

POLÍTICA DE INGRESO Y PERMANENCIA DE MASCOTAS

«SOMOS PET FRIENDLY»

El Centro Comercial Unicentro Pereira P.H. promueve una convivencia respetuosa con los animales de compañía. Para proteger la seguridad, la salubridad, el bienestar animal y los derechos de todos sus visitantes, el ingreso y permanencia de mascotas en las zonas comunes se sujetan a las siguientes reglas, de conformidad con la Ley 1801 de 2016, modificada por la Ley 2054 de 2020, la Ley 9 de 1979, la Resolución 2674 de 2013, las normas de protección animal y discapacidad, y el Reglamento de Propiedad Horizontal.

- 1. Mascotas admitidas.** Se permite el ingreso de perros y gatos domésticos, bajo las condiciones establecidas en esta política. No se permite el ingreso de otras especies, de fauna silvestre ni de animales cuya tenencia esté legalmente prohibida.
- 2. Control permanente.** Las mascotas estarán siempre bajo cuidado y control de un responsable. Los perros circularán con trailla o correa; los gatos, en guacal, maletín de transporte o con collar o arnés adecuado. No podrán circular sueltos ni permanecer amarrados o abandonados en objetos o instalaciones del Centro Comercial. La trailla, correa o contenedor deberá ser manejado en todo momento por una persona mayor de edad. Cada adulto podrá ingresar con un máximo de dos (2) mascotas.
- 3. Caninos de manejo especial.** Los perros clasificados legalmente como de manejo especial deberán utilizar bozal debidamente ajustado y trailla y cumplir con las exigencias legales de registro, permiso y responsabilidad civil que les resulten aplicables (arts. 126 a 128 de la Ley 1801 de 2016 y normas concordantes). La verificación documental se realizará de manera razonable, sin que el personal de seguridad ejerza facultades reservadas a las autoridades.
- 4. Identificación y salud.** Toda mascota deberá portar placa o collar de identificación con los datos de contacto de su responsable. El tenedor deberá tener al día el esquema de vacunación y exhibir el carné cuando el personal del Centro Comercial lo solicite. No podrán ingresar animales en celo ni con síntomas evidentes de enfermedad transmisible o condiciones que comprometan la salud o seguridad de terceros. Ante una situación de riesgo se solicitará orientación del responsable y, cuando proceda, de la autoridad competente.
- 5. Zonas de alimentos y otras áreas restringidas.** En cumplimiento del artículo 265 de la Ley 9 de 1979 y de la Resolución 2674 de 2013, no se permite el tránsito ni la permanencia de mascotas en las áreas de mesas y consumo de alimentos, debidamente delimitadas y señalizadas, del Mall de Comidas del nivel C, la plazoleta de comidas del nivel B y el sector El Higuerón; ni en supermercados, áreas internas de preparación, manipulación, almacenamiento y expendio de alimentos, ni en baterías sanitarias. La Administración deberá identificar las rutas de circulación y accesos alternativos para evitar que una restricción de permanencia se convierta en una prohibición indiscriminada de tránsito por las demás zonas comunes. Estas restricciones se aplicarán respetando los derechos de acceso de personas con discapacidad y las excepciones legales correspondientes.

- 6. Perros guía y de asistencia.** Las personas con discapacidad acompañadas de perros guía o de asistencia podrán ingresar y permanecer en todas las zonas comunes y áreas abiertas al público del Centro Comercial, incluidas las áreas de mesas de las zonas de comidas, en condiciones de accesibilidad y sin discriminación, de conformidad con el numeral 2 del artículo 124 de la Ley 1801 de 2016, en el alcance fijado por la Sentencia C-048 de 2020, y con la Ley 1618 de 2013. Se exceptúan únicamente las áreas internas de preparación y manipulación de alimentos sujetas a restricciones sanitarias.
- 7. Animales de apoyo emocional.** Las solicitudes relacionadas con perros de apoyo emocional se atenderán individualmente, sin equiparlos automáticamente a perros de asistencia entrenados ni desconocer su posible función terapéutica. Cuando sea necesario evaluar una excepción o ajuste razonable en una zona restringida, podrá solicitarse constancia pertinente del profesional de salud tratante, sin requerir historia clínica, diagnóstico detallado ni documentos desproporcionados.
- 8. Circulación y mobiliario.** Por seguridad, las mascotas no podrán hacer uso de escaleras ni rampas eléctricas apoyadas sobre sus patas; las de peso inferior a diez (10) kilogramos podrán ir en brazos o en contenedor apropiado. Se habilitarán alternativas de desplazamiento. Podrán usar ascensores bajo control de su responsable, respetando la capacidad, convivencia y prioridades de accesibilidad. No podrán subirse a mesas ni superficies destinadas al consumo de alimentos; las limitaciones sobre otro mobiliario se aplicarán razonablemente y sin afectar a los perros de asistencia.
- 9. Locales comerciales.** Los establecimientos comerciales definirán e informarán, mediante señalización visible, las condiciones de ingreso de mascotas a sus espacios privados, de acuerdo con las normas aplicables. Estas reglas deberán respetar los derechos de las personas con discapacidad acompañadas de perros de asistencia y las restricciones sanitarias correspondientes.
- 10. Higiene.** El responsable deberá recoger de inmediato los excrementos, disponerlos de forma segura en los lugares indicados y avisar al personal de aseo ante cualquier incidente para facilitar la limpieza y desinfección. La Administración informará los puntos disponibles y las medidas de manejo de residuos. Queda prohibido permitir que las mascotas realicen sus necesidades fisiológicas en áreas de circulación o permanencia.
- 11. Convivencia y seguridad.** El responsable deberá prevenir agresiones, comportamientos que generen riesgos y molestias persistentes. Ante un incidente concreto, el personal de seguridad podrá solicitar medidas inmediatas de control, el cambio de ubicación o el retiro del animal y de su responsable de las instalaciones, con actuaciones proporcionadas, no discriminatorias y especialmente cuidadosas cuando se trate de perros de asistencia.
- 12. Abandono y extravío.** Está prohibido abandonar animales en las instalaciones. Ante el hallazgo de una mascota extraviada, el personal de seguridad informará de inmediato a la Administración y procurará ubicar a su responsable, evitando manipulaciones que pongan en peligro al animal o a terceros. Cuando resulte necesario, se coordinará su atención o entrega

con la autoridad competente o centro de bienestar animal conforme al artículo 119 de la Ley 1801 de 2016. El Centro Comercial no asumirá la custodia indefinida del animal.

13. Responsabilidad. Los propietarios, poseedores o tenedores responderán por los daños causados por sus animales en los términos de la legislación aplicable, particularmente el artículo 2353 del Código Civil. El Centro Comercial responderá por los daños que legalmente le sean imputables por sus propias acciones u omisiones. Ninguna disposición de esta política constituye exoneración general o anticipada de responsabilidad. Para efectos de esta política, se considera tenedor a quien ingrese con el animal al Centro Comercial. Si el Centro Comercial es condenado o debe pagar sumas por hechos imputables a un animal, podrá repetir contra su propietario o tenedor en los términos de la ley.

14. Protección animal. Cualquier hecho de presunto abandono, maltrato, abuso o crueldad contra un animal será puesto en conocimiento de las autoridades competentes, de conformidad con la Ley 84 de 1989, la Ley 1774 de 2016 y demás normas vigentes. Se dará prioridad a la seguridad y bienestar del animal y las personas. Está prohibido dejar animales encerrados en vehículos en los parqueaderos del Centro Comercial. Si se detecta esta situación, se voceará al responsable y, si existe riesgo para la vida o integridad del animal, se dará aviso inmediato a la Policía Nacional.

15. Aplicación e incumplimientos. El personal autorizado podrá orientar al visitante, comunicar las reglas, solicitar la corrección de la conducta y, cuando corresponda, solicitar el retiro de la zona restringida o de las instalaciones. Si existe riesgo, conflicto o presunta infracción de policía, podrá solicitarse la intervención de la Policía Nacional. Las medidas correctivas legales solo podrán ser impuestas por la autoridad competente; no podrán aplicarse sanciones privadas ni restricciones contrarias a los derechos fundamentales.

ANEXO INTERNO — PROTOCOLO PARA SEGURIDAD Y ASEO

Documento de uso interno. No forma parte de la pieza pública destinada a visitantes.

- 1. Vigilancia de zonas de comidas.** Realizar rondas periódicas en las plazoletas de comidas, reforzadas en horarios de mayor afluencia, especialmente fines de semana entre las 11:30 a. m. y las 3:30 p. m.
- 2. Intervención respetuosa.** Verificar la ubicación precisa del visitante y el animal; explicar la regla aplicable, indicar la ruta o lugar alternativo y solicitar el cumplimiento sin confrontación. Registrar negativa o incidente y escalar al supervisor.
- 3. Accesibilidad.** No interrogar sobre diagnósticos ni solicitar historias clínicas. Diferenciar perros de asistencia de animales de apoyo emocional. En casos no evidentes o controvertidos, escalar de inmediato a la Administración; no decidir sobre restricciones excepcionales sin supervisión.
- 4. Incidentes y trazabilidad.** Registrar fecha, hora, zona, hechos observados, actuación, personal interviniente y medios de verificación. Conservar imágenes de CCTV conforme a la política de tratamiento de datos, controles de acceso y períodos legales de retención; evitar captación o circulación innecesaria de datos sensibles.
- 5. Aseo.** Mantener insumos y protocolo de limpieza y desinfección ante excrementos, orina u otros incidentes; verificar los puntos de disposición de residuos.
- 6. Señalización y plano.** Antes de exigir la restricción, demarcar áreas de mesas, puntos de expendio y rutas de circulación; validar con Operaciones la delimitación de Mall nivel C, plazoleta nivel B y El Higuerón.

Nota de implementación.

Antes de publicar, la Administración deberá verificar en sitio la delimitación de las áreas de comidas; adoptar señalización y capacitar al personal.