



RIESGOS Modernos en Centros Comerciales



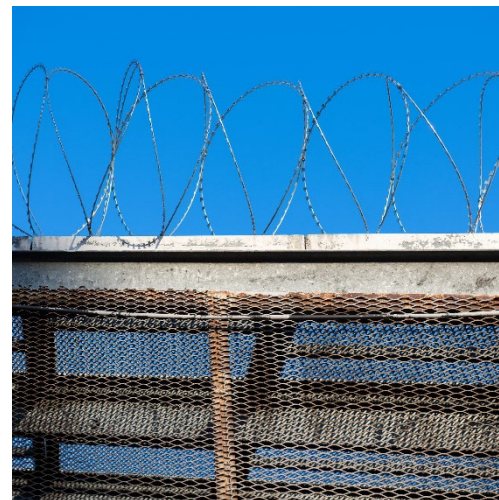
Tradicionales:

Seguridad física: hurtos, vandalismo y control de acceso



Prevención de Hurtos

Los hurtos representan un riesgo significativo para la seguridad física y requieren medidas preventivas efectivas.



Control de Vandalismo

El vandalismo daña propiedades y afecta la seguridad, por lo que es esencial implementar estrategias de disuasión adecuadas.



Control de Acceso

El control de acceso regula quién puede entrar a un lugar, garantizando la seguridad de las instalaciones y personas.

Tradicionales: Riesgos naturales: sismos e inundaciones e imagen asociada

Sismos y sus efectos

Los sismos son vibraciones de la tierra que pueden causar daños estructurales y afectar la vida humana. Es crucial preparar planes de emergencia para mitigarlos.

Inundaciones y su impacto

Las inundaciones resultan de lluvias intensas o desbordes de ríos, provocando daños en viviendas y ecosistemas. La prevención es clave para minimizar riesgos.



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY](#)

Tradicionales: Infraestructura: Incendios, Fallas Eléctricas y Daños Estructurales



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-SA](#)



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-SA](#)

... La transformación de las amenazas...



Riesgo Cibernético



Riesgo Cibernético

Los riesgos cibernéticos amenazan la seguridad digital y pueden afectar múltiples sistemas interconectados en centros comerciales modernos.

Centro Comercial Digital

Un centro comercial funciona como una mini-ciudad digital que requiere protección integral contra ataques cibernéticos.

Seguridad Financiera

Las cuentas financieras necesitan protección contra ataques de phishing y ransomware dirigidos a la administración.

Riesgo Cibernético: Claro que sucede!!



Riesgo Reputacional

Riesgos a un clic:

El riesgo reputacional (cliente descontento, video viral) puede afectar gravemente la confianza y credibilidad de una organización ante sus clientes y socios. Se propaga por las redes sociales al no activar el manejo de protocolos correctamente y a tiempo.



Escenario	Tiempo estimado	Alcance aproximado
Normal	1 – 3 horas	1.000 – 10.000 visualizaciones
Popular	6 – 12 horas	50.000 – 500.000 visualizaciones
Viral	12 – 24 horas	1.000.000 – 10.000.000+ visualizaciones

Gestión de Eventos Masivos

Riesgos en eventos masivos

Los eventos masivos presentan riesgos significativos que pueden causar accidentes y daños a terceros.

Gestión efectiva de eventos

La gestión adecuada es crucial para controlar riesgos y garantizar la seguridad durante eventos multitudinarios.

Multiplicación de responsabilidad civil

En eventos masivos, la responsabilidad civil se multiplica debido a posibles accidentes y daños a terceros.



Gestión de Eventos Masivos: Si pasa!!

“Lo que iba a ser un concierto, terminó en batalla campal. Damas Gratis tenía todo listo para presentarse en Bogotá, pero el vandalismo y la violencia cambiaron los planes.

Impresionantes videos de disturbios ocurridos en el Movistar Arena: reportan una persona muerta

RELACIONADO

Impresionantes videos de disturbios ocurridos en el Movistar Arena:”

FUENTE:
NOTICIAS RCN
agosto 08 de 2025
08:03 a. m.



Riesgo Ambiental

Los riesgos ambientales deben gestionarse para asegurar la sostenibilidad y minimizar impactos negativos.

La reputación verde influye directamente en cómo los consumidores perciben la sostenibilidad de una marca.

Importancia del Cumplimiento Normativo

El cumplimiento estricto de las regulaciones ambientales protege el ecosistema y previene riesgos ambientales.



Responsabilidad Legal

La **Ley 1581 de 2012** establece la responsabilidad legal en el tratamiento de datos personales en Colombia.

Autoridad Reguladora

La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la autoridad encargada de supervisar la protección de datos personales.

Responsable del Tratamiento

El CC es responsable de tratar los datos personales obtenidos mediante cámaras, Wi-Fi y programas de lealtad.

Obligaciones Clave

Se debe garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos personales en todo momento.



Responsabilidad Legal: Evidente!!

- **Multas Impuestas por la SIC en 2025**
- Durante el año 2025, la SIC ha iniciado **101 investigaciones** por infracciones al régimen de protección de datos personales y ha impuesto **multas que suman \$5.157 millones de pesos colombianos.**

Responsabilidad Legal

Ley 1273 de 2009: delitos informáticos – Directores y Administradores

Delitos Informáticos Clave

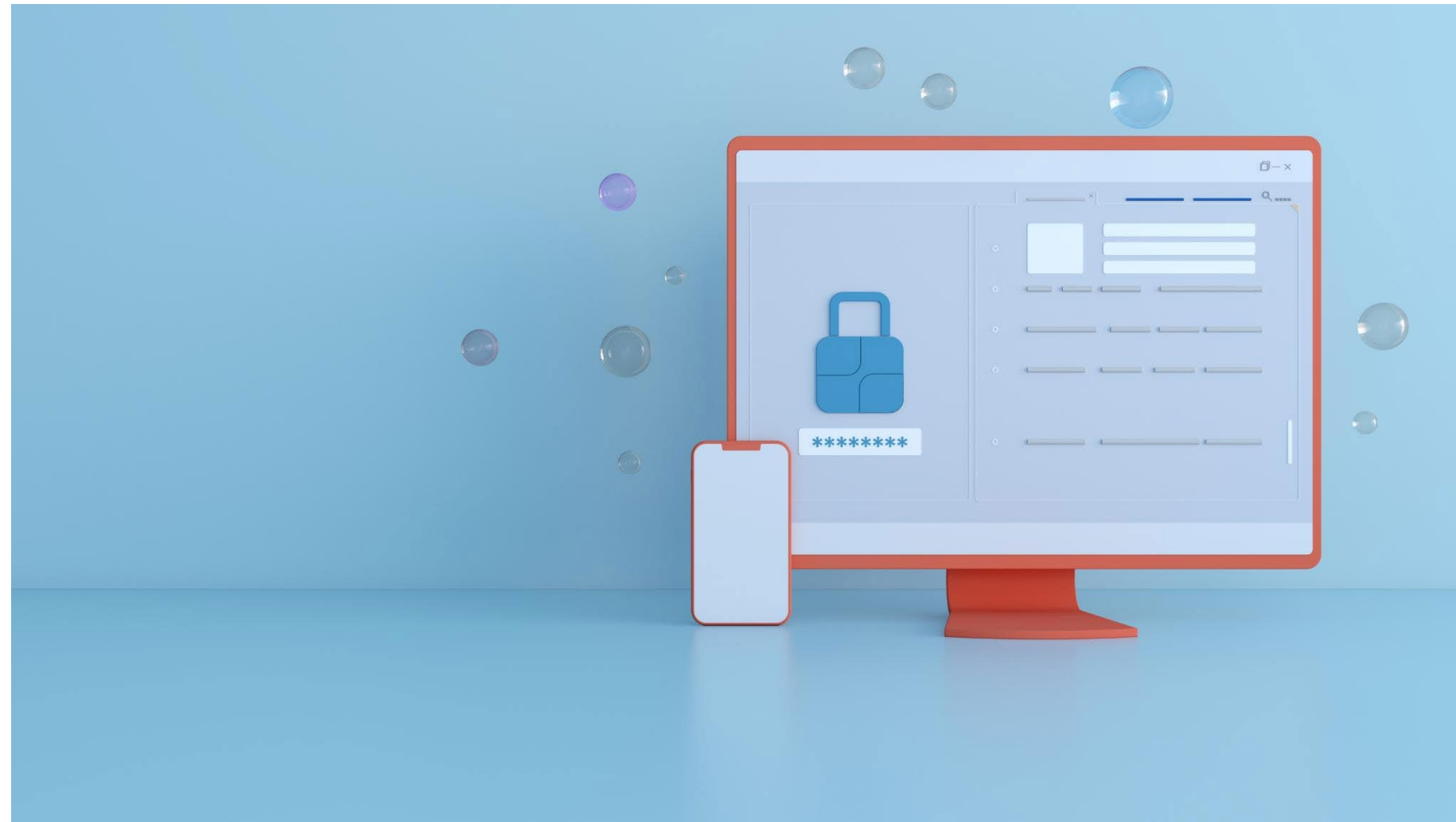
Delitos incluyen acceso no autorizado, daño informático y uso de software malicioso para ataques.

Compliance Directivo

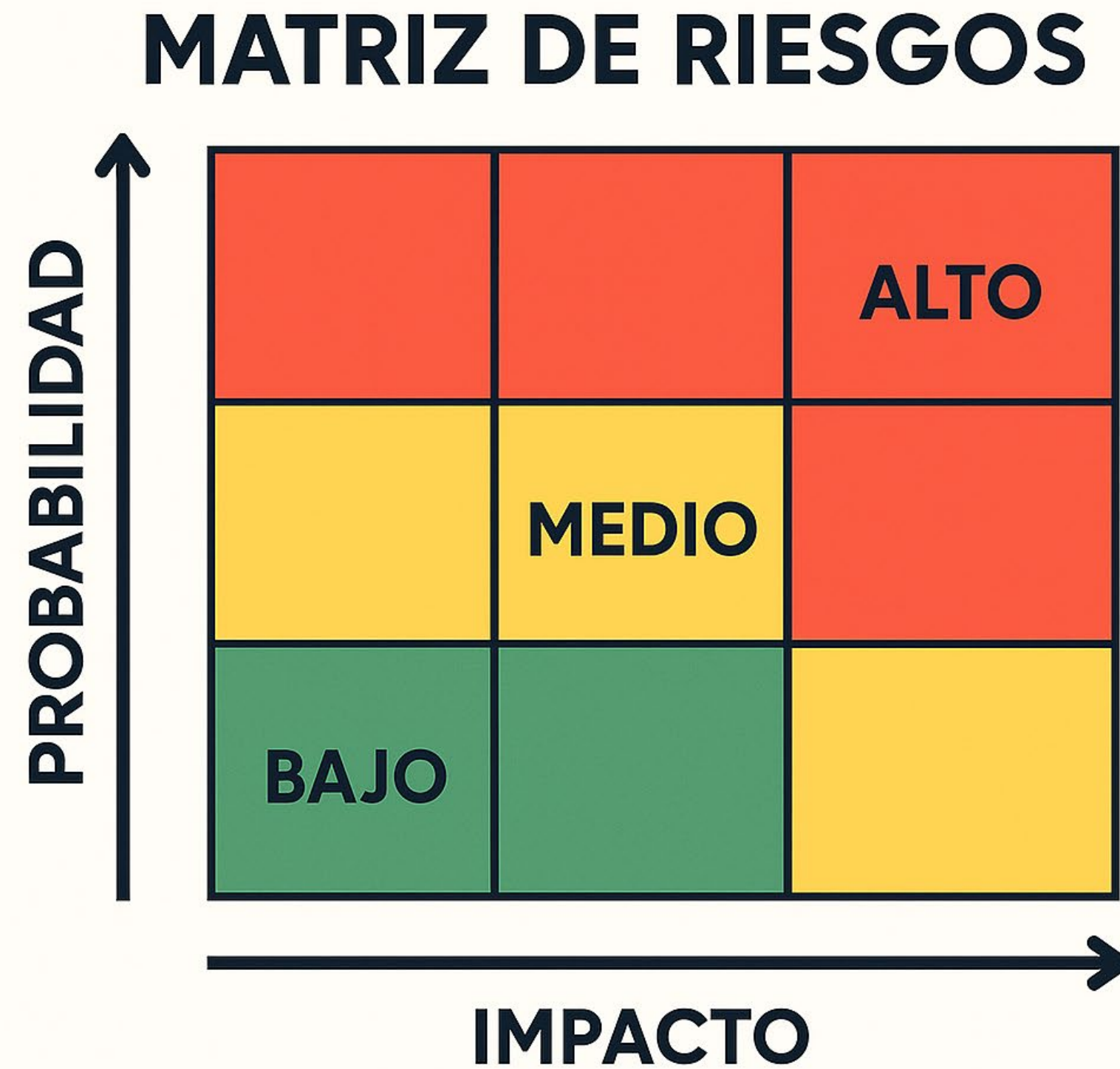
La negligencia en seguridad, como sistemas obsoletos, puede causar vulnerabilidades y riesgos legales.

Consecuencia

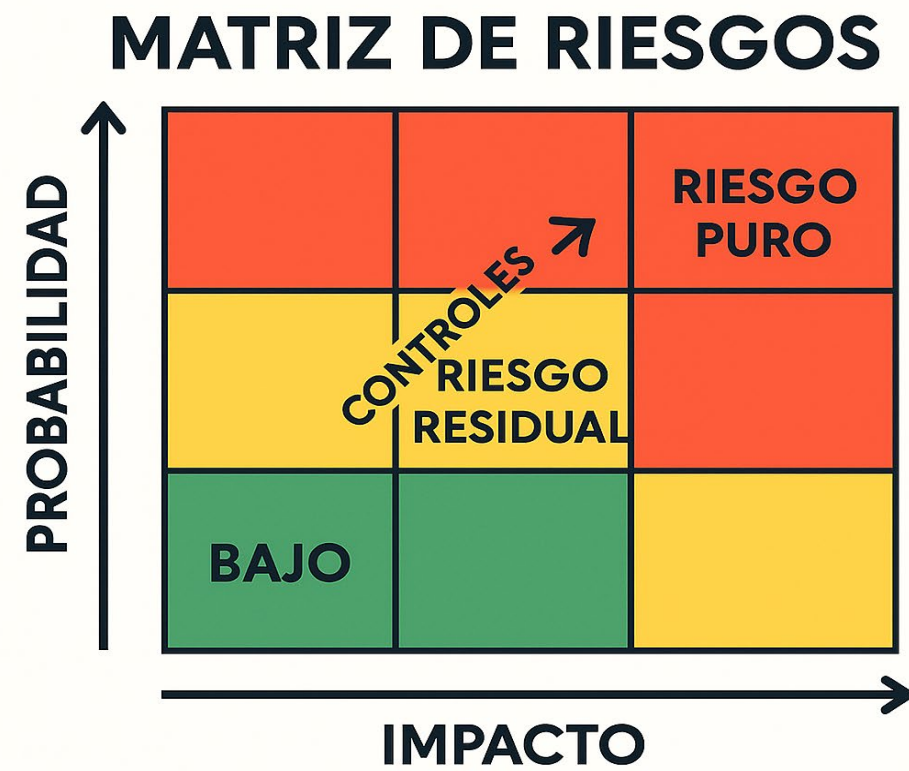
Directores pueden enfrentar responsabilidad civil y penal si se demuestra negligencia manifiesta en seguridad.



Que Hacer? Primero medir!



Que Hacer? Controles, no hay opción



•**Riesgo puro:** Situación inicial sin aplicar controles, ubicado en la zona de mayor impacto y probabilidad (rojo).

•**Controles:** Acciones que reducen el riesgo, representadas por la flecha que baja hacia niveles más aceptables.

•**Riesgo residual:** El riesgo que permanece después de aplicar los controles, generalmente en una zona amarilla o verde

1

La Matriz Cambió

El riesgo ya no es estático; es **invisible, inmediato y sancionatorio**

2

La Inversión es Obligatoria

La seguridad digital y el cumplimiento legal (Ley 1581 y 1273) son la mitigación más efectiva. No es un gasto

3

Gestión del Riesgo = Motor de Negocio

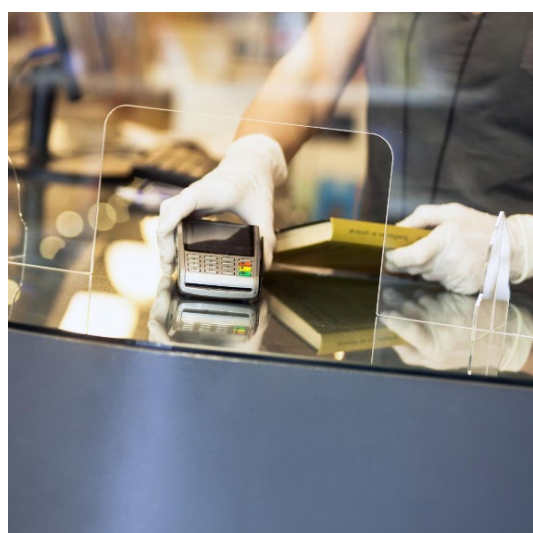
La confianza del cliente y del arrendatario en un CC seguro es la principal ventaja competitiva

En Resumen:



Herramientas Modernas de Gestión

Los directivos deben utilizar herramientas tecnológicas avanzadas para mejorar la seguridad y operatividad de los centros comerciales. Existen Pólizas de Seguros para ceder sus riesgos modernos a un tercero.



Protocolos de Seguridad Eficaces

Se deben Implementar protocolos de seguridad sólidos, parte esencial para proteger a visitantes y comercios dentro del centro comercial.



Marco Legal Aplicable

El conocimiento y cumplimiento de la legislación vigente garantiza operaciones seguras y conformes en los centros comerciales.

GRACIAS!!!!