

Mascotas Bienvenidas

Riesgos controlados



70%

De los hogares colombianos tienen mascotas. Los consumidores buscan espacios donde puedan compartir experiencias con sus compañeros de cuatro patas.

El reto no es simplemente permitir su entrada. Es gestionar su presencia con responsabilidad, anticipando escenarios y creando protocolos efectivos.

La norma no prohíbe, exige gestión

El marco legal colombiano no solo permite, sino que fomenta los espacios pet friendly, siempre que se implementen controles adecuados.



Decreto 768 de 2025

Regula el control responsable e ingreso de mascotas en espacios públicos y comerciales.



Ley 1801 de 2016

Código Nacional de Policía (Art. 117–119): establece normas de convivencia y sanciones aplicables.



Ley 2054 de 2020

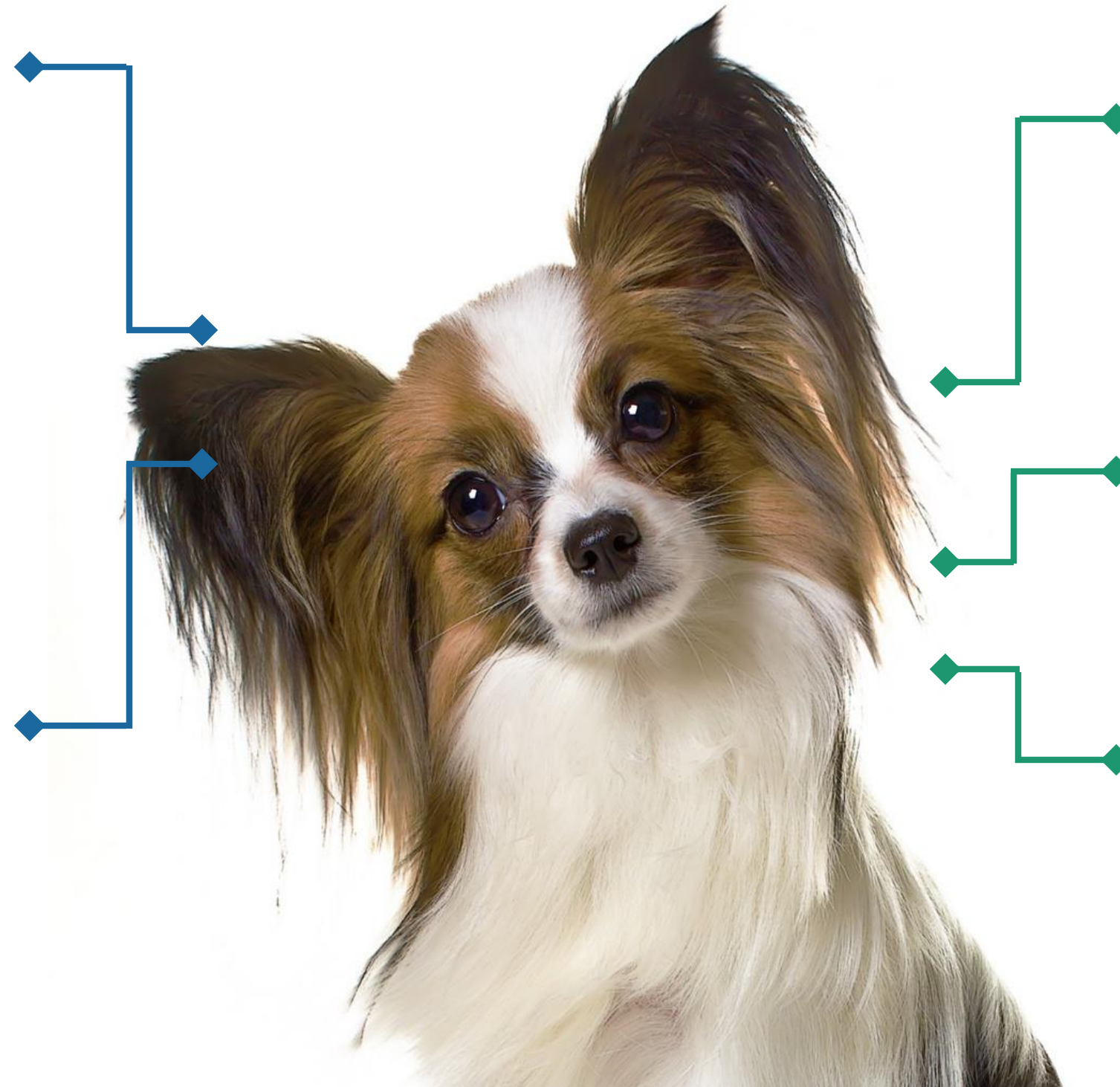
Promueve activamente el fomento de espacios pet friendly en establecimientos comerciales.



SOLIDARIOS

Propietario o tenedor
de mascotas

Representante
legal y PH



RIESGOS

Marcas

Visitantes

Zonas comunes PH

Riesgos más frecuentes



Responsabilidad civil

Mordeduras a otros visitantes, caídas provocadas por mascotas, daños a la propiedad. Cada incidente genera responsabilidades legales.



Riesgos sanitarios

Desafíos de limpieza, control de zoonosis, mantenimiento de áreas comunes. La higiene es fundamental para la convivencia.



Impacto reputacional

Un solo incidente puede viralizarse en redes sociales, afectando la imagen del centro comercial en cuestión de horas.



Consecuencias legales

Falta de protocolos documentados o exclusión sin fundamento pueden generar demandas y sanciones administrativas.

Cada riesgo mal gestionado puede costar más que cualquier cobertura.

La prevención no se **improvisa**

El riesgo no se elimina, se gestiona

La convivencia segura entre mascotas y visitantes requiere una estrategia integral que combine tres elementos fundamentales:

01

Protocolos claros y documentados

02

Cultura organizacional de prevención

03

Cobertura de seguros especializada

Protocolos + Cultura + Seguro = Convivencia segura



"Los casos exitosos no nacen del azar, nacen de anticipar el riesgo."

Casos reales: aprendiendo de la experiencia

01

Centro Comercial en Cundinamarca

Modelo exitoso implementando protocolos integrales: señalización clara, zonas designadas, personal capacitado y seguimiento continuo. Reducción del 85% en incidentes.

02

Centro Comercial en Medellín

Campaña innovadora "Mascotas que educan": talleres de convivencia, eventos educativos y construcción de comunidad. Incremento del 40% en tráfico de visitantes.

De la **reacción** a la **prevención**

La gestión efectiva de espacios pet friendly requiere equilibrar tres pilares fundamentales que trabajan en conjunto.

Norma

Cumplimiento del marco legal vigente y actualización constante según regulaciones.



Gestión

Implementación de protocolos, capacitación del personal y monitoreo continuo de operaciones.

Cobertura

Seguros especializados que respalden las operaciones y protejan contra eventualidades.

Coberturas recomendadas

RC establecimientos con extensión a mascotas

Cobertura base que incluye daños causados por mascotas a terceros dentro de las instalaciones del centro comercial.

RC mascotas del centro comercial

Protección específica para mascotas que formen parte de programas internos, eventos o actividades promocionales.

RC contratistas especializados

Cobertura para servicios de aseo especializado, eventos pet friendly y proveedores relacionados con la gestión de mascotas.

Asistencia veterinaria y sanitaria

Servicios de emergencia, atención inmediata y protocolos sanitarios para responder rápidamente ante cualquier eventualidad.

Mapa de riesgo



Diagnóstico de exposición pet friendly

Evaluación detallada de riesgos específicos del centro comercial y su contexto operacional.



Matriz de riesgo corporativa

Identificación y valoración de amenazas, desarrollo de planes de mitigación adaptados.



Revisión contractual integral – Trazabilidad de ingresos

Análisis de pólizas existentes, cláusulas y condiciones para garantizar cobertura óptima.



Análisis de eventos

Gestión ágil de reclamaciones, asesoría continua y seguimiento hasta la resolución.

CHECKLIST DE GESTIÓN DE RIESGOS:

POLÍTICA PET FRIENDLY EN CENTROS COMERCIALES

1. BLINDAJE LEGAL Y DOCUMENTAL

Requisito de Cumplimiento (Control de Riesgo)	Estado (SÍ/NO)	Evidencia de Cumplimiento
1. Reglamento Interno Aprobado		
El CC tiene un Reglamento Interno oficialmente aprobado que regula el ingreso, permanencia, zonas permitidas y sanciones por incumplimiento.		Acta de Aprobación/Fecha de Emisión
2. Restricción de Salubridad No Negociable		
El reglamento prohíbe y señala el ingreso de mascotas a zonas de alimentos (plazoletas, restaurantes, supermercados) y baños, acorde a la Ley Sanitaria.		Fotos de la Señalización / Extracto del Reglamento
3. Exigencia de Póliza RCE (PME)		

CHECKLIST DE GESTIÓN DE RIESGOS:
POLÍTICA PET FRIENDLY EN CENTROS COMERCIALES

2. CONTROL OPERACIONAL Y TRAZABILIDAD

Requisito de Cumplimiento (Control de Riesgo)	Estado (SÍ/NO)	Evidencia de Cumplimiento
5. Verificación de		
Elementos de Seguridad		
El equipo de seguridad y vigilancia revisa de forma activa el uso obligatorio de trailla en todas las mascotas y bozal y trailla en los PME.		Manual de Procedimiento de Vigilancia
6. Protocolo de Aseo Sancionatorio		
Se cuenta con un procedimiento estricto para la limpieza inmediata de excrementos por parte del tenedor, documentando y reportando la omisión para aplicar sanciones internas o proceso policivo.		Protocolo de Limpieza / Guía de Sanciones
7. Sistema de Trazabilidad de Incidentes		

CHECKLIST DE GESTIÓN DE RIESGOS:

POLÍTICA PET FRIENDLY EN CENTROS COMERCIALES

3. GESTIÓN Y CULTURA

Requisito de Cumplimiento (Control de Riesgo)	Estado (SÍ/NO)	Evidencia de Cumplimiento
9. Capacitación al Personal Clave		
El personal de Seguridad, Aseo, Mantenimiento y Servicio al Cliente ha sido capacitado formalmente en identificación de PME y el protocolo de manejo de crisis y retiros .		Actas de Capacitación (últimos 12 meses)
10. Notificación a Locatarios		
Se ha notificado formalmente a los locatarios que tienen la responsabilidad de aplicar la prohibición en sus propias		Circular Informativa a Locatarios
cocinas/bodegas (si aplican) y que tienen el derecho de admisión en su local.		
11. Divulgación y Pedagogía Constante		

Herramienta para directivos

Escanea este código y
descarga el documento





Las mascotas llegaron para quedarse

Prevenir es liderar



Síguenos en nuestras redes para
descargar las presentaciones

¡Gracias!



@Fsseguros_