



**PROCESO
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

PT12.SA

28/05/2026

**PROTOCOLO PARA EL INGRESO Y PERMANENCIA DE ANIMALES
DE APOYO EMOCIONAL O DE ASISTENCIA EN SEDES DEL ICBF**

Versión 1


Página 1 de 7

Tabla de contenido

INTRODUCCION.....	2
1. OBJETIVOS	2
1.1 Objetivo general	2
1.2 Objetivos específicos	2
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES	3
4. DESAROLLO.....	4
4.1 Acceso a Espacios Institucionales	4
4.2 Requisitos para la solicitud y el ingreso	4
4.3 Delimitación de espacios.....	5
4.4 Condiciones durante la estancia	5
4.5 Ruta de autorización en el ICBF	6
4.6. Protección de datos y confidencialidad.....	6
4.7 Vigencia, revisión y excepciones	6
5. Documentos de referencia.....	7
6. Relación de formatos	7
7. Control de cambios	7

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	PT12.SA	28/05/2026
	PROTOCOLO PARA EL INGRESO Y PERMANENCIA DE ANIMALES DE APOYO EMOCIONAL O DE ASISTENCIA EN SEDES DEL ICBF	Versión 1	Página 2 de 7

INTRODUCCIÓN:

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), en cumplimiento de su misión de protección integral y de los principios de inclusión, no discriminación y ajustes razonables, adopta este protocolo para regular el ingreso y la permanencia de animales de apoyo emocional y/o de asistencia en sus sedes y dependencias. El protocolo armoniza el derecho a la salud y a la inclusión de las personas que requieren este apoyo con el deber institucional de garantizar condiciones de seguridad, salubridad, continuidad del servicio y protección reforzada de niñas, niños y adolescentes (NNA) bajo atención del ICBF, y de los funcionarios, visitantes y colaboradores que se encuentren en las diferentes sedes.

1. OBJETIVO:

1.1 Objetivo general:

Establecer las reglas y el procedimiento institucional para autorizar, permitir y supervisar el ingreso y permanencia de animales de apoyo emocional y/o de asistencia en sedes del ICBF, en el marco de la normativa vigente y de los estándares de seguridad y salubridad, contribuyendo al bienestar y a la participación en igualdad de condiciones de personas con discapacidad o con prescripción clínica y/o médica en salud, garantizando así los principios de inclusión y no discriminación.

1.2 Objetivos específicos:


- Determinar los requisitos documentales y sanitarios para el ingreso de animales de apoyo.
- Definir los espacios permitidos y restringidos en sedes del ICBF y entidades contratistas de atención directa.
- Establecer una ruta de autorización y responsables institucionales para evaluación y seguimiento.
- Promover una cultura de inclusión, salvaguardando el interés superior de NNA y la integridad del servicio.

2. ALCANCE:

El ICBF reconoce los animales de asistencia y de apoyo emocional como apoyos terapéuticos y/o funcionales que contribuyen al bienestar y a la participación en igualdad de condiciones de personas con discapacidad o con prescripción clínica en salud mental.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	PT12.SA	28/05/2026
	PROTOCOLO PARA EL INGRESO Y PERMANENCIA DE ANIMALES DE APOYO EMOCIONAL O DE ASISTENCIA EN SEDES DEL ICBF	Versión 1	Página 3 de 7

Se establecen lineamientos para establecer el ingreso responsable y controlado de animales de apoyo, con el fin de garantizar: (i) la seguridad y salud de usuarios y servidores, (ii) la continuidad de la atención en servicios en materia de promoción, prevención y protección, y (iii) el interés superior de NNA.

Este protocolo define requisitos, ámbitos y responsabilidades para los funcionarios, contratistas y usuarios que asisten de forma temporal y/o permanente a las diferentes sedes del Instituto Colombiano y una ruta de autorización para todo el territorio nacional, con enfoque étnico y diferencial.

3. DEFINICIONES:

3.1 Comunidad multi-especie: Enfoque de convivencia que reconoce derechos y deberes correlativos de personas y animales, con primacía del interés superior de NNA.

3.2 Animal de apoyo emocional: Animal que, conforme a prescripción clínica, apoya síntomas o condiciones de salud mental; no requiere entrenamiento especializado para tareas específicas, pero sí conducta regulada y requisitos sanitarios.

3.3 Animal guía y/o de servicio: Es un canino entrenado y destinado para acompañar a personas invidentes o con limitaciones sensoriales, motrices y físicas mediante el apoyo en el impulso a sus pacientes.


3.4 Responsable del animal: Persona que ingresa con el animal y asume su cuidado, control, conducta y costos.

Nota: El ICBF no presta servicios veterinarios; el control sanitario y de conducta es exigible únicamente al responsable.

Nota: Así pues, con base en estas distinciones podemos precisar que no es lo mismo un animal de compañía sin entrenamiento para asistir, apoyar y guiar a una persona con discapacidades físicas, mentales, cognitivas, y/o requerimientos emocionales concretos. Esto supone que todo animal de compañía no debe ser considerado como de asistencia (apoyo emocional, guía, de servicio), o de asistencia terapéutica, ya que estos animales requieren de un entrenamiento especializado y su utilización también puede requerir de la intervención directa y permanente de profesionales que presta junto al animal, un servicio terapéutico en un espacio controlado.¹

4. DESARROLLO:

Aplica a todas las sedes del ICBF a nivel nacional como lo son Dirección General, Direcciones Regionales, Centros Zonales.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	PT12.SA	28/05/2026
	PROTOCOLO PARA EL INGRESO Y PERMANENCIA DE ANIMALES DE APOYO EMOCIONAL O DE ASISTENCIA EN SEDES DEL ICBF	Versión 1	Página 4 de 7

Aplica a servidores públicos, contratistas, visitantes, usuarios y acompañantes que requieran ingresar con animal de asistencia o apoyo emocional, siempre que cuenten con autorización vigente y cumplan condiciones sanitarias y de conducta.

4.1. ACCESO A ESPACIOS INSTITUCIONALES

Se permite el ingreso de animales de asistencia técnica y/o de apoyo emocional, teniendo en cuenta la valoración de riesgos, las características del servicio, la presencia de NNA y condiciones de salubridad y seguridad. La entidad debe exigir documentación habilitante y adoptar medidas de mitigación, sin incurrir en tratos discriminatorios.

4.2. REQUISITOS PARA LA SOLICITUD Y EL INGRESO

Documentación del solicitante:

- Certificación clínica vigente emitida por profesional tratante (psiquiatría, psicología clínica o medicina) adscrito a EPS/IPS: Diagnóstico CIE-11/DSM-5, necesidad del apoyo con animal, objetivo terapéutico y condiciones de uso en sede institucional (vigencia sugerida 6 meses).
- Para animales de asistencia: Certificado emitido por la eps y firmado por el médico tratante.
- Autorización de tratamiento de datos personales para trámite interno (dato sensible).

Documentación del animal:


- Carné de vacunación al día (incluye antirrábica) y desparasitación vigente; constancia sanitaria del veterinario tratante.
- Identificación visible: Placa con datos del responsable y contacto de emergencia.
- Elementos de control: Arnés/chaleco identificador, trailla, y bozal tipo canasta si aplica (Ley 746 de 2002).
- Póliza de responsabilidad civil extracontractual o garantía equivalente de acuerdo con la raza (Decreto 380 de 2022 artículo 2.2.8.10.1.)

Compromisos del responsable:

- Diligenciar y firmar el Formulario de autorización de ingreso del ICBF y el acta de aceptación de condiciones.
- Cumplir con el uso y tránsito en las zonas habilitadas, las normas de higiene y de convivencia, y atender instrucciones del personal de seguridad y del responsable del servicio.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	PT12.SA	28/05/2026
	PROTOCOLO PARA EL INGRESO Y PERMANENCIA DE ANIMALES DE APOYO EMOCIONAL O DE ASISTENCIA EN SEDES DEL ICBF	Versión 1	Página 5 de 7

4.3. DELIMITACIÓN DE ESPACIOS


- **Permitidos:** Zonas de circulación, áreas de atención no restringidas, salas de espera, auditorios y oficinas abiertas, siempre que no se afecte la prestación del servicio ni la seguridad de NNA.
- **Restringidos:** Áreas con requisitos sanitarios o de bioseguridad, archivos y laboratorios, salas de lactancia, cocinas/cafeeterías internas, salas de primera acogida/evaluación donde la presencia afecte la intervención con NNA, salas restringidas por seguridad, depósitos y cuartos técnicos.
- **Medidas de armonización:** El ICBF podrá establecer alternativas razonables (reubicar atención, programar franjas horarias, habilitar sala contigua) para equilibrar el ajuste razonable con la operación del servicio.

4.4. CONDICIONES DURANTE LA ESTANCIA

- **Control permanente:** se requiere que el animal de servicio y/o apoyo emocional use constantemente la trailla/arnés, bozal en caso de aplicar, chaleco y/o placa identificadora, animal bajo supervisión continua del responsable, no se permite dejar al animal atado, encerrado o libre en espacios institucionales sin la presencia del responsable. El incumplimiento podrá dar lugar a la revocatoria de la autorización y reporte a las autoridades competentes si se configura riesgo para terceros.
- **Higiene:** Recolección inmediata de excretas; por el responsable el cual porta kit de limpieza y dispone en recipientes autorizados.
 - La disposición de las excretas se realizará en las canecas de color negro ya que son considerados como residuos no aprovechables.
 - Evitar lavar los utensilios de las mascotas en los lavamanos o en las zonas comunes, para mantener la higiene y el bienestar de todos.
- **Conducta:** El animal debe ser tranquilo, no agresivo ni disruptivo; incidentes se reportan y puede solicitarse retiro inmediato.
- **Responsabilidad:** El responsable asume consecuencias civiles, administrativas o penales; el ICBF no asume custodia ni responsabilidades derivadas del cuidado.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	PT12.SA	28/05/2026
	PROTOCOLO PARA EL INGRESO Y PERMANENCIA DE ANIMALES DE APOYO EMOCIONAL O DE ASISTENCIA EN SEDES DEL ICBF	Versión 1	Página 6 de 7

4.5. RUTA DE AUTORIZACION EN EL ICBF

- I. **Solicitud:** Radicar Formulario de autorización de ingreso con anexos (certificación clínica, documentos del animal) en la sede (Centro Zonal/Dirección Regional/DG) a la dirección de talento humano, a los grupos internos de talento humano administrativo o gestión de soporte.
- II. **Verificación técnica:** Revisión por SST (riesgos/aforos), y Seguridad/Logística (control de acceso).
- III. **Decisión:** Dirección de sede (o delegado) emite autorización condicionada o negación motivada, con vigencia y condiciones específicas; comunicación escrita.
- IV. **Seguimiento:** Monitoreo; suspensión por incumplimientos, incidentes o faltas de condiciones sanitarias justificadas.

4.6. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

La información clínica se trata como dato personal sensible y su acceso se limita al personal estrictamente necesario para decidir la autorización, conforme a la Ley 1581 de 2012 y políticas de protección de datos del ICBF.

4.7. VIGENCIA, REVISIÓN Y EXCEPCIONES

La autorización tendrá vigencia definida por un año, sujeta a actualización documental y evaluación. Cualquier excepción será resuelta por la Dirección de sede con apoyo de SST y Asuntos Jurídicos, bajo criterios de razonabilidad y proporcionalidad.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

No aplica

6. RELACIÓN DE FORMATOS:

Código	Nombre del Formato
F1.PT12.SA	Formulario de autorización de ingreso de animal de apoyo emocional o de asistencia ICBF v1

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



**PROCESO
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

PT12.SA

28/05/2026

**PROTOCOLO PARA EL INGRESO Y PERMANENCIA DE ANIMALES
DE APOYO EMOCIONAL O DE ASISTENCIA EN SEDES DEL ICBF**

Versión 1

Página 7 de 7

7. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
No aplica	No aplica	No aplica

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.