ANIMALES DE ASISTENCIA O APOYO EMOCIONAL | VERSIÓN: 01<br>Página 11 de 11 |



Ibagué, Mayo 12 de 2026

  
**JUAN DAVID TORRES DIAZ**  
 Gerente.

#### CONTROL DE CAMBIOS

| Versió | Cambios realizados | Fech         |
|--------|--------------------|--------------|
| 01     | Emisión inicial    | Mayo 12 2026 |