

	Macroproceso Servicios	Proceso Servicio al cliente	Código PL-SEV-SVC-001
	Política Ingreso de Mascotas		Versión 2

--APROBACIÓN--
Andrés Felipe Corredor
Calle
CC1019051788
2026-02-26 07:47:26 -05:00

Tabla de contenido

1. Glosario:.....	1
2. Objetivo	2
3. Alcance.....	2
4. Generalidades.....	2
5. Condiciones del servicio	4
6. Prohibiciones	5
7. Control de cambios.....	6

--APROBACIÓN--
Ricardo Noguera Sayer
CC80088707
2026-03-05 12:00:10 -05:00

--APROBACIÓN--
María Carolina Baquero
Leguizamón
CC1020738872
2026-03-05 15:44:12 -05:00

1. Glosario:

El presente glosario hace parte integral del Protocolo de Ingreso de Animales al Centro Comercial y tiene como objetivo establecer definiciones claras y operativas que faciliten la correcta aplicación de las normas internas. Estas definiciones consideran criterios de seguridad, salubridad, bienestar animal y convivencia, y serán utilizadas como referencia por el personal operativo, de seguridad y de servicio al cliente, así como por los visitantes del centro comercial.

Animal: Todo ser vivo perteneciente al reino animal.

Animal de compañía: Animal doméstico que acompaña a una persona con fines afectivos y de convivencia. Su ingreso al centro comercial estará sujeto al cumplimiento de las condiciones establecidas en el protocolo.

Animal de servicio: Animal entrenado y certificado para asistir a una persona con discapacidad, con el fin de apoyar su autonomía, seguridad y movilidad, tales como, pero sin limitarse a perros guía, lazarillos, perros detectores de sonidos o de condiciones como la epilepsia, convulsiones, inicio de episodios psiquiátricos. El ingreso de animales de servicio está permitido conforme a la normativa vigente, siempre que cuenten con collar y correa que permita su manipulación y con los documentos legales que acrediten dicha condición; no obstante, para efectos de control sanitario, se tendrá en cuenta que cuenten con carné de vacunación vigente, sin que ello constituya una restricción indebida a los derechos de la persona usuaria.

Perros de manejo especial (Artículo 126 Código Nacional de Policía): Son aquellos que presenten una o más de las siguientes características:

1. Caninos que han tenido episodios de agresiones a personas; o le hayan causado la muerte a otros perros.

2. Caninos que han sido adiestrados para el ataque y la defensa.

3. Caninos que pertenecen a una de las siguientes razas o a sus cruces o híbridos: American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Bull Terrier, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, de presa canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier, Tosa Japonés y aquellas nuevas razas o mezclas de razas que el Gobierno

Elaboró Coordinador de Experiencia y servicio al cliente	Revisó Director Mercadeo Directora jurídica	Aprobó Gerente general	Fecha de aprobación 25/02/2026
--	--	----------------------------------	--

	Macroproceso Servicios	Proceso Servicio al cliente	Código PL-SEV-SVC-001
	Política Ingreso de Mascotas		Versión 2

nacional determine. Es obligatorio que se encuentren, durante su permanencia en la Ciudadela Comercial Unicentro, sujetos de trailla (correa), provisto de bozal y con el correspondiente permiso, el cual incluye una póliza de responsabilidad civil extracontractual.

Mascota: Animal doméstico mantenido por una persona con fines afectivos, de compañía, recreación. Para efectos del presente protocolo, una mascota puede corresponder tanto a un animal de compañía como a un animal de servicio, según su función. En todos los casos, su ingreso al centro comercial estará sujeto al cumplimiento de las condiciones establecidas en el protocolo.

2. Objetivo

Establecer los lineamientos para el ingreso, tránsito y normas de comportamiento para mascotas, animales de compañía y/o de servicio, en pro del bienestar común y de la sana convivencia dentro de la Ciudadela Comercial Unicentro Bogotá, asimismo pretende generar conciencia en la responsabilidad adquirida al compartir las zonas comunes.

3. Alcance

Aplica para todos los clientes y visitantes que requieran ingresar con animales a las instalaciones de la Ciudadela Comercial Unicentro Bogotá, aceptando las condiciones estipuladas en la presente política.

4. Generalidades

La CIUDADELA COMERCIAL UNICENTRO como propiedad horizontal y privada abierta al público siguiendo lo establecido en la ley 1801 “Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana,” de 2016 en el título “XIII” con base en los capítulos “II, III y IV” presenta las siguientes políticas para el ingreso y permanencia de mascotas al centro comercial y establece los siguientes lineamientos:

1. La Ciudadela Comercial Unicentro Bogotá realizará el préstamo de los coches cuando el visitante lo requiera para el ingreso; este se ejecutará por medio del personal de servicio del Centro Comercial, ubicado en las puertas de acceso exclusivo para animales. Posterior al diligenciamiento del formulario registro de mascotas y asignación de coche y demás criterios establecidos por el Centro Comercial, en estos puntos se realizará la verificación de las dimensiones apropiadas para el uso del coche según las especificaciones de fábrica. En caso de no haber disponibilidad inmediata del coche, el visitante deberá esperar a que sea devuelto uno de los que se encuentren en préstamo.
2. Los animales que ingresen al Centro Comercial son responsabilidad del adulto propietario y/o tenedor, quien debe acompañarla y vigilarla en todo momento. El cuidado de los animales en ningún caso puede estar a cargo de un menor de edad.
3. Solo se permite el tránsito de los animales por pasillos comerciales y áreas comunes del Centro Comercial en el coche, EXCEPTUADOS los animales de servicios los cuales, por la naturaleza misma de su servicio, pueden transitar por la totalidad de las zonas del Centro Comercial. Los animales podrán ingresar a los locales comerciales únicamente cuándo estos permitan su ingreso.

Elaboró Coordinador de Experiencia y servicio al cliente	Revisó Director Mercadeo Directora jurídica	Aprobó Gerente general	Fecha de aprobación 25/02/2026
--	--	----------------------------------	--

	Macroproceso Servicios	Proceso Servicio al cliente	Código PL-SEV-SVC-001
	Política Ingreso de Mascotas		Versión 2

4. Los animales de compañía y de servicio deberán portar en todo momento collar o arnés que permita su identificación y manipulación.
5. Los animales de compañía o de servicio y las mascotas de manejo especial que ingresen al Centro Comercial deberán contar con su carné de vacunación al día, expedido por un médico veterinario. Este documento, ya sea en formato impreso o digital, será requerido por el Centro Comercial al momento de diligenciar el formato de identificación de mascota & propietario, como parte de sus protocolos internos para el ingreso.
6. El propietario y/o tenedor deberá evitar que la mascota y/o mascotas de manejo especial haga sus necesidades en el coche o en espacios del Centro Comercial, en caso de que esto ocurra deberá limpiar inmediatamente, de tal forma que el coche o los espacios usados por el animal queden en perfecto estado de aseo y limpieza.
7. Evite ingresar mascotas agresivas o ansiosas que no pueda controlar, especialmente ante el flujo constante de personas u otros animales.
8. Dado que el propietario y/o tenedor tiene la custodia absoluta de sus mascotas, al ingresar al centro comercial con mascotas y/o mascotas de manejo especial, exime y exonera de toda responsabilidad a la Ciudadela Comercial Unicentro Bogotá por los daños materiales, físicos y/o morales, de toda clase, que el animal pueda ocasionar, bien sea a terceros (personas u otras mascotas) o a bienes de la copropiedad, de las unidades privadas y/o de terceros. El propietario y/o tenedor asumirá toda la responsabilidad civil y penal que se derive por cualquier acto cometido por el animal o por el incumplimiento de las normas sobre tenencia de las mascotas y/o mascotas de manejo especial; manteniendo indemne al Centro Comercial por cualquier reclamación o condena que se presente por estos hechos.
9. Por ninguna situación que se presente durante su visita, la Ciudadela Comercial Unicentro Bogotá, ni la Administración de la copropiedad, ni la compañía de vigilancia y seguridad, ni mucho menos sus empleados se hacen responsables de las mascotas y/o mascotas de manejo especial que resulten abandonadas o extraviadas por descuido de su propietario y/o tenedor.
10. En la Ciudadela Comercial Unicentro Bogotá respetamos y velamos por la protección de los seres sintientes que visitan nuestras instalaciones. Por tanto, de conformidad con la Ley 1774 de 2016 cuando se evidencia algún tipo de maltrato, abuso, violencia o trato cruel por parte de los propietarios y/o tenedores u otras personas, hacia las mascotas y/o mascotas de manejo especial que se encuentren dentro de las instalaciones, daremos aviso INMEDIATO a las autoridades competentes, para que tomen las medidas de protección establecidas en esta Ley.

4.1 Punto de servicio

1. Las entradas de acceso exclusivo para mascotas serán, la puerta número uno (1) y la puerta ubicada en la zona de banderas cinco y seis (5 y 6). Se exceptúan los visitantes que ingresen con animales identificados como animales de servicio, quienes podrán acceder por cualquier entrada, en cualquier horario, siempre que porten el distintivo y la documentación que los acredite como tal.

Elaboró Coordinador de Experiencia y servicio al cliente	Revisó Director Mercadeo Directora jurídica	Aprobó Gerente general	Fecha de aprobación 25/02/2026
--	--	----------------------------------	--

	Macroproceso Servicios	Proceso Servicio al cliente	Código PL-SEV-SVC-001
	Política Ingreso de Mascotas		Versión 2

4.2 Horarios de atención de registro de mascotas

El ingreso de mascotas y/o animales de servicio al centro comercial está permitido en cualquier horario de operación.

No obstante, el servicio de registro para clientes que ingresen con sus mascotas y/o mascotas de manejo especial se presta en el siguiente horario: de lunes a sábado, de 8:30 a.m. a 8:00 p.m.; y domingos y festivos, de 11:00 a.m. a 7:00 p.m.

5. Condiciones del servicio

1. Para el ingreso al Centro comercial, todas las mascotas, exceptuando los animales de servicio, deberán realizar el proceso de diligenciamiento del ingreso de mascotas por medio del sistema automático en compañía del auxiliar de servicio al cliente con el objetivo de realizar la aceptación de términos y condiciones por Unicentro en la presente política para el ingreso de mascotas.
2. El Centro Comercial realizará únicamente el préstamo de un (1) coche por persona (adulto mayor de edad), por medio del diligenciamiento del formato de identificación de mascota & propietario; este coche deberá ser utilizado exclusivamente por una (1) sola mascota. Para garantizar el cumplimiento de esta condición, el personal encargado del préstamo verificará visualmente en el punto de entrega que el coche sea utilizado por una única mascota.
3. El préstamo de los coches realizado por la Ciudadela Comercial Unicentro será por máximo 1 hora.
4. Para el ingreso al Centro Comercial los propietarios o tenedores deberán tener un kit de aseo que les permita limpiar los excrementos de su animal de compañía. Dicho kit deberá estar compuesto, como mínimo, por bolsa de basura y toallas de limpieza, este deberá ser exhibido al auxiliar que se encuentre realizando el registro para el ingreso de la mascota.
Adicionalmente, el tenedor o propietario deberá evitar que la mascota, el animal de compañía o de servicio haga sus necesidades en el coche o en espacios del Centro Comercial, en caso de que esto ocurra deberá limpiar inmediatamente, de tal forma que el coche o los espacios usados por el animal queden en perfecto estado de aseo y limpieza.
5. Los propietarios o tenedores de mascotas deben cumplir con lo establecido en la legislación vigente, en especial lo dispuesto en el Código Nacional de Policía y Convivencia (Ley 1801 de 2016), y demás normas **relacionadas**. Esto incluye, entre otras, las obligaciones en materia de salubridad, higiene, seguridad pública, tenencia responsable, y las disposiciones especiales aplicables a mascotas de manejo especial. El incumplimiento de estas disposiciones podrá dar lugar a sanciones de carácter preventivo o correctivo, conforme a lo estipulado por las autoridades competentes.
6. A fin de garantizar la seguridad e integridad de los visitantes, proteger la salubridad pública y evitar situaciones de peligro o incomodidad para las personas o para los animales, la Ciudadela Comercial Unicentro Bogotá se reserva el derecho de admisión en el evento que lo considere conveniente. Se procederá a solicitar el retiro de los tenedores y/o propietarios y de sus animales

Elaboró Coordinador de Experiencia y servicio al cliente	Revisó Director Mercadeo Directora jurídica	Aprobó Gerente general	Fecha de aprobación 25/02/2026
--	--	----------------------------------	--

	Macroproceso Servicios	Proceso Servicio al cliente	Código PL-SEV-SVC-001
	Política Ingreso de Mascotas		Versión 2

en situaciones que afecten la normal y tranquila estadía en el Centro Comercial o cuando no se cumplan con los requisitos mencionados en la ley o en este documento.

7. Evite ingresar con su mascota o animal de compañía cuando esté en periodo estral (comúnmente conocido como celo).
8. Por seguridad, no está autorizado el ingreso o permanencia de las mascotas o animales de compañía en los eventos internos que organice Ciudadela Comercial Unicentro Bogotá, donde se presente aglomeración de público (misa, conciertos, presentaciones musicales y/o artísticas, etc.) o en los eventos externos en los que no se permita el ingreso o la permanencia de las mascotas por temas de seguridad y/o salubridad.

6. Prohibiciones

1. Para desplazarse entre los pisos del centro comercial con las mascotas, perros de compañía o de servicio es obligatorio hacer uso de los ascensores, sin embargo, el uso del ascensor central únicamente está permitido hasta el segundo piso dado que en el tercer piso se encuentra ubicada la plazoleta de comidas, salvo por los animales de servicio quienes no tienen esta restricción. Es importante resaltar que está prohibido el uso de las escaleras móviles o eléctricas para el desplazamiento de estos.
2. En ningún momento se permite el ingreso al Centro Comercial de aquellas personas que cumplan la función de “paseadores de perros”.
3. En cumplimiento de la normatividad vigente, se prohíbe el ingreso de mascotas o animales de compañía a las zonas de comidas (plazoletas de comidas, cafés, heladerías, restaurantes, zona social) y baños, con excepción de los espacios expresamente designados y con adecuaciones que permitan la permanencia de las mascotas, tales como Bogotá Food Corner, donde el ingreso de mascotas está permitido bajo las condiciones establecidas por el Centro Comercial.
4. Se tiene prohibido dejar mascotas o animales de compañía solos o atados en las entradas, parqueaderos, vehículos o en áreas del Centro Comercial.

El Centro Comercial se reserva la facultad de modificar o adicionar el presente reglamento en cualquier momento, de acuerdo con las políticas que considere más adecuadas para el funcionamiento de este y cambios en las leyes mencionadas anteriormente.

Al ingresar con su mascota, animal de compañía o de servicio la Ciudadela Comercial Unicentro Bogotá se entiende aceptada la política de ingreso establecida en el presente documento.

Elaboró Coordinador de Experiencia y servicio al cliente	Revisó Director Mercadeo Directora jurídica	Aprobó Gerente general	Fecha de aprobación 25/02/2026
--	--	----------------------------------	--

	Macroproceso Servicios	Proceso Servicio al cliente	Código PL-SEV-SVC-001
	Política Ingreso de Mascotas		Versión 2

7. Control de cambios

Fecha	Versión	Detalle cambio
13/03/2023	N/A	Creación del documento
25/02/2026	1	• Ingreso del glosario en el capítulo 1 • Ajustes en las generalidades correspondientes a los ítems 1, 4,5,6 y 7. • Actualización del capítulo 4.1 Punto de servicio y 4.2 – Horarios, en relación con los horarios establecidos para la prestación del servicio. • Modificaciones en el capítulo 5 Condiciones del servicio, Específicamente en los numerales 2, 3,4 y 5 y 8 donde se complementan los lineamientos para el préstamo de ayudas para la movilidad de mascotas y las normas de seguridad. • Eliminación del ítem 4 registrado en el capítulo Condiciones del Servicio. • Ajustes en el capítulo de Prohibiciones, numeral 3, en el cual se complementan los espacios no disponibles para el tránsito de mascotas.



Camilo Claudio Angel Moreno
CC. 79271304

Firma Electrónica
2026-03-05 16:18:40 -05:00

Elaboró Coordinador de Experiencia y servicio al cliente	Revisó Director Mercadeo Directora jurídica	Aprobó Gerente general	Fecha de aprobación 25/02/2026
---	---	---------------------------	---------------------------------------