# MANUAL DE OPERACIONES

## CENTRO COMERCIAL BIMA PH



## OBJETIVO

Este manual tiene como objeto asegurar armonía, organización y seguridad dentro del Centro Comercial Bima, mediante la realización de procesos internos organizados y la presentación adecuada y estándar de las características arquitectónicas de las unidades privadas, a través de la formulación de requisitos para la realización de remodelaciones o adecuaciones físicas en su interior.

## ALCANCE

El alcance de este manual y las normas que se encuentran consignadas en el, son de obligatorio cumplimiento para cada uno de los propietarios o tenedores a su nombre y las personas que laboran en los locales. El no cumplimiento de las mismas acarreara las sanciones a que haya lugar.

## AREAS DE APLICACIÓN

Todos los procesos o áreas del Centro Comercial están involucrados en la operación.  Mantenimiento, Mercadeo, Comercial, Seguridad y Financiera.

# PROCESO DE MANTENIMIENTO

## OBJETIVO

Mantener en óptimo estado de conservación y presentación las instalaciones físicas del Centro Comercial Bima P.H. así como asegurar que las instalaciones, adecuaciones y demás procedimientos de mantenimiento que se realicen dentro de las unidades privadas cumplan con los requerimientos y las condiciones técnicas según el caso.

## FACHADAS

Todos los muros, puertas, ventanas y demás elementos que conforman las fachadas exteriores e interiores del Centro Comercial, tienen la calidad de comunes. Por esto están bajo la responsabilidad del Consejo de Administración y de la Administración del Centro Comercial.

Las fachadas de los locales no podrán ser variadas en su presentación, sin que previamente exista una autorización escrita de la Administración del Centro Comercial, con base en decisión tomada en el consejo de Administración.

## 1. PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR OBRA

### 1.1. Solicitud de autorización

En todos los casos de reforma o modificaciones, es necesario que el propietario o el arrendatario con autorización del anterior, presente ante la administración, la solicitud de aprobación correspondiente.

Esta solicitud debe contener***:***

**a)** Autorización del propietario del local y/o de su representante legal.
**b)** Un plano tamaño pliego que exprese en forma detallada, la remodelación o adecuación que se va a realizar.
**c)** Si se trata de una remodelación interior, indicar la clase de obra, con número de contacto.
**d)** Tiempo de ejecución de la obra.
**e)** Nombre del profesional responsable de la obra, con número de contacto.
**f)** Nombres completos y documentos de identificación de las personas que ingresan a trabajar en la obra; fotocopia de los documentos de identidad, carnés de EPS y comprobante de pago de ARL de cada uno de ellos.

**g)** Ya con los documentos radicados en la administración se entregarán los carné correspondiente.

**h)** Toda obra debe suscribir una Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual, por un valor que determina la administración y en todo caso será mínimo de 100SMMLV, con una vigencia igual a la de la obra y dos meses más. El beneficiario es el "Centro Comercial Bima PH Nit 830.058.305-2 y terceros afectados."

**i)** Las instalaciones eléctricas deben hacerse de acuerdo al Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE- por lo tanto se debe acreditar la idoneidad de los técnicos e ingenieros que realicen el trabajo.

**j)** Autorización de Curaduría Urbana y entes distritales a que de lugar. Si no se requieren tales documentos, incluir una certificación de la entidad. (cuando la obra lo requiera).

No se deben hacer perforaciones en la placa (regatas) para las acometidas hidráulicas o eléctricas, lo que se necesite instalar debe ir en canaletas o embebido en los pisos o muros que se instalen.

### 1.2. Entrada de Materiales:

Los materiales para adecuaciones ingresan al CentroComercial exclusivamente en el horario de la zona de descargue, se dejan en el lugar autorizado, para luego ser trasladado al local en el horario autorizado para realizar la obra. Estos elementos permanecen en el sitio asignado bajo responsabilidad del contratista y/o propietario.

### 1.3. Escombros:

Los escombros generados se deben bajar a la zona de descargue en lonas debidamente selladas de manera que no generen reguero ni afecten paredes ni pisos. Estos deben ser retirados el mismo día por los responsables de la obra. No se permite la acumulación de materiales en esta área.

### 1.4. Entrada de personal:

Solo podrá hacerse por la portería principal, presentando documento de identidad y previa verificación de los datos suministrados por el encargado al Proceso de Seguridad.

### 1.5. Cerramiento para obra:

Instalar Foto valla a cargo del nuevo arrendador y/o propietario del local.

### 1.6. Andamios y Herramientas:

La instalación de andamios sobre las áreas comunes está limitada al máximo. Cuando sea absolutamente necesario, se armarán utilizando tapones o bases

de caucho, evitando con ello rayar los pisos, solo se podrán usar entre las **8:00 p.m. y 7:00 a.m.**

Todas las herramientas, andamios, escaleras y demás que se necesiten deben ser suministrados por el contratista. Las herramientas se deben registrar al ingreso en la portería principal con el personal de seguridad.

**1.7. Daños exteriores:**
La persona que haya solicitado la autorización de la obra es el directo responsable por los daños que se puedan causar los ejecutantes de la misma en pisos, muros, escaleras, pasamanos, cielorrasos, iluminación y en general, en las áreas comunes del Centro Comercial o a otros locales, se deben realizar el o los arreglo (s) en un plazo máximo de 8 días calendario sino se harán efectivas las pólizas. Cuando los daños afecten la imagen, funcionamiento o seguridad, la administración del Centro Comercial hará los arreglos y cobrará al responsable.

**1.8. Fumigación:**
El Centro Comercial Bima PH tiene convenio con una empresa certificada por la Secretaria de Salud Distrital que realiza esta labor en las áreas comunes y locales comerciales.
Los que fumiguen con otra empresa tendrán que mensualmente entregar el certificado de fumigación a la administración del centro comercial.

Esta labor se realiza de la siguiente manera:

Área común cada 15 días, plazoleta de comida una vez al mes y locales comerciales cada tres (3) meses. Sin embargo si se requiere se efectúan refuerzos sin costo adicional o procedimientos especiales como fumigación por aspersión previo acuerdo con el usuario.

**1.9. La cubierta:**
El ingreso a esta área del Centro Comercial está limitado y la autorización se otorga previa comunicación informando el trabajo a realizar, nombre y documento de identificación del técnico especialista. El personal de mantenimiento hace entrega del lugar de trabajo específico y de la misma forma lo recibe. El personal que ingresa debe cumplir con las siguientes normas:

(Ver tabla de horarios página)

- No se le permite ingresar con calzado que ocasione daños a la impermeabilización.

- Las herramientas se deben poner sobre una base de neopreno, cartón o similar, nunca directamente sobre la cubierta.
- Los daños que se ocasionen en este punto el responsable debe cancelarlos de inmediato en las oficinas de administración.

**1.10. Personal de mantenimiento:**

El Centro Comercial cuenta con personal experto en el área para atender todos los casos que se presenten en las zonas comunes. Trabajos específicos dentro de los locales deben ser previamente autorizados por la administración y será solamente en casos de extrema necesidad y/o urgencia.

**1.11. Campanas y Extractores:**

Los restaurantes para poder iniciar actividades debe estar instalado y funcionando el sistema de extracción.

Los locales de plazoleta de comida mensualmente deben realizar mantenimiento preventivo de equipos para lo cual debe contratar empresas especializadas para su ejecución.
Mensualmente el personal de mantenimiento verificará por medio de una lista de chequeo que cada local de comida haya realizado el mantenimiento respectivo y solicitar el certificado expedido por el proveedor.

**1.12. Trampa de grasa:**

Cada restaurante debe instalar la respectiva trampa de grasa.

**1.13. Seguridad Industrial:**

Siempre que se adelanten actividades con material inflamable o combustible tales como: Pinturas, maderas, aceites o instalaciones eléctricas, se debe tener para reacción inmediata un extintor de Solkaflam o ABC dentro del local y demás elementos que se requieran para la seguridad industrial.

Es obligatorio que el personal que adelanta este tipo de actividades utilice los elementos de seguridad industrial requeridos tales como: Cascos, cinturones de seguridad, botas antideslizantes, guantes, gafas o los que se requieran según el trabajo que realice.

Todo el personal que ingresa a laborar debe obligatoriamente portar documentos de seguridad social (EPS, ARL) y el carne entregado por la administración.

## 2. MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORGÁNICOS

2.1. Se realizan dos recorridos diarios para la recolección de los residuos inorgánicos en los locales: En la mañana (11:00 a.m.- 2:00p.m.).En la tarde (5:30 a 9:30 p.m.) y dos recorridos para residuos orgánicos.En la mañana (10:00 a 11:00 a.m.).En la tarde (4:30 a 5:30 p.m.).

2.2. Los aceites de cocina usados, deben ser entregados a los funcionarios del aseo en envases plásticos adecuados que permitan transportarlos hasta el shut de basuras, los días jueves.**"Les recordamos que 1 litro de aceite contamina 1.000 litros de agua" Ayudemos a proteger el planeta y el medio ambiente.**

2.3. Los residuos generados en las trampas de grasa, deben ser entregados de forma independiente a los funcionarios de aseo.

2.4. Depositar en bolsa negra los residuos inorgánicos, de lo contrario no se recogerán los residuos.

## 3. MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS

3.1 Biológicos: Los locales que generen residuos biológicos, deben contratar el servicio con una empresa especializada para su recolección cumpliendo la norma vigente para el traslado hasta los depósitos temporales ubicados en el Centro de Acopio del Centro Comercial y en bolsa roja rotulada con residuos biológicos

3.2 Peligrosos: Los locales que generen residuos peligrosos (pilas, balastros, bombillos, etc.), deben ser entregados al personal de aseo debidamente embalado, rotulado con fecha y nombre del local.

## 4. SOLICITUDES DIARIAS Y VARIOS

4.1 Las solicitudes de autorización deben ser elaboradas en el "**Formato de autorización de salida"** que se diligencia en la administracióneste debe tener firma y cedula del administrador y en ausencia de este la oficina principal debe remitir autorización membretada vía fax como soporte.

4.2 Si su local está desocupado, es importante que informe a las empresas de servicios públicos para que le efectúen el cobro mínimo, si no lo hace oportunamente, las empresas promedian los últimos valores y le facturan normal.

4.3Requerimientos:Las solicitudes que realicen los locales del centro comercial como: Revisiones, arreglos, cambios por parte del personal de mantenimiento deben realizarse directamente en la oficina de administración diligenciando el **"Formato de protocolo de requerimientos"** De igual forma para el préstamo de herramienta y/o elementos de mantenimiento, a cambio se deja un documento se de identidad.

# PROCESO DE MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE

**OBJETIVO**

Estandarizar los parámetros para el correcto funcionamiento de los espacios de las zonas comunes y fijar directrices que limiten el funcionamiento de las marcas que hacen presencia en los diferentes locales y sobre todo velar por el cumplimiento de las políticas internas del centro comercial en cuanto a imagen, diseño, espacio y publicidad de cada una de las marcas que hacen presencia en el Centro Comercial Bima.

A continuación encontrarán los parámetros establecidos para la publicidad que la marca desee utilizar en el punto.

## 1. MANEJO DE LA PUBLICIDAD EN LOS STANDS – ZONAS COMUNES

- La entrega de publicidad (volantes) no está permitida entregar a los clientes que circulen por los pasillos del Centro Comercial.
- Los volantes se entregan únicamente al cliente que se acerca al stand a solicitar información.
- Las promociones, descuentos, actividades, etc. deben elaborarse como piezas publicitarias diseñadas e impresas acordes a la marca, no hechas a mano o en computador, previamente deben ser aprobadas por la administración.
- El cliente no puede ser **"abordado"** en los corredores para entregar u ofrecer información, producto o servicios.

## 2. VITRINAS/ MOSTRADOR STANDS – ZONAS COMUNES (Decoración)

La sencillez y limpieza de los espacios predominan en el Centro Comercial y los stands deben mantener esa armonía visual.

### a. NORMAS DE CUMPLIMIENTO

- Ubicación de máximo dos habladores sobre el mostrador.
- No se permiten afiches, cuadros, pendones, o piezas publicitarias hechas a mano y en caso de ponerlos deben hacer parte del mueble previamente autorizado.
- Por seguridad todos los cables de los diferentes elementos deben estar en canaleta o sujetos al piso.
- Durante los meses de noviembre y diciembre los stands están autorizados para ambientar su espacio alusivo a la navidad, esto

debe ser acorde a la decoración del Centro Comercial y sujeto a aprobación.

**b.** El material de merchandising (bombas, camisetas, etc.) para ser entregado a los clientes debe ser previamente autorizado por la administración, no para decorar los stands.

**c.** La limpieza y estética del stand es responsabilidad única y exclusiva de la marca y esta a supervisión constante del Centro Comercial.

**d.** En caso de encontrar elementos no autorizados se retiraran inmediatamente.

## 3. REMODELACIÓN Y MANTENIMIENTO DE STANDS

Para las adecuaciones, Remodelaciones, Cambio de Mercancía, u obras de Mantenimiento, se debe tener en cuenta:

- Los trabajos de adecuación, cambio de productos, arreglo de vitrinas, aseo y limpieza etc. lo realiza el funcionario de la marca antes de iniciar la jornada laboral, es decir antes de abrir servicio al público.
- Para la salida del stand se debe tramitar paz y salvo con el Centro Comercial y la salida debe ser exclusivamente por la zona de descargue en horarios en que no hay público en el centro comercial. (8:00 p.m a 7:00 a.m.).
- Para los trabajos anteriormente mencionados se debetramitar el día anterior antes de la 4 p.m. la respectiva autorización para el ingreso del personal, en la administración del Centro Comercial.

## 4. MANEJO DE LA PUBLICIDAD EN LOS LOCALES COMERCIALES

**a.** Entrega de volantes: la marca debe hacer llegar el material a la administración, estos se entregan a los clientes directamente en el ingreso de estacionamiento o punto de información. No se permite la entrega de volantes a los clientes que circulan por los pasillos del Centro Comercial como tampoco en las puertas de acceso y salida peatonal.

**b.** Las promociones, descuentos, actividades, etc. Deben elaborarse como piezas publicitarias diseñadas e impresas en vinilos, back line, etc. acordes a la marca. No hechas a mano o en computador.

**c.** El cliente no puede ser “abordado” en las zonas comunes para dar información ni ofrecerle ningún tipo de producto o servicio.

**d.** Está prohibido hacer degustaciones y testeos de perfumes, maquillaje y/uotros productos salvo que la marca este realizando una activación de marca previamente acordada con la administración.

**e.** Las marcas que deseen traer sus mascotas o personajes disfrazados deben pedir autorización previa a la administración para dar todos los datos pertinentes y cumplir los protocolos vigentes.

## 5. VITRINISMO / MOSTRADOR - LOCALES (decoración)

El objetivo principal es velar por la buena imagen de cada una de las vitrinas de los locales del Centro Comercial y llamar la atención de los clientes hacia los productos exhibidos, para así motivar la compra.

**a. Aviso local:**

El aviso externo debe estar en perfecto estado, preferiblemente que sea caja de luz, debe estar iluminado y debe ir de DINTEL A DINTEL y un alto aproximado de 70 cm. de acuerdo al tamaño del local.

**b. Fachada local**

Las paredes externas y la vitrina deben estar radiantes de limpieza, los vidrios no deben tener gotas de pintura ni adhesivos hechos a mano o en computador.

**c. Material publicitario de vitrina:**

Este material puede ser: Display, habladores, pendones, muebles exhibidores, etc. Cada uno de estos accesorios debe ubicarlos de manera efectiva para resaltar los productos exhibidos, nunca deben estar fuera del local, así mismo deben estar hechos en material publicitario.

**d. Iluminación**:

Revise que toda la iluminación de su vitrina este en perfecto estado. Haga que su local sea reluciente por la iluminación; esto impacta y e invita al cliente.

**e. Vitrinas para diferentes épocas del año:**

Planee las vitrinas con un buen cronograma de actividades, tenga en cuenta las fechas comerciales; días de los niños (abril), madres (mayo), padres (junio), amor y amistad (septiembre) Haloween y Navidad

(diciembre). Adicionalmente pueden trabajar la temática de cada una de las campañas de mercadeo.

La sencillez predomina en el Centro Comercial y los locales deben mantener esa armonía visual.

**NORMAS DE CUMPLIMIENTO**:

1. Cuando la unidad privada alquila, vende o remodela el local debe instalar un bastidor o foto valla. La administración proporciona el modelo de los cerramientos y cuando necesitan alquilar el local sin cerrarlo deben ubicar avisos y deben estar puestos en el mostrador no en la vitrina del local.
2. No se permiten afiches, pendones, o piezas publicitarias hechas a mano en hojas bond y/o cartulinas; en caso de poner estar piezas deben estar debidamente diseñadas y elaboradas en material publicitario.
3. El material de merchandising (bombas, camisetas, etc.) para ser entregado a los clientes debe ser previamente autorizado por la administración.
4. La limpieza y estética del local es responsabilidad única y exclusiva de la marca, pero se recomienda que sea en horarios **antes** de atención al público.
5. En caso de encontrar elementos no autorizados se retiraran inmediatamente y pueden ser reclamados en la administración.
6. No se pueden ubicar pendones fuera del dintel o local, deben estar dentro del almacén. (Salvo que se haya hecho un acuerdo con el departamento de mercadeo)
7. No se permite tener tropezones o rompe tráficos fuera del dintel o local, deben instalarse dentro del almacén. (Salvo que se haya hecho un acuerdo con el departamento de mercadeo)
8. Es importante que siempre que el personal del local cierre por diferentes motivos como: Salir al banco, baño, almorzar, inventario, capacitación o reuniones deben dejar el reloj puesto en la puerta dejando el motivo para información del cliente y la hora de regreso.
9. Siempre que por diferentes motivos se tenga que cerrar el local deben enviar carta a la administración notificando el motivo.
10. No se permite aparatos de radio, sonido o televisión en volumen alto ni producir ruidos estrindentes que perturben la tranquilidad general, teniendo en cuenta las normas que establecen parámetros para el control de emisiones sonoras (Reglamento propiedad horizontal Centro Comercial Bima).

Los parámetros anteriormente mencionados deben cumplirse a cabalidad, de no ser así el personal de la administración del Centro Comercial tiene la facultad para retirar dichos elementos y enviarlos directamente a la Gerencia de la marca con la respectiva carta de notificación.

# PROCESO DE SEGURIDAD

**Objetivo general.**

El presente manual tiene como objetivo minimizar los riesgos a través de la adopción de medidas preventivas necesarias para que la actividad comercial desarrollada se ejecute bajo el concepto de "riesgo calculado", es oportuno destacar que el propósito es buscar la seguridad y proveer, minimizar o neutralizar circunstancias y hechos adversos.

**Objetivo específico.**

Tiene como objetivo puntual la prevención integral de los factores de riesgo.

## 1. CONSIDERACIONES GENERALES

**1.1.** Recurso humano asociado a los procesos de los locales:

Los administradores o en su defecto sus reemplazos temporales previamente notificados la administración por escrito (vía fax o email) son las personas habilitadas para autorizar y firmar los formularios para proceder con el ingreso o retiro de materiales, insumos, materias primas, mercancías y personal de proveedores para mantenimientos preventivos y correctivos o el desarrollo de obras civiles de mayor y menor impacto de las marcas y empresas que cada uno representa.

**1.2.** Ingresos y salidas de las instalaciones del personal de locales

El personal de funcionarios de locales no deberá quedarse dentro de las instalaciones de cada local o dentro de las áreas comunes o privadas del centro comercial, solo se permitirá la permanencia en el local para procesos logísticos de cada establecimiento de comercio previo el diligenciamiento de formato, suscrito y radicado en los horarios de la administración por el administrador de turno de cada local.

**1.3.** Mantenimiento preventivo y correctivo

Las personas encargadas de la ejecución de estas actividades tienen el carácter de visitantes y como tales deberán ajustarse al procedimiento de ingreso y salida

Cada local debe informar las actividades de mantenimiento preventivo en un tiempo no menor a 24 horas (vía e-mail en horario de oficina de administración). Los casos imprevistos se reportaran igualmente a la administración e internamente

al proceso de seguridad quien servirá finalmente como facilitador ante el equipo de vigilancia de turno.

**1.4.** Correspondencia.

Cualquier documento diferente a los servicios públicos de los diferentes locales no se recibe en la administración del centro comercial.

Bajo ninguna circunstancia el personal de guardas de los diferentes puestos de vigilancia del centro comercial, están autorizados para recibir cualquier forma de correo entrante o saliente de los locales con el fin de hacer entrega a terceros o empresas de mensajería.

**1.5.** Manejo y empaque de desechos.

Una de las mayores afectaciones en detrimento patrimonial de tipo empresarial se da mediante el hurto continuado o sea el retiro paulatino y repetitivo de pequeñas fracciones o porciones de elementos, materias primas, insumos o mercancías. Un riesgo asociado a esta actividad irregular se da a través de las basuras; de allí que la responsabilidad es única y exclusiva de cada uno de los administradores(as) y funcionarios de cada local de la aplicación de las medidas preventivas y controles estrictos a la hora del empaque y embalaje de sus residuos, los cuales son posteriormente traslados al sitio de alojamiento en el cuarto de basuras – shut.

## 2. OPERACIÓN ZONA DE CARGA

2.1. Horario de operación zona de descargue

Para su movilización la administración cuenta con cuatro (4)carritos de carga tipo cama baja los cuales permanecen en la zona del descargue, para su utilización la persona interesada deberá entregar un documento de identificación personal diferente a su cedula de ciudadanía al guarda de turno y él le entregara un carrito en donde deben ser movilizados los insumos, mercancías, materiales, herramientas que pretende desplazar a cada local. Al finalizar la actividad la persona responsable de la cama baja de carga la retornara a su sitio de origen en la zona de descargue y a cambio se le retornara directamente por el guarda de turno el documento de identificación dejado al inicio de la operación. Los daños ocasionados por mal uso serán cobrados por la administración.

2.2. Controles aplicables

2.2.1. Registro y control de vehículos y personas:

El guarda de turno de nuestro proveedor de los servicios de vigilancia y seguridad privada, antes de permitir el ingreso y salida de: materiales, materia prima,

insumos, herramientas, equipos, y mercancías en general reconfirmara con nuestra Central de monitoreo, sobre la existencia previa de la autorización debidamente diligenciada y aprobada por el administrador del local comercial.

2.2.2. Permanencia de camiones en la zona de descargue

Al ingresar al Centro Comercial recibirá una tarjeta de estacionamiento, se debe dirigir a la zona de descargue, se dispone de un tiempo de permanencia para descargue de 45 minutos, en el horario establecido (5 am a 11:00 am). Por lo cual le recomendamos a cada administrador o responsable de cada uno de los locales programar con antelación el recibo de productos, mercancías, insumos, materias primas; ya que la tarjeta de estacionamiento se descarga en la central de monitoreo en el horario establecido, transcurrido este tiempo se iniciara el cobro de tarifa vigente en parqueadero de acuerdo a los minutos adicionales que permanezca el vehículo en la zona de descargue.

La permanencia máxima establecida es de 45 minutos en la zona de descargue.

## 3. SEGURIDAD INDUSTRIAL

3.1. Extintores por local.

Cada local dispondrá de un extintor que reúna las condiciones técnicas apropiadas en cuanto a tipo y capacidad mínima, mantenimiento preventivo y demás medidas de seguridad industrial asociado al uso adecuado de extintores y con sujeción a las normasque le sean aplicables por el Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogota.

3.2. Detectores de humo

Ninguna marca o empresa jurídica o natural que desarrolle sus actividades comerciales dentro de Bima podrá suspender, remover, ejercer cualquier otro tipo de afectación, sin autorización expresa de la administración y supervisión directa de los procesos de mantenimiento y Seguridad sobre los dispositivos de intrusión (alarmas pasivas) y sensores de humo, asociados a los dispositivos de seguridad industrial del centro comercial.

3.3. Áreas comunes despejadas.

Las zonas comunes restringidas deben permanecer libres de obstáculos que pongan en riesgo leve o grave los procesos de transitabilidad normal y las actividades asociadas al proceso de evacuación, al estar estas incorporadas a las rutas de escape que conducen a las puertas de salida de emergencia. Cualquier elemento, insumo, materia prima, mercancía encontrada en las mismas será trasladada por el personal de vigilancia y seguridad privada a sitio determinado

para su depósito. La entrega de los mismos se hará por el proceso de seguridad previa solicitud escrita del administrador o gerente de la marca dirigida a la administración y aprobada por la gerencia del centro comercial Bima.

## 4. SEGURIDAD FISICA

### 4.1. Sistema de alarma anti atraco

La instalación de botones de pánico dentro de los locales es obligatoria, durante el horario de atención al público el botón de pánico asignado debe estar ubicado en un sitio de fácil acceso.

#### 4.1.1. Aseguramiento de puertas principales de cada local.

La responsabilidad por la custodia de cada local recae de manera directa sobre las directivas, administradores y funcionarios. Al culminar las labores el administrador (a) o quien cada marca delegue para este fin debe asegurar con llave las puertas de acceso y salida principal y la área restringida. Cada vez que se produzca el traslado o retiro definitivo de un funcionario sea cual fuere su cargo deberá realizarse cambio de la guarda de aquellas cerraduras de la cual hubiese tenido copia o acceso a las llaves. Es oportuno precisar que en el evento de no aseguramiento de las puertas nuestros hombres asociados a la vigilancia asignado por nuestro proveedor de servicios, activará protocolo de seguridad aplicable a este tipo de circunstancias como lo son en su orden:

- Reporte del guarda de turno vía radio a la central de monitoreo.
- Reporte del guarda de turno vía radio al supervisor y/o coordinador de turno de vigilancia.
- Presencia en el sitio de la novedad del supervisor y/o coordinador de vigilancia de turno.
- Registros fotográficos antes de la instalación de sello de seguridad.
- Instalación de sellos de seguridad numerado de propiedad de nuestro proveedor de servicio de vigilancia, registros en bitácoras.
- Evidencia fotográfica después de instalado el sello.
- Levantamiento e informe interno.
- Al día siguiente el supervisor de vigilancia de turno hará el reporte correspondiente al funcionario que arribe de primero al local.
- Posteriormente se allegan informe completo a la Dirección de Operaciones de Bima para proceder con los protocolos administrativos de rigor.

## PROCESO DE EVACUACIÓN

Cuando escuche el comunicado emitido por medio del sonido ambiental (Grabación) o cualquier otro medio audible (megáfonos, sirena) del Centro Comercial Bima, suspenda su actividad, apague los equipos eléctricos, redes y sistemas que se encuentren a su cargo; tome los documentos personales cierre y asegure la puerta del local u oficina y salga tranquilamente junto a su cliente, sin correr pero caminando rápidamente, siga la ruta de escape y diríjase al punto de encuentro correspondiente.

## RECOMENDACIONESDURANTE LA EVACUACIÓN

- ✓ Permanezca atento a las instrucciones dadas por los brigadistas.
- ✓ No grite, conserve la calma.
- ✓ Camine rápido, pero sin correr.
- ✓ Desplácese siempre en fila por la derecha de la ruta de escape. Nunca utilice la izquierda, ya que por este sitio ingresaran los organismos que han sido llamados para prestar apoyo durante la emergencia.
- ✓ Nunca utilice los ascensores, ni las escaleras eléctricas.
- ✓ No se devuelva por ningún motivo.
- ✓ No pierda tiempo buscando cosas, si el tiempo y las circunstancias se lo permiten saque únicamente el dinero y los artículos personales. Todas estas cosas siempre deben estar a la mano. Tenga en cuenta que en emergencia siempre prima su vida.
- ✓ No se separe del grupo.
- ✓ Cuando salga diríjase al punto de encuentro habilitada y permanezca allí hasta nueva orden.

## PUNTOS DE ENCUENTRO

Es el lugar de reunión, el sitio donde se debe dirigir todo el personal que ha sido evacuado del Centro Comercial Bima, en este sitio funcionan el PMU (Punto de mando unificado) instalado en una de las zonas seguras habilitadas.

En este lugar se debe esperar hasta que se den todas las condiciones para retirarse o permitir el reingreso, allí también el Jefe de Emergencias (Gerente) verificara que todas las personas estén a salvo.

En Bima existen los siguientes puntos de encuentro ubicados así:

- ***Entrada Principal (Fuente principal).***
- ***Entrada dos (Parqueadero sur)***
- ***Entrada tres (Parqueadero sur)***

- ***Entrada cuatro (Parqueadero norte)***
- ***Salida de Emergencia parque de diversiones***
- ***Entrada 5 (parqueadero norte).***

# PROCESO FINANCIERO Y CONTABLE

## 1. RECIBOS DE SERVICIOS Y OTROS DE LOCALES

Los recibos de servicios públicos, prediales y valorización se registran en la base de datos por parte de la administración del Centro Comercial Bima, luego se radican a cada uno de los propietarios o arrendatarios por el personal autorizado del Centro Comercial Bima. Es de aclarar que la responsabilidad del no recibo de los mismos oportunamente es responsabilidad de cada uno de los locales.

## 2. PAZ Y SALVO LOCALES

2.1. Se solicita por escrito en el área financiera con tres días (hábiles) de anticipación.
2.2. Deben anexar el paz y salvo del propietario del local (en caso de requerir orden de salida por trasteo o cambio de propietario)
2.3. Deben estar al día a la fecha de solicitud por todo concepto, administración, zonas comunes, caja de luz y demás conceptos a su cargo.
2.4. Si el pago se hace en cheque el paz y salvo se emite una vez haga canjees decir al tercer día.

El jefe de mantenimiento debe entregar el check list de botón de pánico y sensores de detección de incendio (en caso de trasteo o cambio de propietario)

## 3. FACTURACION EXPENSAS DE ADMINISTRACIÓN LOCALES

3.1. La factura original es radicada en cada local por el personal autorizado por el centro comercial y en caso de no estar abierto al público se envía via mail,si el pago se hace vencido debe pagar los intereses que se causen hasta el día del pago.
3.2. En la copia de la factura como prueba de recibo del local, se debe escribir el nombre de quien recibe, fecha, sello y firma.

3.3. El propietario del local y/o arrendatario debe informar por escrito cambios tales como razón social, dirección, propietario y/o arrendatario, marca, actividad económica y Nit..

## 4. ZONAS COMUNES CAJAS DE LUZ Y OTROS

4.1. Las facturas se emiten con base en los contratos o información enviada por el departamento Comercial dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes por parte del Departamento Financiero y tan pron se reciba confirmación del pago se descarga de la cartera.
4.2. El valor de la explotación de las zonas comunes, las cajas de luz y publicidad debe ser cancelados de forma anticipada.
4.3. Los valores acordados en los contratos de concesión de zonas comunes debe ser autorizado por el Departamento Comercial

## 5. ESTACIONAMIENTOS POR MESES

5.1. Se cancela en el Departamento de Tesorería del Centro Comercial Bima.
5.2. El pago es anticipado.
5.3. Las facturas se emiten cuando el Departamento Financiero reciba el pago correspondiente.
5.4. Una vez se reciba el pago se activa en el sistema de estacionamiento.

## 6. RECAUDO DE CUOTAS DE EXPENSAS DE ADMINISTRACIÓN

## 7. COBRO DE INTERESES DE MORA

Se debe cancelar antes de la fecha de vencimiento especificada en la factura; de lo contrario los intereses de mora que se causen desde la fecha de vencimiento hasta el día del pago se facturaran al momento del pago, y estos serán equivalentes a una y media veces el interés bancario corriente, certificada por la superintendencia Financiera, de acuerdo con el articulo 38 RPH.

## 8. SOLIDARIDAD EN EL PAGO

- Si transcurridos 60 días el arrendatario tenedor del local presenta mora en el pago de las expensas ordinarias de administración, se le envía comunicación escrita al propietario del local, ya que existe solidaridad en el pago, conforme al RPH y como lo establece el Art. 29 de la ley 675 de 2001.

- Si el pago no se realiza y persiste la mora, a partir de los 90 dias se envía a cobro jurídico.

## 9. POLITICAS DE COBRO DE CARTERA

El cobro prejudicial se inicia al momento de presentarse incumplimiento en el pago oportuno de las obligaciones hasta el momento en que se cancelen los valores en mora.

### 9.1. COBRANZA PREVENTIVA

Con el ánimo de mantenerlo informado sobre los vencimientos de sus obligaciones con la administración, nuestro funcionario del área de cobranza lo contactara para recordarle la importancia de realizar su pago en forma oportuna.

### 9.2. COBRANZA PREJUDICIAL

Si alguno de sus pagos, no es atendido total y oportunamente en las condiciones pactadas, iniciaremos la siguiente gestión de cobranza, orientada a normalizar la gestión.

- ✓ Lo contactaremos por teléfono y direcciones registradas.
- ✓ En caso de no lograr un contacto directo, nos remitiremos a su deudor solidario, con el animo de llevar a cabo un contacto y un arreglo de pago.
- ✓ Se encuentran autorizados para adelantar gestiones de cobranzas nuestros funcionarios de la oficina del departamento Financiero y Administrador General, así como el abogado externo contratado por la Administración, quienes le brindaran información detallada acerca del estado de sus obligaciones y ofrecerán mecanismos de pago que serán estudiados por la administración y que le permitirán mantenerse al día.

Si alguna de las obligaciones presenta mora, una vez efectuada la gestión de cobro se generaran honorarios y/o gastos de cobranzas. Estos gastos serán asumidos por el deudor.

### 9.3. COBRANZA JURIDICA

Una vez agotada la gestión de cobranza y en caso de no lograrse la normalización de sus obligaciones en mora, se iniciara la cobranza por via judicial por medio de abogados externos. Los gastos de honorarios y costas serán canceladas por el deudor moroso.

Canales disponibles para realizar el pago:

Cuenta recaudadora corriente del Banco Caja Social a nombre del Centro Comercial Bima.

10. **POLIZAS QUE SE DEBEN ANEXAR A CONTRATOS POR CESION DE ÁREAS COMUNES Y OTROS**

- Póliza de manejo del anticipo (si es el caso)
- Póliza de cumplimiento del contrato
- Póliza de prestaciones sociales e indemnizaciones laborales
- Póliza de responsabilidad civil y daños a terceros

Estas polizas deben ser emitidas por el corredor de seguros de la Administración, una vez ellos estudien los riesgos y los valores de los contratos.

# HORARIOS PARA TRABAJOS DEL CENTRO COMERCIAL

## 1. TRABAJOS DE MANTENIMIENTO Y ADECUACIONES DE LOCALES

Los trabajos de adecuación o mantenimiento de los locales comerciales (incluye plazoleta de comidas) deben realizarse únicamente entre las 08:00 p.m. y las 06:00 a.m. del siguiente día, con previa presentación de la autorización correspondiente. No se permiten trabajos los días sábados, domingos y festivos.

## 2. HORARIOS DE CUBIERTA

Horario: de 08:00 a.m. a 4 p.m. únicamente de lunes a viernes previa autorización.

## 3. HORARIOS DE RECOLECCIÓN DE BASURAS

Se realizan cuatro recorridos diarios para recoger los residuos orgánicos e inorgánicos, en los locales: uno en la mañana y uno en la tarde para residuos orgánicos (de 11:00 a 11:30 a.m. y 4:30 a 5:30 p.m.), Para residuos inorgánicos iniciando a las 11:30 a.m. a 2:00 pm, 05:00 p.m. a 9:30 pm). Los locales deben entregar la basura seleccionada en bolsas, negras. Recuerde que estos materiales deben depositarse en las bolsas sin sustancias contaminantes como líquidos y aceites.

## 4. HORARIO DE RECEPCIÓN DE LAS AUTORIZACIONES

Las autorizaciones se deben radicar en la oficina de administración de lunes a domingo de 08:30 a.m. a 06:00 p.m. Se precisa que para el ingreso y salida rigen los horarios de la zona de descargue.

## 5. HORARIO DE OPERACIÓN DE STANDS DE ÁREAS COMUNES

Las zonas comunes permanentes están sujetas al horario de apertura establecido para los locales comerciales del Centro Comercial.

- Lunes a Sábado: 10:00 a 08:00 pm
- Domingos y festivos: 11:00 a 07:00 pm

## 6. HORARIO PARA MONTAJE Y DESMONTAJE DE STANDS

La instalación y desmonte de los diferentes stand se realiza entre las 10:00 pm y 07:00 am de lunes a viernes.

## 7. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DE LOS LOCALES

- Lunes a Viernes: 10:00 am – 08:00 pm
- Sábados Domingos y festivos: 10:00 am – 08:00 pm

## 8. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DE LOS RESTAURANTES DE LA PLAZOLETA DE COMIDAS:

- Lunes a Viernes: 10:00 am – 08:00 pm
- Sábados Domingos y festivos: 10:00 am – 08:00 pm

## 9. HORARIO DE OPERACIÓN DE ZONA DE DESCARGUE

- Lunes a Sábado 05:00 am – 11:00 am