



MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL

“VERSIÓN 3”

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Jorge Zorro	Luz Myriam Sánchez	Ibonne Zabala
Gerente de operaciones	Vicepresidente Jurídico – Bienes y Comercio S.A.	Gerente General

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	2

CONTENIDO

1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE.....	5
3. RESPONSABLES	5
4. DISPOSICIONES GENERALES DE OPERACIÓN	5
4.1 HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO COMERCIAL	5
4.1.1 ACCESOS PEATONALES (PUERTAS MALL, ACCESOS ESPECIALES)	5
4.1.2 HORARIOS DE INGRESO Y SALIDA PARA EMPLEADOS DE LAS MARCAS Y CONTRATISTAS DE LA ADMINISTRACIÓN	6
4.1.3 HORARIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	7
4.1.4 HORARIO DE INGRESOS DE VEHÍCULOS DE CARGA A LOS MUELLES PARA ABASTECIMIENTO DE ESPACIOS COMERCIALES	7
4.1.5 HORARIO DE INGRESO DE VEHÍCULOS DE CARGA A LOS MUELLES PARA DESCARGUE DE MATERIALES Y ACCESORIOS DE OBRA PARA ESPACIOS COMERCIALES EN ADECUACIÓN.....	7
4.1.6 HORARIO DE SERVICIO DE TAXIS.....	7
4.1.7 HORARIO PARA MANTENIMIENTO Y ADECUACIONES DE ESPACIOS COMERCIALES ..	7
4.1.8 HORARIOS ESPACIOS COMERCIALES	8
4.1.9 HORARIOS RESTAURANTES.....	8
4.1.10 HORARIOS PLAZOLETA DE COMIDAS.....	8
4.1.11 HORARIOS REGLAMENTARIOS PARA DESARROLLO DE TRABAJOS EN CUBIERTAS	9
4.2 AUTORIZACIÓN DE ADECUACIONES, ARREGLOS LOCATIVOS Y/O MANTENIMIENTO.....	9
4.3 AMBIENTAL Y SANEAMIENTO.....	9
4.3.1 GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	9
4.3.2 CONTROL DE PLAGAS.....	15
4.3.3 LINEAMIENTOS AMBIENTALES Y SANITARIOS	15
4.4 SERVICIO DE CORRESPONDENCIA	17
4.5 USO TÉCNICO DE LA CUBIERTA Y CUARTOS TÉCNICOS.....	17
4.6 CONSUMO DE SERVICIOS PÚBLICOS.....	19
4.7 ATENCIÓN A MARCAS	19
4.7.1 INGRESO DE MARCAS	20
4.7.2 PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES	20
4.7.3 SOLICITUDES DE USO DE ESPACIOS COMERCIALES	20
4.7.4 SOLICITUDES ESPECIALES.....	21
4.8 ARRENDAMIENTO	21

 MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
	VERSIÓN:	03
	VIGENCIA:	11/12/2020
	PÁGINA:	3

4.8.1	ARRENDAMIENTO DE ESPACIOS COMERCIALES.....	22
4.8.2	ARRENDAMIENTO DE ZONAS COMUNALES.....	22
4.8.3	REGISTRO DE BENEFICIARIOS Y ARRENDATARIOS	22
4.9	FACTURACIÓN.....	22
4.9.1	CONCEPTOS DE FACTURACIÓN.....	22
4.9.1.1	PRIMAS DE PARTICIPACIÓN	23
4.9.1.2	CUOTAS DE SOSTENIMIENTO.....	23
4.9.1.3	REINTEGRO DE SERVICIOS PÚBLICOS.....	23
4.9.1.4	HONORARIOS POR GESTIÓN DE COBRANZA.....	24
4.9.2	ASPECTOS TRIBUTARIOS	24
4.9.3	REPORTE DE VENTAS.....	24
4.10	AUDITORIAS BENEFICIARIOS Y/O ARRENDATARIOS DE ESPACIO COMERCIAL CON CONDICIONES MIXTAS Y VARIABLES	25
4.11	MANEJO DE CARGA	26
4.11.1	SENTIDO DE CIRCULACIÓN DEL SÓTANO 1.....	26
4.11.2	SENTIDO DE CIRCULACIÓN DEL SÓTANO.....	27
4.11.3	HORARIO PARA CARGUE, DESCARGUE DE LOS BENEFICIARIOS Y USO ASCENSOR... 27	
4.12	NORMAS PARA LA ZONA DE CARGUE Y DESCARGUE ESPACIOS COMERCIALES.....	27
4.13	RETIRO DE MARCA	28
4.13.1	AUTORIZACIÓN DE SALIDA DE MERCANCÍA, EQUIPO, MOBILIARIO U OTROS.....	28
4.13.2	RETIRO TOTAL DE MARCA.....	28
4.14	RIESGOS Y SEGURIDAD.....	30
4.14.1	SISTEMA DE GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	30
4.14.2	REQUISITOS DEL PLAN DE SST.....	31
4.14.3	Dotación y elementos de protección personal EPP	32
4.14.4	Señalización.....	33
4.14.5	VIGILANCIA PRIVADA	34
4.14.6	SEGURIDAD ELECTRÓNICA Y MONITOREO	36
4.15	RECOMENDACIONES GENERALES	36
4.16	PROHIBICIONES	37
4.17	PQRS	37
4.18	TARIFAS	38
4.19	ASIGNACIÓN Y USO DE DEPÓSITOS.....	38
4.19.1	CONTROL DE BODEGAS.....	38
4.19.2	SEGURIDAD DE BODEGAS	38

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	4

4.19.3 SEGURIDAD DE BODEGAS DE ACUERDO CON RIESGOS ESPECIFICOS 39

5. VIGENCIA 40

6. ACCIONES TRAS INCUMPLIMIENTOS..... 41

6.1 AMONESTACIONES 41

6.2 SANCIONES 41

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS 42

8. CONTROL DE CAMBIOS 42

 El Edén CENTRO COMERCIAL A.C.	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	5

1. OBJETIVO

Establecer a través del presente manual las políticas y procedimientos que faciliten a los beneficiarios y/o arrendatarios de espacio comercial y arrendatarios, el desarrollo de las actividades diarias relacionadas con la naturaleza de su negocio, garantizando la conservación del inmueble y una armónica y sana convivencia.

2. ALCANCE

Este documento presenta las disposiciones que deben seguirse durante los procesos de operación diaria y adecuación de cada una de las unidades privadas que hacen parte de **El Edén Centro Comercial**, con el fin de que dichas labores se realicen de manera ágil, ordenada y segura, de tal forma que se garantice la armonía, calidad en el diseño y correcto funcionamiento del establecimiento y de las zonas comunales en general.

3. RESPONSABLES

El desarrollo de estas actividades se regulará a través de la coordinación de retención de marcas, quien realizará la conexión con las áreas encargadas. Este manual esta soportado por la gerencia de operaciones como facilitador de las solicitudes. A continuación, se relacionan los respectivos contactos:

- **Coordinador de retención de marcas:** Diana Barreto, dfbarreto@eledencc.com
- **Gerente de Operaciones:** Jorge Zorro, jzorro@eledencc.com

4. DISPOSICIONES GENERALES DE OPERACIÓN

4.1 HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO COMERCIAL

4.1.1 ACCESOS PEATONALES (PUERTAS MALL, ACCESOS ESPECIALES)

El Centro Comercial cuenta con tres (3) accesos para el ingreso de visitantes los cuales están ubicados en: Plaza Girasol, Plaza Dalia y Plaza Jazmín cuyos horarios de apertura y cierre en operación normal están organizados de la siguiente manera:

Ubicación Entrada	Horario	Apertura	Cierre
Plaza Girasol Avenida Carrera Boyacá	Lunes a Domingo	8:00 horas	22:00 horas
Plaza Jazmín Calle 12 c	Lunes a Domingo	8:00 horas	22:00 horas
Plaza Dalia Carrera 71 F	Lunes a Domingo	8:00 horas	22:00 horas

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	6

Estos accesos y salidas pueden ser modificados por la administración en condiciones especiales de operación o por requerimiento de las autoridades y serán comunicados por los medios dispuestos para tal fin.

- **Horarios especiales para marcas con horarios extendidos nocturnos:**

Ubicación Entrada	Horario	Apertura	Cierre
Plaza Girasol Avenida Carrera Boyacá	Lunes a Domingo	8:00 horas	01:00 horas
Plaza Jazmín (Rio Fucha)	Lunes a Domingo	8:00 horas	21:00 horas
Plaza Dalia Carrera 71 F	Lunes a Domingo	8:00 horas	01:00 horas

El ingreso de vehículos para las marcas nocturnas: se realizará exclusivamente por el acceso a los sótanos ubicado sobre la Carrera 71 F rampa vehicular y será hasta la 23:00 horas.

4.1.2 HORARIOS DE INGRESO Y SALIDA PARA EMPLEADOS DE LAS MARCAS Y CONTRATISTAS DE LA ADMINISTRACIÓN

Ubicación Entrada	Horario	Apertura	Cierre
Plaza Girasol Avenida Carrera Boyacá Plaza Dalia Carrera 71 F	Lunes a Domingo	05:30 horas	22:30 horas

- Para las marcas de horario después de las 22 horas:

Ubicación Entrada	Horario	Apertura	Cierre
Plaza Girasol Avenida Carrera Boyacá Carrera 71 F por el acceso a sótano 1 rampa vehicular	Lunes a Domingo	05:30 horas	22:30 horas

La salida de los vehículos después de las 23:00 horas se realizará únicamente por la rampa de salida ubicada sobre la avenida Boyacá.

 MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
	VERSIÓN:	03
	VIGENCIA:	11/12/2020
	PÁGINA:	7

4.1.3 HORARIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Horario de atención al cliente desde la administración:

Horario de atención	Horario	Apertura	Cierre
Administración	Lunes a viernes	8:30 horas	13:00 horas
	Lunes a viernes	14:00 horas	18:30 horas
Atenciones específicas de la operación	Lunes a Domingo	24 horas	

4.1.4 HORARIO DE INGRESOS DE VEHÍCULOS DE CARGA A LOS MUELLES PARA ABASTECIMIENTO DE ESPACIOS COMERCIALES

Horario de atención	Horario	Apertura	Cierre
Muelles Ingreso por la Carrera 71 F Uso general	Lunes a viernes	22:00 horas	13:00 horas
	FDS y Festivos	22:00 horas	10:00 horas

4.1.5 HORARIO DE INGRESO DE VEHÍCULOS DE CARGA A LOS MUELLES PARA DESCARGUE DE MATERIALES Y ACCESORIOS DE OBRA PARA ESPACIOS COMERCIALES EN ADECUACIÓN

Horario de atención	Horario	Apertura	Cierre
Muelles Ingreso por la Carrera 71 F Uso general	Lunes a viernes	22:00 horas	06:00 horas
	FDS y Festivos	22:00 horas	06:00 horas

4.1.6 HORARIO DE SERVICIO DE TAXIS

Horario de atención	Horario	Apertura	Cierre
Zona exclusiva en el sótano 1 con capacidad de 15 carros	Lunes a viernes	9:00 horas	22:00 horas
	FDS y Festivos	9:00 horas	23:00 horas
	Horario Nocturno	N.A.	N.A.

4.1.7 HORARIO PARA MANTENIMIENTO Y ADECUACIONES DE ESPACIOS COMERCIALES

Los horarios de trabajo de contratistas y proveedores de adecuaciones y/o mantenimientos, será en horario nocturno:

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	8

Ubicación Entrada	Horario	Apertura	Cierre
Plaza Dalia Carrera 71 F por el acceso a sótano 1 rampa vehicular	Lunes a Domingo	22:00 horas	06:00 horas

4.1.8 HORARIOS ESPACIOS COMERCIALES

Horario de atención	Horario	Apertura	Cierre
Comercio	Lunes a jueves	10:00 horas	20:00 horas
	Viernes y sábado	10:00 horas	21:00 horas
	Domingos y festivos	11:00 horas	20:00 horas

- Estos horarios están sujetos a la normatividad Distrital o Nacional, en caso de tener operación especial.

4.1.9 HORARIOS RESTAURANTES

Horario de atención	Horario	Apertura	Cierre
Restaurantes	Lunes a jueves	12:00 horas	22:00 horas
	Viernes y sábado	12:00 horas	23:00 horas
	Domingos y festivos	12:00 horas	21:00 horas
	Domingo cuando el lunes es festivo	12:00 horas	23:00 horas

- Estos horarios están sujetos a la normatividad Distrital o Nacional, en caso de tener operación especial.

4.1.10 HORARIOS PLAZOLETA DE COMIDAS

Horario de atención	Horario	Apertura	Cierre
Plazoleta de comidas	Lunes a jueves	12:00 horas	21:00 horas
	Viernes y sábado	12:00 horas	22:00 horas
	Domingos y festivos	12:00 horas	21:00 horas
	Domingo cuando el lunes es festivo	12:00 horas	22:00 horas

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	9

- Estos horarios están sujetos a la normatividad Distrital o Nacional, en caso de tener operación especial.

4.1.11 HORARIOS REGLAMENTARIOS PARA DESARROLLO DE TRABAJOS EN CUBIERTAS

Estos trabajos deben ser previamente autorizados por el área de mantenimiento y riesgos (se debe solicitar el documento **GSR-FT-30 FORMATO DE SOLICITUD PERMISOS DE TRABAJO** en la recepción de la administración del centro comercial y diligenciarlo, además anexar la documentación requerida), una vez aprobado contará con el acompañamiento de un técnico del equipo de mantenimiento y del personal de seguridad y se realizarán en el siguiente horario:

Lunes a sábado de 7 a.m. a 5 p.m.

4.2 AUTORIZACIÓN DE ADECUACIONES, ARREGLOS LOCATIVOS Y/O MANTENIMIENTO

Se debe solicitar el documento (**GSR-FT-30 FORMATO DE SOLICITUD PERMISOS DE TRABAJO**) en la recepción de la administración del centro comercial y diligenciarlo, además anexar la documentación requerida, es deber de la administración dar la respuesta de autorización, siempre y cuando se cumpla con los requisitos y documentación exigida y haya sido radicada en la recepción dentro de los tiempos establecidos dentro del formato anteriormente mencionado. En caso contrario se dará la respuesta del motivo por el cual es rechazada la solicitud.

4.3 AMBIENTAL Y SANEAMIENTO

El Edén Centro Comercial, tiene como uno de sus pilares estratégicos más importantes, la adopción de lineamientos internacionales, nacionales y distritales en materia de gestión ambiental.

4.3.1 GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

La gestión de residuos sólidos está enfocada en la separación en la fuente, para el aprovechamiento de la mayor cantidad de residuo generado y disponiendo de manera eficiente y confiable, los residuos no aprovechables; apoyando la consolidación de la cadena de reciclaje, dignificando y haciendo rentable esta labor¹.

¹ GO-PD-01 PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	10

Protocolo de recolección de residuos

El protocolo de recolección de residuos se basa en las siguientes actividades puntuales:

SEPARACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Cada espacio comercial realiza la separación de los residuos sólidos de acuerdo a sus características en las bolsas o canecas correspondientes.
RECOLECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Se sigue la ruta de recolección identificando residuos, frecuencia y horarios.
TRANSPORTE INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Siguiendo las rutas se definen los contenedores adecuados y se evacúan los residuos de acuerdo a sus características.
PESAJE Y REGISTRO	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza el pesaje del material y diligenciamiento de formatos
ALMACENAMIENTO Y CLASIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez lleguen los residuos al centro de acopio de residuos se procede al registro y clasificación en los equipos instalados y se almacenan de acuerdo a los requerimientos de los compradores o gestores.
DESPACHO	<ul style="list-style-type: none"> • El despacho se realiza de acuerdo al gestor en cuanto a frecuencias de recolección y los horarios para la entrega de los materiales.
CERTIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Se solicita a la empresa transformadora la correspondiente certificación para garantizar una correcta disposición y aprovechamiento de los residuos.

La separación en la fuente, teniendo en cuenta la caracterización de residuos es de la siguiente manera:

- Residuos orgánicos (Ej., residuos de comida)
- Residuos reciclables (Ej., cartón, plástico, papel, vidrio)
- Residuos peligrosos y especiales (Ej., Biológicos, tóxicos, RAEES)
- Residuos ordinarios (Ej., polvo barrido, servilletas)

De acuerdo con la separación indicada anteriormente, las bolsas y/o contenedores en términos generales, para cada residuo, de acuerdo con sus características son:

- **Bolsa verde: orgánico**
- **Bolsa gris: reciclable (papel y cartón)**
- **Bolsa azul: reciclables (plástico)**
- **Bolsa roja: peligrosos**
- **Bolsa negra: Ordinarios**
- **Doble Bolsa negra: Elementos de protección personal (tapabocas y guantes)**

Recolección: La recolección de los residuos se desarrolla teniendo en cuenta los siguientes horarios, frecuencia y ruta sanitaria:

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	11

- **Horarios de recolección de residuos:**

Los horarios de recolección de residuos están definidos de acuerdo con los tipos de residuos que se generan para evitar una contaminación cruzada

Recolección de residuos	Horario	Mañana	Tarde
Orgánicos	Lunes a Domingo	11:00 horas	16:00 horas 21:00 horas
Ordinarios y reciclables	Lunes a Domingo	10:00 horas	17:00 horas 23:00 horas
Peligrosos	Martes y Jueves		15:00 horas

- **Ruta Sanitaria**

A continuación, se presenta la ruta sanitaria definida, esta ruta será para cualquier residuo, siguiendo los horarios anteriormente descritos para no tener contaminación cruzada entre residuos, pero el recorrido será siempre el mismo.

Además, se utilizan diferentes recipientes para la recolección con tapas herméticas, de tal manera que se evite olores y daño al material aprovechable.

Los beneficiarios de espacio comercial y arrendatarios deben abstenerse de ubicar bolsas o recipientes de residuos de cualquier tipo en zona común o pasillos, estos deben permanecer al interior del espacio comercial hasta el momento de la recolección.

 MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
	VERSIÓN:	03
	VIGENCIA:	11/12/2020
	PÁGINA:	12

Ruta de recolección Piso 1.

CULTURA DE MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS

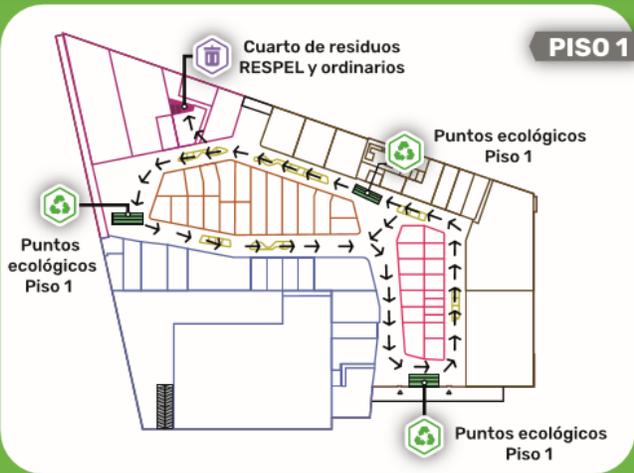
SIMBOLOGÍA



Punto ecológico



Cuarto de residuos



PISO 1

Cuarto de residuos RESPEL y ordinarios

Puntos ecológicos Piso 1

Orgánicos

Lunes a Domingo

11:00 horas
16:00 horas
21:00 horas

Ordinarios y reciclables

Lunes a Domingo

10:00 horas
17:00 horas
23:00 horas

Peligrosos

Martes y Jueves

15:00 horas

RECUERDA:

QUE DEBES TENER LISTO TU RESIDUO.

● Bolsa negra: ordinario ● Bolsa verde: orgánico ● Bolsa gris: reciclables ● Bolsa roja: peligrosos



Ruta de recolección Piso 2.

CULTURA DE MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS

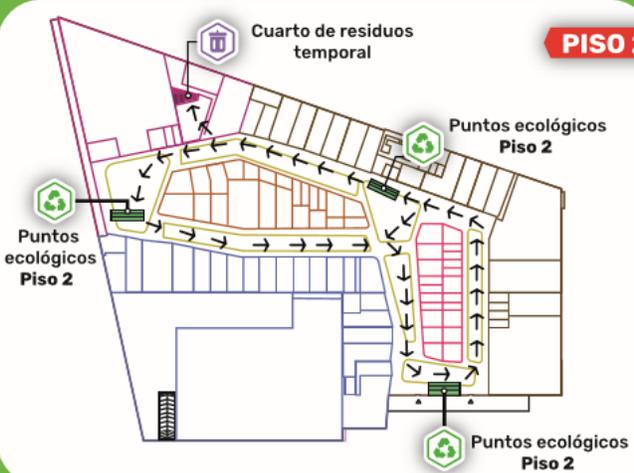
SIMBOLOGÍA



Punto ecológico



Cuarto de residuos



PISO 2

Cuarto de residuos temporal

Puntos ecológicos Piso 2

Orgánicos

Lunes a Domingo

11:00 horas
16:00 horas
21:00 horas

Ordinarios y reciclables

Lunes a Domingo

10:00 horas
17:00 horas
23:00 horas

Peligrosos

Martes y Jueves

15:00 horas

RECUERDA:

QUE DEBES TENER LISTO TU RESIDUO.

● Bolsa negra: ordinario ● Bolsa verde: orgánico ● Bolsa gris: reciclables ● Bolsa roja: peligrosos



 MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
	VERSIÓN:	03
	VIGENCIA:	11/12/2020
	PÁGINA:	13

Ruta de recolección Piso 3.

CULTURA DE MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS

SIMBOLOGÍA

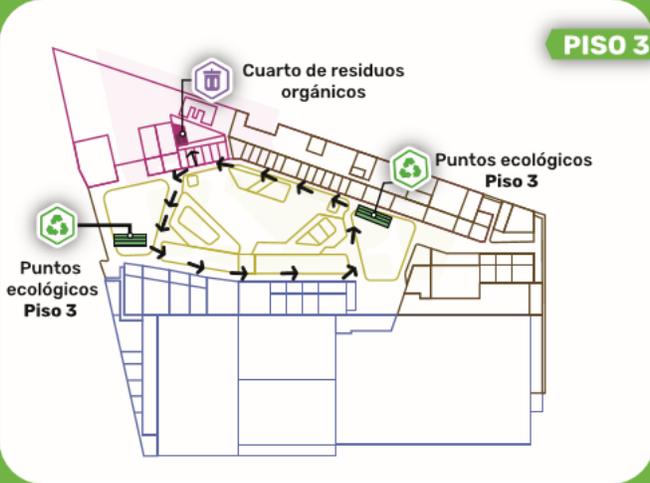


Punto ecológico



Cuarto de residuos

PISO 3



Orgánicos
Lunes a Domingo
11:00 horas
16:00 horas
21:00 horas

Ordinarios y reciclables
Lunes a Domingo
10:00 horas
17:00 horas
23:00 horas

Peligrosos
Martes y Jueves
15:00 horas

RECUERDA:
QUE DEBES TENER LISTO TU RESIDUO.

● Bolsa negra: ordinario ● Bolsa verde: orgánico ● Bolsa gris: reciclables ● Bolsa roja: peligrosos



RUTA RECOLECCIÓN PELIGROSOS

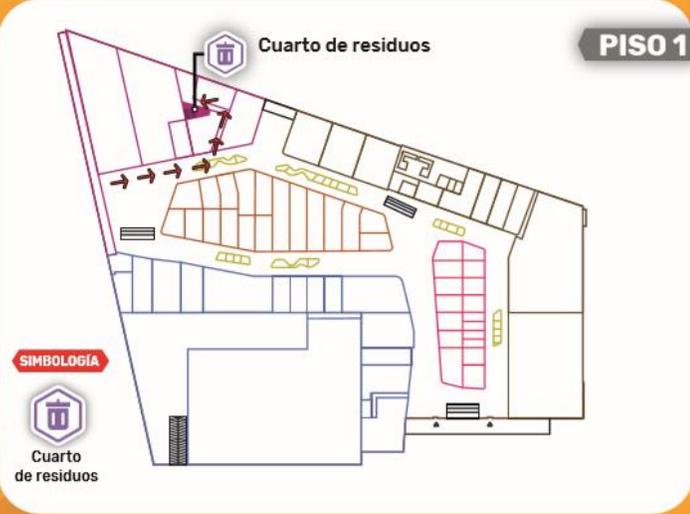
CULTURA DE MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS

SIMBOLOGÍA



Cuarto de residuos

PISO 1



Peligrosos
Martes y Jueves
15:00 horas

RECUERDA:
QUE DEBES TENER LISTO TU RESIDUO.

● Bolsa roja: peligrosos



	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	14

Despacho y certificación

Los horarios de despacho que se manejan en la operación son los siguientes:

Recolección de ordinarios

Frecuencia: diaria o día de por medio de acuerdo con la operación

Hora: 06:00 am aprox

Ciudad Limpia

Recolección de orgánicos

Frecuencia: diaria

Hora: 08:00 am aprox

Recolección de aprovechables

Frecuencia: 2 – 3 veces por semana

Hora: 11:00 am aprox

En cuanto a las certificaciones, se obtienen de acuerdo con las características del residuo, como se describe a continuación,

Los residuos orgánicos se entregarán para su tratamiento en el proceso de compostaje y se tendrán como soportes las actas de disposición final de los mismos suscrita por la coordinación ambiental de EECC.

La disposición final de los residuos orgánicos generados por las marcas y/o restaurantes que se dediquen a la prestación del servicio y venta de alimentos incluyendo su cocción, deberán integrarse al programa de recolección de residuos y rutas establecidas por la Administración, debidamente separados y rotulados.

Cada generador de **residuos especiales**, peligrosos, hospitalarios, aceites y grasas debe gestionar al interior de cada marca su disposición final por medio de un receptor autorizado y contar con su respectivo soporte de disposición.

Los residuos ordinarios se manejarán con el operador del Distrito para ser conducidos al relleno sanitario correspondiente.

Los residuos de elementos de protección de bioseguridad: Estos residuos serán gestionados por el centro comercial siempre y cuando esté en doble bolsa negra, cerrados y rotulados.

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	15

4.3.2 CONTROL DE PLAGAS

Para realizar un control de plagas de manera integral, las marcas al interior de sus espacios comerciales deben realizar mínimo de manera mensual las fumigaciones y controles de acuerdo con las características de su operación, con el objetivo de no tener presencia de roedores, insectos, artrópodos en general.

Cada fumigación o control de plagas que se realiza por parte de la marca debe contar con el certificado, además de la información técnica de los productos utilizados en el control, tanto de seguridad como de aplicación.

Los espacios comerciales deben presentar a la administración los certificados de fumigación y control de plagas con la siguiente frecuencia:

Gastronomía, cafetería: **Mensual**

Comercio de productos diferentes a alimentos: **Trimestral**

En caso de presentar algún reporte la intervención debe ser inmediata, si el establecimiento estuvo cerrado por tiempo superior a 15 días debe realizarse proceso de fumigación y control de plagas previo a la apertura.

4.3.3 LINEAMIENTOS AMBIENTALES Y SANITARIOS

- El uso de la ruta sanitaria y de manejo de residuos es obligatorio, no se permite la manipulación de residuos a personas ajenas a la operación de la administración, sin previa autorización.
- En caso de que una marca requiera hacer seguimiento del manejo de sus residuos biosanitarios, debe solicitar aprobación de la coordinación ambiental al correo daprada@eledencc.com y contar con la dotación requerida.
- Las puertas que comunican las marcas o ESPACIOS COMERCIALES a pasillos interiores deben permanecer cerradas.
- No está permitido la ingesta de alimentos en los pasillos ni en cualquier zona común del Centro Comercial.
- Los desechos sólidos deben entregarse al recorrido directamente, en los horarios estipulados. No está permitido dejarlos en los pasillos de servicio.
- Los residuos sólidos deben entregarse en una presentación que permita su manipulación, esta debe ser resistente e impermeable para evitar rupturas o vaciado y de acuerdo con la separación indicada en el presente documento.

 El Edén CENTRO COMERCIAL A.C.	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	16

- Los pasillos deben permanecer sin obstrucciones, los elementos, mercancía o residuos encontrados en pasillos, serán trasladados al centro de acopio de residuos.
- Las marcas deben realizar la separación en la fuente de sus desechos sólidos en sus respectivas bolsas de acuerdo con la caracterización de los residuos.
- Todos los espacios comerciales deben permanecer limpios y aseados permanentemente.
- En caso de presentarse un foco de vectores, la marca debe tomar todas las medidas para eliminarlos rápidamente.
- Todos los espacios comerciales deben utilizar canecas lavables, no absorbentes y mantenerlas con tapa cerradas de manera permanente durante la operación.
- Garantizar la integridad de las bandejas de comida, no presentando represamiento, uso indebido, destrucción o daño.
- Todos los ductos deben estar protegidos por rejillas para evitar la entrada de vectores.
- No está permitido guardar alimentos o desechos y en general, ningún elemento en los gabinetes de los nichos de agua de los espacios comerciales.
- El contratante es responsable de los contratistas, de la calidad del trabajo, del control de sus actividades y desechos que genere la actividad contratada.
- Los escombros generados por las marcas en su proceso de mantenimiento deben ser retirados por cada una de ellas y se debe asegurar la disposición final adecuada, sin hacer uso de los centros de acopio del interior del centro comercial.
- Las aguas; producto del lavado de trampas de grasa de las marcas, deben canalizarse por el desagüe indicado para el respectivo manejo en la planta de tratamiento de aguas residuales, garantizando que se encuentren libres de comida y tensoactivos.
- Los vehículos que transportan alimentos con destino al Centro Comercial deben contar con certificado sanitario vigente para poder descargar, podrá ser solicitado por las autoridades en inspecciones y visitas o por el centro comercial en procesos de verificación. En caso de no presentarlo no será permitido el ingreso de la mercancía.
- Los productos alimenticios que ingresen al Centro Comercial deben entrar en una presentación que garantice su inocuidad. Por ningún motivo se autoriza la entrada de costales, lonas, guacales, etc.
- Las marcas deben presentar a la Administración del Centro Comercial, una fotocopia del certificado del control de plagas, además deben acomodarse a las exigencias y cronogramas establecidos.
- En caso de que un espacio comercial u oficina permanezca cerrado y se sospeche de presencia de elementos y/o condiciones que pongan en riesgo la integridad del Centro Comercial, (fugas de agua, gas, problemas eléctricos, presencia vectorial, etc.), este accederá al espacio comercial, aplicará los correctivos necesarios y el costo de esta intervención será trasladado a la marca. El Centro Comercial agotará los recursos para ubicar a los responsables e informarles sobre la situación para que hagan presencia lo

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	17

antes posible. Si no es posible, se procederá a la intervención antes expuesta, siendo responsabilidad del locatario.

- Los elementos ubicados en la cubierta del Centro Comercial y que hacen parte integral de los espacios comerciales, tales como extractores, aires acondicionados, ductos, etc., deben permanecer en perfecto estado de mantenimiento y aseo, y además deben contar con identificación visible de la marca responsable con el número de espacio comercial respectivo.
- Se debe dar cumplimiento a la normatividad vigente frente a espacio libre de humo.

4.4 SERVICIO DE CORRESPONDENCIA

Los procesos establecidos para la recepción de la administración del Centro Comercial:

- Recepción de correspondencia:** Atención personalizada a mensajeros y/o courriers. Se reciben sobres, paquetes, cartas, publicidad, facturas, documentación comercial y jurídica. Se sellan pruebas de entrega (guías). Se verifica la correspondencia con errores de destinatario a mensajeros y/o courriers. Se firma y sella como evidencia de recibo y/o devolución.
- Radicación y Codificación:** Se realiza captura de datos de la correspondencia (tipo de documento, destinatario, corresponsal, número de guía, características especiales) con un procedimiento local de radicado y asignando su respectivo consecutivo.
- Clasificación:** La correspondencia es clasificada determinando para que área va dirigida.
- Distribución:** Se realiza la entrega de la correspondencia a las diferentes áreas. Será responsabilidad de cada área dar la respuesta a las solicitudes en los términos acordados en este manual.
- Atención de Consultas:** Atención de Peticiones, Quejas o Recursos, con respecto a este tema deben ser direccionados a la Administración y diligenciar en el formato PQR para dar respuesta y desarrollar la mejora continua a los procedimientos establecidos en el Centro Comercial.

4.5 USO TÉCNICO DE LA CUBIERTA Y CUARTOS TÉCNICOS

Esta zona es de acceso restringido, únicamente ingresará personal autorizado con acompañamiento del personal de mantenimiento que designe la Administración del Centro Comercial.

Para instalar antenas, cables eléctricos, unidades condensadoras y otros equipos, debe efectuarse la solicitud escrita a la Administración a través del formato solicitud de permiso

 El Edén CENTRO COMERCIAL A.C.	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	18

de trabajo para obtener autorización, la solicitud debe tener en cuenta la siguiente información:

a) La marca y/o beneficiario debe oficiar en la solicitud escrita a la Administración, anexando los siguientes datos técnicos relacionados con la antena:

- Tipo de servicio
- Tipo de Antena
- Tipo de montaje
- Dimensiones de la antena
- PIRE (Potencia Isotrópica Radiada Efectiva)
- Dimensiones de la estructura de soporte de la antena
- Frecuencias de operación
- Ancho de banda
- Patrones de radiación
- Polarización
- Azimut y elevación
- Coordenadas geográficas o planas de la estación conectante
- Tipo de alimentador y longitud del alimentador
- Ubicación del trans receptor, Down Converter y Multiplexores
- Consumo y potencia RF de los equipos
- Cargas puntuales en la estructura

b) La solicitud deberá venir acompañada de un plano de planta de la cubierta que considere la ubicación de las antenas existentes, acotando las distancias horizontales y verticales con relación a las antenas existentes y linderos de cubierta

En el mismo plano se debe indicar la ruta y destino del alimentador al igual que una descripción detallada de la adecuación civil, ductos para el montaje de la antena, conducción del alimentador en la cubierta y en el trayecto vertical.

c) Con la presentación de la solicitud a la administración se deben adjuntar las autorizaciones y demás permisos necesarios para operar los sistemas y equipos de comunicación que hayan sido obtenidos en forma legal por el usuario (Aeronáutica Civil, Ministerio de Comunicaciones, IDEAM y demás que establezca la ley), el centro comercial no asume ningún tipo de responsabilidad por el uso que se le dé a los mismos, por sanciones o decomisos realizados por las autoridades pertinentes.

El Centro Comercial no otorgará garantías ni brindará ningún tipo de vigilancia

 El Edén CENTRO COMERCIAL A.C.	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	19

y no será responsable por daños ocasionados a los sistemas y equipos instalados en la cubierta, incluido las situaciones de caso fortuito, fuerza mayor y actos malintencionados de terceros.

- d) Por restricciones establecidas por la Aeronáutica Civil, la cota máxima para instalación de torres porta antenas en la cubierta es de 4 m de la cubierta general, debe tener los permisos establecidos según la ley y de la Administración del Centro Comercial.
- e) La Administración previa notificación escrita, se reserva el derecho de antemano y así lo autoriza el usuario, para desconectar la antena por mora superior a 30 días en el pago de la cuota mensual de arrendamiento.
- f) En adición a lo anterior el usuario debe adquirir los siguientes compromisos:
 - Suspender inmediatamente la operación del sistema una vez la administración le notifique la existencia de una interferencia con los sistemas existentes.
 - Cumplir las normas técnicas y administrativas establecidas por la Administración en cuanto a la utilización de ductos existentes o a la instalación de nuevos elementos de infraestructura.
 - La tarifa que corresponda la informará la Administración en respuesta a la solicitud.

4.6 CONSUMO DE SERVICIOS PÚBLICOS

Los recibos correspondientes a energía eléctrica y gas se clasificarán en los casilleros asignados a cada espacio comercial quienes serán los responsables de adelantar los pagos correspondientes de forma directa. La Administración no se hace responsable por cortes de servicios generados por el no pago de los mismos por parte de los Beneficiarios o arrendatarios, quienes en caso de no tener la factura correspondiente deberán acudir a las plataformas de las empresas de servicios para consultar la factura de manera electrónica y hacer el respectivo pago.

El servicio de agua será consolidado por la administración realizando el respectivo recobro a cada beneficiario o arrendatario de acuerdo con las tomas previas de consumo adelantadas en cada medidor.

4.7 ATENCIÓN A MARCAS

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	20

La coordinación de marcas es el primer canal de atención del centro comercial para los beneficiarios o arrendatarios del mismo, esta coordinación velara por el adecuado cumplimiento de sus requerimientos.

Todas las solicitudes deben ser presentadas a través de un correo electrónico a dfbarreto@eledencc.com o por medio escrito en la recepción de las oficinas administrativas de la operación de El Edén Centro Comercial dentro de los horarios establecidos para tal fin.

En caso de requerir una cita para tratar temas específicos, enviar correo a dfbarreto@eledencc.com para que la coordinación de marcas se encargue de gestionar el espacio de atención con la estancia requerida.

4.7.1 INGRESO DE MARCAS

Remítase al documento interno GME-PD-01 PROCEDIMIENTO INGRESO DE BENEFICIARIO A LA OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL

4.7.2 PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES

La coordinación de marcas se encargará de convocar a las marcas que hacen parte del Centro comercial a través de los siguientes canales de comunicación.

- Correo electrónico dirigido a los contactos relacionados con los temas de mercadeo y/o comercial de la marca.
- Entrega de comunicado en punto de venta (De acuerdo al tipo de actividad).
- Vía telefónica.

Todas las confirmaciones serán recibidas vía correo electrónico dirigidas a dfbarreto@eledencc.com.

Los plazos y condiciones de las convocatorias podrán variar de acuerdo a los objetivos y dinámica de las actividades.

4.7.3 SOLICITUDES DE USO DE ESPACIOS COMERCIALES²

² Toda solicitud de uso de espacio comercial debe cumplir los requisitos plasmados en el documento GME-MN-04 MANUAL DE VITRINISMO

 El Edén CENTRO COMERCIAL A.C.	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	21

La Gerencia de Mercadeo y Comercial con el ánimo de apoyar la presencia de marca de los beneficiarios o arrendatarios les ofrece las siguientes herramientas:

- Espacios de comunicación con descuentos y tarifas especiales sobre las listas de precios oficial vigente.
- Entrega de volantes en las talanqueras de acceso vehicular (Av. Boyacá y 71F) un día de fin de semana durante las dos jornadas (10:00am a 4:00pm y 4:00pm a 10:00pm). (cumplir con política general de volanteo). Sujeto a disponibilidad.
- Activación de marca por apertura del centro comercial. Se puede hacer una activación dentro del centro comercial (frente al local comercial o cerca de él) con algún tipo de muestra artística con volumen moderado, degustación de producto, obsequios o si la propuesta es diferente a lo tradicional debe ser aprobada por el Comité de Gerencia.
- Se puede decorar el ingreso al punto de venta o stand con globos.
- La marca puede contar con la presencia de un personaje representativo de la misma o mascota para atraer visitantes a su punto de venta e interactuar con ellos hasta tres metros frente al local de la marca sin interferir las actividades comerciales de los vecinos.
- Uso de espacios comerciales de manera gratuita de acuerdo a la disponibilidad y restricciones vigentes. En todos los casos para la cesión del espacio se debe hacer entrega formal del espacio y desarrollar el Acta de Entrega Espacio en Zona Comunal EECC y Carta de Instrucciones con el valor sobre el cual deben solicitar las pólizas de responsabilidad civil.

Todas las solicitudes de uso de espacios comerciales deben ser dirigidas a semanrique@eledencc.com con copia a dfbarreto@eledencc.com para que sea atendida en un plazo no mayor a tres días hábiles.

4.7.4 SOLICITUDES ESPECIALES

Aquellas sobre las cuales la operación del centro comercial no da respuesta deben presentarse por escrito y radicarse en la recepción de la administración en los horarios de la misma, y esta será recibida por la coordinación de marcas para remitir a la estancia que corresponda para dar respuesta en un plazo de 15 días hábiles.

Nota: En caso de que la marca quiera realizar una jornada comercial fuera de los horarios establecidos (Madrugón y/o trasnochón), se debe realizar con una antelación de 48 horas hábiles a la operación por correo electrónico (dfbarreto@eledencc.com).

4.8 ARRENDAMIENTO

 El Edén CENTRO COMERCIAL A.C.	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	22

4.8.1 ARRENDAMIENTO DE ESPACIOS COMERCIALES

La solicitud de arriendo de espacios comerciales se realiza a través de la Gerencia Comercial de Construcciones Planificadas y bajo los procesos que existen para esta gestión.

4.8.2 ARRENDAMIENTO DE ZONAS COMUNALES

La Gerencia de Mercadeo y Comercial del Centro Comercial es el área encargada del arrendamiento de zonas comunales, teniendo en cuenta los procesos de evaluación y selección que el centro comercial determine para éste.

4.8.3 REGISTRO DE BENEFICIARIOS Y ARRENDATARIOS

Con el fin de garantizar la seguridad y el buen funcionamiento del Centro Comercial la administración deberá mantener el registro de beneficiarios y arrendatarios actualizado.

Es responsabilidad de cada beneficiario o arrendatario mantener actualizado el registro y es condición para tramitar servicios y en general cualquier gestión ante la Administración, deberá hacerse antes de dar inicio a la operación de cada Marca, para tal fin se deberán seguir los siguientes lineamientos:

- Debe diligenciar el formato, registro de beneficiarios y arrendatarios, que la Administración suministre.
- Cuando se registren jornadas de actualización de datos el propietario deberá entregar la información que solicite la oficina de Administración.

4.9 FACTURACIÓN

Establece los mecanismos de seguimiento y control a los procesos de facturación para los Beneficiarios de Espacio Comercial y/o arrendatarios, así como los lineamientos y procedimientos mediante los cuales los beneficiarios de espacio comercial y/o arrendatarios que cuenten con facturación Mixta y/o variable reportan las ventas a El Edén Centro Comercial.

4.9.1 CONCEPTOS DE FACTURACIÓN

El Edén Centro Comercial facturará de manera electrónica a los Beneficiarios de Espacios Comerciales y/o arrendatarios, los conceptos relacionados a continuación:

 El Edén CENTRO COMERCIAL A.C.	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	23

4.9.1.1 PRIMAS DE PARTICIPACIÓN

Las Primas de Participación Fijas o mixta se facturarán el primer día del mes. El plazo de pago, por regla general será de cinco días calendario contados a partir de la fecha de expedición de la factura. La mora en el pago de este concepto dará lugar al cobro de intereses moratorios.

Las Primas de Participación Variables y el componente mixto serán facturadas a más tardar el día hábil siguiente al vencimiento del plazo que tienen los beneficiarios de espacio comercial y/o arrendatarios pactado en la carta de instrucciones. El plazo de pago, por regla general será de cinco días calendario contados a partir de la fecha de expedición de la factura, a menos que el contrato o carta de instrucciones registre un acuerdo diferente. La mora en el pago de este concepto dará lugar al cobro de intereses moratorios. Dichos intereses moratorios se verán reflejados en las facturas de Prima de Participación y se liquidarán con base en los días de mora y la tasa de interés máxima permitida por la ley.

4.9.1.2 CUOTAS DE SOSTENIMIENTO

Las Cuotas de sostenimiento se facturarán el primer día del mes. El plazo de pago, por regla general será de cinco días calendario contados a partir de la fecha de expedición de la factura. La mora en el pago de este concepto dará lugar al cobro de intereses moratorios. Dichos intereses moratorios se verán reflejados en las facturas de la Cuotas de Sostenimiento y se liquidarán con base en los días de mora y la tasa de interés máximo permitida por la ley.

4.9.1.3 REINTEGRO DE SERVICIOS PÚBLICOS

El reintegro por Consumo de Agua se facturará el primer día del mes. El plazo de pago, por regla general será de cinco días calendario contados a partir de la fecha de expedición de la factura. El valor del reintegro se determinará con base en las lecturas tomadas desde los medidores de cada uno de los espacios comerciales y el valor total del metro cubico, reportado por la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá. La mora en el pago de este concepto dará lugar al cobro de intereses de mora y a la suspensión del servicio de agua. Dichos intereses moratorios se verán reflejados en las facturas de reintegro de servicios y se liquidarán con base en los días de mora y la tasa de interés máximo permitida por la ley.

 El Edén CENTRO COMERCIAL A.C.	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	24

4.9.1.4 HONORARIOS POR GESTIÓN DE COBRANZA

Los honorarios por gestión de cobranza se facturarán inmediatamente sea enviada la cartera a la etapa de cobro pre jurídico, de acuerdo con las tarifas establecidas por la casa de cobranza.

4.9.2 ASPECTOS TRIBUTARIOS

Las Cuotas de Sostenimiento, Primas de Participación y los intereses moratorios, estarán gravados con el impuesto al valor agregado IVA a la tarifa que determine las normas tributarias para estos conceptos. No estarán gravados con el IVA los reintegros por consumo de agua. Las facturas por los conceptos mencionados anteriormente serán emitidas de manera electrónica, utilizando para ello la plataforma denominada TITANIO y su entrega se hará de manera electrónica remitiendo, a los correos electrónicos informados por los beneficiarios, un archivo de TXT y una representación gráfica en formato PDF.

Los beneficiarios y/o arrendatarios que tengan la calidad de agentes retenedores deberán descontar del pago las retenciones en la fuente a título de renta, IVA e ICA, aplicando las tarifas establecidas en las normas tributarias para cada uno de los conceptos facturados.

4.9.3 REPORTE DE VENTAS

El reporte de ventas suministrado por los Beneficiarios de Espacio Comercial y/o arrendatarios que cuentan con Prima de Participación y/o Cuota de Sostenimiento mixtas o variables se realizará de manera diaria, a través de la herramienta dispuesta por EL EDÉN CENTRO COMERCIAL. para tal fin.

La información deberá ser registrada por el beneficiario de espacio comercial y/o arrendatarios, al cierre del día, con base en las transacciones realizadas por el local durante el transcurso del día. **GAF-IN-01 INSTRUCTIVO PARA EL REGISTRO DE VENTAS DIARIAS EN EL APLICATIVO CAPTURE WEB – SOLUTIONS MALLS**, de la misma manera y como soporte de la información consignada se deberá adjuntar imagen del cierre.

Al cierre del mes el beneficiario de espacio comercial y/o arrendatarios deberá remitir las certificaciones mensuales expedidas por el representante legal y el contador o revisor fiscal del BENEFICIARIO DE ESPACIO COMERCIAL.

En caso de que se disponga por parte del El Edén Centro comercial de dispositivos instalados o conectados directamente al sistema de facturación del beneficiario de espacio comercial

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	25

y/o arrendatarios, este permitirá el acceso periódico tanto para su instalación como para monitoreo.

Como soporte al proceso, El Edén Centro Comercial dispone de un Gestor de Ventas quien orientara y capacitara a las marcas sobre el registro diario de transacciones, así mismo ejecutara tareas de verificación de la información registrada en la herramienta dispuesta.

4.10 AUDITORIAS BENEFICIARIOS Y/O ARRENDATARIOS DE ESPACIO COMERCIAL CON CONDICIONES MIXTAS Y VARIABLES

No obstante, lo anterior, el beneficiario de espacio comercial y/o arrendatario faculta a El Edén Centro Comercial para auditar y verificar la veracidad de los reportes de ventas, conforme lo establece la carta de instrucciones, otrosíes y/o contratos en particular suscritos, así como este manual. Los procesos de auditoria se establecen con el objetivo de:

1. Inspeccionar sus libros y documentos contables, incluyendo, pero sin limitarse a: facturación y recibos de pago de impuestos, libros de contabilidad y consultar directamente el correspondiente sistema de facturación electrónica.
2. Acceder directamente a la información que sobre sus ventas estén disponibles en las diferentes redes de pago u otros sistemas que posean dicha información
3. Verificar el estado de conexión (si los hubiese) y funcionamiento de los dispositivos que hayan sido instalados en el ESPACIO COMERCIAL conforme lo descrito en el numeral 1.3 anterior.
4. En caso de no recibir el reporte de ventas por parte de los Beneficiarios y/o arrendatarios, se procederá a facturar, en el plazo mencionado anteriormente, con base en las ventas presuntivas que se determinaran conforme lo indique la carta de instrucciones.

Inexistencia del Reporte o Inexactitud de la Información

En caso de que, el beneficiario y/o arrendatarios de espacio comercial no remita oportunamente al centro comercial la información de las ventas mensuales; este faculta al el Edén Centro Comercial para que se le emita una factura por una suma equivalente al mayor valor mensual pagado por concepto de prima de participación, durante los últimos seis (6) meses calendario. En todo caso, lo anterior no exime de la responsabilidad al beneficiario de espacio comercial y/o arrendatario de su obligación, y en todo caso y sin perjuicio de lo pactado en la carta de instrucciones se ejercerán los derechos y acciones contractuales pactadas.

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	26

Siempre que se detecten inexistencia o inexactitud en el reporte mensual de ventas, este constituirá incumplimiento por parte del beneficiario de espacio comercial y/o arrendatarios y se aplicaran las sanciones establecidas de conformidad con la Carta de Instrucciones.

4.11 MANEJO DE CARGA

El cargue y descargue de mercancías para los espacios comerciales se debe realizar a través del sótano 1, utilizando el elevador asignado para carga.

Se debe tener en cuenta el “Decreto 321 de mayo 29 de 1992” Artículo 14º.- La altura máxima en las áreas de estacionamientos debe ser de 2.20 m para vehículos livianos y de 3.00 m para vehículos pesados.

Altura libre entre pisos (m)			
C.C. El Edén		Normativa	
Semisótano	5,00	Autos	2,20
Sótano	2,80	Camiones medianos y grandes	3,00

4.11.1 SENTIDO DE CIRCULACIÓN DEL SÓTANO 1



	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	27

4.11.2 SENTIDO DE CIRCULACIÓN DEL SÓTANO



4.11.3 HORARIO PARA CARGUE, DESCARGUE DE LOS BENEFICIARIOS Y USO ASCENSOR

En el sótano 1 del Centro Comercial, se encuentran las zonas de cargue y descargue de camiones. El ingreso de estos vehículos es compartido con los autos, motos y bicicletas por la rampa de accesos de la Av. Boyacá o por la rampa de acceso de la Carrera 71F.

- Vehículo de valores y tripulantes los horarios serán de acuerdo con lo establecido con el espacio comercial basados en la operación de los mismos.
- Vehículo Camión de manejo de residuos en Muelles de carga de lunes a jueves 10:00 pm a 12:00 m y viernes a domingo o festivo de 10:00 pm a 10:00 am.

4.12 NORMAS PARA LA ZONA DE CARGUE Y DESCARGUE ESPACIOS COMERCIALES

- Para el retiro de cajas y elementos fuera del horario establecido deberá existir autorización previa escrita y radicada en la recepción del centro comercial. La Administración no se hace responsable por pérdidas de elementos y mercancía.
- No se permite el estacionamiento permanente de vehículos en el área de ingreso vehicular, deberán estar únicamente por el tiempo necesario para el cargue y descargue de mercancía en la zona permitida previo aviso al personal de seguridad del Centro Comercial, con la permanencia del conductor dentro del vehículo.

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	28

- No se permite el estacionamiento permanente de camiones en las celdas del muelle de carga, el uso de las mismas estará relacionado con el tiempo de la maniobra de cargue o descargue.
- El usuario del ascensor de carga debe dejar la cabina en óptimas condiciones de aseo.
- En caso de movilizar escombros deben proteger el tapete y evitar que residuos se filtren por la rendija hacia el foso de ascensores.

4.13 RETIRO DE MARCA

El retiro de la marca puede darse de manera parcial o total y debe seguir el procedimiento correspondiente en cada caso.

4.13.1 AUTORIZACIÓN DE SALIDA DE MERCANCÍA, EQUIPO, MOBILIARIO U OTROS

Se denomina mercancía a todo bien que por la actividad económica de la marca sea propio de su proceso de comercialización.

- ✓ Esta categoría de retiro puede incluir salida de bienes muebles, elementos de tecnología, activos propios de la marca que no impliquen un cese de la operación normal de la misma y que se puedan llevar a mantenimiento, reemplazo o que no requiera su uso. Para tal fin debe ser diligenciado el formato GOP-FT-08 FORMATO RETIRO PARCIAL DE MERCANCÍA O MOBILIARIO y cumplir estrictamente los lineamientos plasmados en el siguiente documento:

GOP-PD-02 PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE SALIDA DE MERCANCÍA O MOBILIARIO.

4.13.2 RETIRO TOTAL DE MARCA

Para realizar una mudanza o retiro definitivo se debe informar a la Oficina de Administración con tres (3) días hábiles, presentando los siguientes documentos:

- I. Paz y salvo o Certificación de Estado de Cuenta expedido por la Administración del centro comercial, donde conste que el Beneficiario no tiene saldos en cartera por ninguno de los conceptos facturados, es decir, Prima de Participación/Arriendo, Cuotas de Sostenimiento, Consumo de Agua, Intereses de Mora, Sanción por Incumplimiento o por Terminación Unilateral Anticipada (Si aplica) y Otros Conceptos.

 El Edén CENTRO COMERCIAL A.C.	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	29

En casos excepcionales en que el Beneficiario se pueda retirar, aun teniendo saldos pendientes en cartera, deberá presentar una autorización escrita firmada por el Inversionista.

- II. Paz y salvo o autorización por parte del arrendador o fideicomitente de forma escrita. Para el mencionado paz y salvo, el beneficiario de espacio comercial deberá cumplir los siguientes requisitos:
 - ✓ Encontrarse al día en los pagos correspondientes a las primas de participación o cánones de arrendamientos u otros conceptos facturados por el arrendador en el caso en el que apliquen.
 - ✓ Haber pagado la respectiva sanción por incumplimiento o por terminación unilateral anticipada en los casos en que ella aplique.

- III. Paz y salvo o autorización de la Administración del centro comercial. Para el mencionado paz y salvo de la administración, el beneficiario de espacio comercial deberá cumplir los siguientes requisitos:
 - ✓ Encontrarse al día en los pagos correspondientes a las cuotas de sostenimiento, reintegro por consumo de agua y cualquier otro concepto facturado por la administración en caso en el que apliquen.
 - ✓ El beneficiario de espacio comercial deberá haber pagado los montos correspondientes a servicios públicos consumidos mientras el espacio comercial haya estado en posesión del beneficiario o arrendatario.
 - ✓ Contar con el visto bueno de las diferentes áreas de la administración según requisitos del formato GOP-FT-01 FORMATO RETIRO TOTAL DE LA MARCA.

- IV. Carta o correo electrónico del solicitante de la mudanza con los siguientes datos: número del local, nombre de la empresa que realizará la labor y que efectuará el traslado de los elementos, placas de los vehículos, hora y fecha de la ejecución.

- V. GOP-FT-01 FORMATO RETIRO TOTAL DE LA MARCA, documento que debe solicitar en la Recepción de la administración del centro comercial, mismo que deben ser diligenciado en su totalidad, anexas documentos allí requeridos, radicar en la recepción para trámites y validación interna, mismo que 3 días hábiles después de radicado podrá ser reclamado en la recepción con el concepto.

 El Edén CENTRO COMERCIAL A.C.	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	30

Además, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

De conformidad con lo preceptuado en la cláusula vigésima novena, numeral 29.3 de la Carta de Instrucciones, no podrán ser retiradas aquellas adecuaciones cuya remoción impliquen afectación alguna a la integridad estructural, reduzca su valor o deteriore estéticamente el Espacio Comercial.

La salida de los elementos debe ser únicamente por el ascensor de carga o escaleras de emergencia (previa coordinación con el área de riesgos y seguridad) en caso de que las dimensiones de estos lo requieran. Se programará el ascensor sin exclusividad, dependiendo de la disponibilidad de este.

Los horarios para esta actividad son los contemplados en el numeral 4.1.7. del presente manual.

Los gastos generados por cualquier daño ocasionado a los bienes o zonas comunales deben ser cubiertos por el beneficiario o arrendatario.

En caso de que la mudanza sea entre espacios comerciales, se debe cumplir con los horarios establecidos e informar a la Administración con dos (2) días hábiles especificando por escrito el movimiento.

4.14 RIESGOS Y SEGURIDAD

4.14.1 SISTEMA DE GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Se establecen los requerimientos de Seguridad y Salud en el Trabajo - SST para: beneficiarios y arrendatarios de unidades comerciales, proveedores, contratistas, subcontratistas y empresas de servicios temporales que presenten sus servicios dentro de las instalaciones del Centro Comercial, en función de los tipos de riesgo de los servicios, con el objetivo de garantizar:

- a) La inclusión de requerimientos de SST específicos en el proceso de oferta, contratación y la verificación de su cumplimiento durante todas las etapas de las actividades a ser desarrolladas.
- b) El seguimiento con respecto a su desempeño en SST, estableciendo las medidas necesarias para la corrección de los incumplimientos.
- c) La evaluación del desempeño en SST, de acuerdo con criterios definidos en sus respectivos contratos.

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	31

- d) La implementación de medidas que busquen estimular la adopción de las mejores prácticas en SST, incluyendo orientación y capacitación específica.

4.14.2 REQUISITOS DEL PLAN DE SST

El beneficiario, arrendatario, proveedor, contratista, subcontratista y empresa de servicios temporales cuyo servicio sea superior a 1 mes y con actividades de alto riesgo deben presentar la autoevaluación inicial del Sistema de Gestión. En esta certificación se evidencia la gestión que se ha realizado en este tema específico.

1. **Política de Seguridad y Salud en el Trabajo:** El beneficiario, proveedor, contratista, subcontratista y empresa de servicios temporales; debe contar con una política SST y asegurar que sea divulgada y aplicada por todos sus empleados involucrados en el contrato. La participación de todos los colaboradores debe ser evidente, buscando asegurar los objetivos y metas SST del contrato, a través de controles y seguimiento.
2. **Cumplimiento legal de Seguridad y Salud en el Trabajo:** El beneficiario, proveedor, contratista, subcontratista y empresa de servicios temporales; debe garantizar que se identifican los requisitos legales de SST aplicables a las actividades a desarrollar en el marco del alcance del contrato suscrito. Es responsabilidad del beneficiario, proveedor, contratista, subcontratista y empresa de servicios temporales es asegurar el cumplimiento de los requisitos legales SST que le son aplicables a todos sus colaboradores y establecer mecanismos para el seguimiento y verificación de su cumplimiento. Se debe comunicar la información pertinente sobre requisitos legales SST y de otra índole a todos sus colaboradores y demás partes interesadas.

Se consideran como actividades de alto riesgo:

- Eléctrico en media y alta tensión (Actividades en líneas, Línea viva)
- Actividades con energía Almacenada (Eléctrica, Mecánica, Hidráulica, Neumática, Química, Térmica)
- Trabajo en Alturas
- Espacios confinados (trabajos en ascensores, lavado de tanques)
- Actividades en caliente (Soldadura, pulidoras, cortadora)
- Izaje y movimiento de cargas
- Manejo de Sustancia químicas
- Transporte de Carga, personas, Sustancias Químicas, Maquinaria pesada, y manejo de vehículos para el desarrollo del servicio

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	32

El **proveedor, contratista, beneficiario**, debe atender y reportar al Administrador de Contrato todo accidente que ocurra a su personal durante la ejecución del servicio de manera telefónica y enviar el formato brindado por el área de SST, debe investigarlo, determinar las causas y un plan de acción.

El respectivo plan de acción de la investigación de los accidentes que realice debe ser incluido en la Matriz de accidentalidad que brinde el Centro Comercial. Así mismo, debe presentar mensualmente el informe de accidentes y el plan de mejora.

El **proveedor, contratista, beneficiario**, debe mantener en el sitio de la prestación del servicio botiquín portátil y demás implementos necesarios para atender primeros auxilios “Botiquín Tipo B” y velará permanentemente por su correcta utilización y dotación. El **proveedor, contratista, beneficiario**, debe tener personal entrenado para prestar las atenciones básicas de primeros auxilios.

4.14.3 Dotación y elementos de protección personal EPP

El **proveedor, contratista, beneficiario**, debe asegurar que los elementos de protección personal están a conformidad con estándares técnicos aplicables y marco legal vigente.

Ningún trabajador del **proveedor, contratista, beneficiario**, podrá iniciar actividades sin los elementos de protección personal o dotación de ropa y calzado de labor requeridos para la prestación del servicio.

Los elementos de protección personal que se deterioren y dejen de brindar protección al colaborador deben ser cambiados inmediatamente por el **proveedor, contratista, beneficiario**, quien debe garantizar que se tienen en cantidades suficientes en sitio para reemplazar. El Centro Comercial suspenderá las actividades del **proveedor, contratista, beneficiario**, que no utilice correctamente los EPP o esté realizando actos inseguros, se deben cumplir todas las medidas según lo indiquen las instrucciones, los permisos de Trabajo, y las reglamentaciones de seguridad.

Las condiciones para el buen uso y mantenimiento de los elementos de protección personal formarán parte de la capacitación impartida a sus trabajadores en materia de SST. Las siguientes consideraciones adicionales deben ser cumplidas:

- El Centro Comercial no aceptará que el **proveedor, contratista, beneficiario**, utilice ropa marcada con un logo diferente al de la razón social en la que está prestando el servicio.

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	33

- El uso de camisa con manga larga es obligatorio para las actividades en sitio. La camisa debe permanecer por dentro del pantalón y la manga abotonada.
- El uso de accesorios como relojes, anillos, pulseras, aretes está prohibido en las actividades que realicen en el Centro Comercial.
- Siempre portal el carnet en un lugar visible junto con los documentos de seguridad social, ARL Y EPS.

El Centro Comercial indicarán al **proveedor, contratista, beneficiario**, cuando sea requerido que su marca o imagen deba reflejarse en la dotación teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Actividades en los cuales se tiene interacción con grupos de interés como clientes, comunidades, medios de comunicación, entre otros.
- Proceso estratégico de visualización de marca.

4.14.4 Señalización

El **proveedor, contratista, beneficiario**, debe garantizar los cerramientos y la señalización de las áreas a intervenir de acuerdo con el análisis de riesgos. Las siguientes recomendaciones deben ser cumplidas para la ejecución de estas actividades:

- El **proveedor, contratista, beneficiario**, tendrá que delimitar el área de ejecución del servicio incluyendo las áreas de servicio a personal y las zonas de almacenamiento de material.
- Los cerramientos deben tener definidos los accesos para vehículos y personal, con material resistente y garantizar su mantenimiento.
- Pasos peatonales serán claramente identificados, marcados y protegidos contra el tráfico de maquinaria pesada.
- Está prohibida la violación de los cerramientos y señalizaciones consideradas para la ejecución de las tareas.
- Señalizar los equipos extintores y de emergencia (Camilla, botiquín, estaciones de emergencia).
- En caso de emergencias el **proveedor, contratista, beneficiario**, deberá seguir las indicaciones del personal brigadistas, es necesario tener en cuenta que la alarma de evacuación del centro comercial es el himno nacional de Colombia, confirmada la emergencia y la necesidad de evacuación se debe dirigir a los puntos de encuentro establecidos.

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	34

- Identificar las zonas donde exista riesgo de caída de materiales, proyección de partículas, sustancias inflamables, carga suspendida, corriente eléctrica, radiación, peligro de caída, gases comprimidos y todas aquellas donde existan peligros específicos.

En las áreas del Centro Comercial deberán cumplir con la siguiente clasificación de acuerdo con el tipo de riesgo así:

CLASIFICACIÓN	EJEMPLO
<p>Señal de Prohibición:</p> <p>Señal que prohíbe un comportamiento susceptible de provocar un peligro.</p>	 
<p>Señal de Advertencia:</p> <p>Señal que advierte un riesgo o un peligro.</p>	 
<p>Señal de Obligación:</p> <p>Señal que obliga a un comportamiento determinado.</p>	 

Las áreas se delimitarán con conos o colombinas o rompe filas y con cinta en color amarillo y negro o cadena amarilla. En las subestaciones se hará énfasis en las zonas energizadas delimitándolas con cinta en color rojo.

Para garantizar la seguridad en las instalaciones se cuenta con los diferentes mecanismos; con el objetivo de mantener los mejores estándares de seguridad, el centro comercial tiene contratada una compañía de seguridad privada (Física, Canina y electrónica), para controlar el ingreso y la salida, zonas comunales, verificación de apertura, cierre de espacios comerciales. Todo esto bajo la coordinación directa de los operadores del Circuito Cerrado de Televisión CCTV.

4.14.5 VIGILANCIA PRIVADA

- El Centro Comercial y la empresa de vigilancia NO se hacen responsables por equipos o elementos que sean dejados en zonas comunales o áreas privadas sin las medidas de seguridad correspondientes, el personal de vigilancia cuenta con la facultad, de a su

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	35

criterio inspeccionar y solicitar las autorizaciones respectivas para la salida e ingreso de maletas, bolsas o paquetes gestionando de este modo los riesgos derivados de este tipo de movimientos.

- El Beneficiario y/o Arrendatario es la única persona responsable de la salida de equipos y elementos de su oficina o espacio comercial, así mismo el visitante que ingrese al Centro Comercial cualquier elemento debe velar por su cuidado y es el único responsable.
- La Administración en ningún caso, se hace responsable por estafas, robos, engaños o delitos de los que puedan ser víctimas los locatarios, empleados o visitantes de los diferentes negocios.
- De producirse cualquier delito dentro de algún establecimiento o usuarios son quienes deben presentar la respectiva denuncia ante la autoridad competente e informar a la Administración sobre los hechos.
- Las tarjetas que se encuentran registradas en el sistema de control de acceso son responsabilidad del propietario. No se debe permitir el acceso de otras personas haciendo uso de ellas.
- Cualquier tipo de situación presentada deberá ser reportada al personal de seguridad por medio del supervisor de turno, adicionalmente se debe pedir la presencia del supervisor de seguridad y operaciones del centro comercial quien debe dejar por escrito la situación presentada en el documento **GSR-FT-03 FORMATO REPORTE DE NOVEDADES** brindado por el área de riesgos y seguridad del centro comercial.
- Después de realizado este procedimiento se tendrá que dar respuesta a la situación en 8 días hábiles por escrito, indicando las consideraciones necesarias.

Todos los que de alguna manera estén vinculados con el Centro Comercial, asumen el deber de comunicar a la Administración los hechos sospechosos que sucedan en las unidades privadas o zonas comunales, para tomar las medidas preventivas oportunamente.

Se sugiere a los arrendatarios, tomar todas las medidas de prevención que los protejan ante actividades delincuenciales, ejemplo la instalación se cerraduras de calidad, alarmas, cámaras o lo que mejor se considere según las necesidades particulares.

En la entrada al parqueadero está dispuesto un sistema de talanqueras accionadas automáticamente con control de acceso. Por lo tanto, el ingreso de un visitante con su respectivo vehículo será únicamente posible si éste realiza la apertura de la talanquera

 El Edén CENTRO COMERCIAL A.C.	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	36

retirando el respectivo tiquete de parqueadero.

4.14.6 SEGURIDAD ELECTRÓNICA Y MONITOREO

En el Circuito Cerrado de Televisión CCTV se centraliza el manejo de los siguientes sistemas:

Circuito cerrado de televisión.

Central de monitoreo 24 horas.

Sistema de control de acceso (Proximidad)

Sistema detección de incendios.

Control de accesos y apertura de escaleras de emergencias.

Sistema de intrusión en puertas de servicios y emergencias.

En caso de emergencia, comunicación directa con el CCTV:

- A través de intercomunicadores de emergencia ubicados en los pasillos técnicos de cada piso y sótanos.
- Vía citófono de ascensores (botón campana amarilla ubicada dentro de cada ascensor)

4.15 RECOMENDACIONES GENERALES

- Comunicar a Seguridad hechos sospechosos que sucedan en unidades privadas y zonas comunales.
- Permitir la inspección y ejecución de trabajos en beneficio de los bienes comunes o de los demás.
- Dotar los espacios comerciales con extintores, sensores de humo y rociadores según la norma vigente.
- Las zonas comunales y pasillos técnicos deben permanecer libres de obstáculos.
- Si al realizar reformas, reparaciones, ocurren accidentes de cualquier naturaleza, el beneficiario está obligado a repararlo a sus expensas.
- No obstruir zonas de circulación peatonal o vehicular.
- Cumplir con la reglamentación vigente relacionada con los estándares del Manual de publicidad exterior visual para el distrito capital de la alcaldía Mayor de Bogotá y la secretaria distrital de ambiente del año 2007, relacionado con el manejo de la publicidad exterior para avisos en fachada en espacios comerciales.
- Cumplir con la reglamentación vigente relacionada con la instalación de trampas de grasas internas para espacios comerciales destinados a la preparación y cocción de comida.

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	37

4.16 PROHIBICIONES

- Obstruir las puertas, pasillos, escaleras, estacionamientos, zonas de circulación tanto peatonal como vehicular y demás áreas destinadas a permitir el desplazamiento de vehículos, personas o mercancías, de manera que dificulte el paso y el uso legítimo de tales áreas.
- Trasladar elementos ubicados en zonas comunales.
- No está permitido fumar en zonas privadas o zonas comunales tales como ascensores, escaleras de emergencia, corredores de espacios comerciales, terrazas, zonas comunales de espacios comerciales, zonas de escaleras eléctricas, terrazas y baños.
- No está permitido transportar en los ascensores alimentos, café, tinto, jugos y demás líquidos sin las adecuadas condiciones que garanticen que no se derramarán.
- Colocar publicidad, letreros, carteles y otros elementos similares, en áreas de uso común.
- Introducir o mantener sustancias húmedas, corrosivas o inflamables, venenosas, explosivas o antihigiénicas que representen peligro para la integridad del Centro Comercial, para la integridad de sus habitantes. Por lo tanto, queda terminantemente prohibido el uso de estufas de gas propano o petróleo, o sustancias similares en unidades arrendadas distintas a las autorizadas en por la Administración del centro comercial.
- Instalar máquinas, aparatos que produzcan ruidos, vibraciones o sonidos estridentes que incomoden a los demás beneficiarios, arrendatario o que cause daños e interfiera en las instalaciones. De ocurrir este evento el beneficiario o arrendatario asumirá los costos de reparación de los daños que se ocasione
- Conectar a alto volumen aparatos de radio, televisión, o producir ruidos estridentes que superen los 65 decibeles permitidos por la Autoridad Ambiental.
- Introducir materiales de construcción al Centro Comercial o sacarlos, sin previa autorización del Administrador.
- Instalar rejas de seguridad en las ventanas o puertas
- Ubicar de forma definitiva o provisional sillas, mesas u otros elementos en los pasillos comunales que corresponden a la salida de emergencias, ya que pone en riesgo a las personas que requieran salir en caso de evacuación.
- No está permitido realizar cualquier tipo de adecuación, obra o ajuste locativo que genere ruido, polvo, olor, o incomodidad fuera de los horarios establecidos en el manual de adecuaciones.

4.17 PQRS

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	38

Para presentar una PQR en relación con el funcionamiento del Centro Comercial y/o servicio de la Administración se puede hacer a través de los siguientes medios:

- Página Web
- Carta dirigida a la Administración
- Diligenciamiento de formato en la oficina de la administración

4.18 TARIFAS

Las tarifas del parqueadero serán publicadas y podrán ser consultadas en el documento interno **GES-RM-01 REGLAMENTO DE ESTACIONAMIENTO**, el cual estará disponible en la oficina de estacionamiento del centro comercial.

4.19 ASIGNACIÓN Y USO DE DEPÓSITOS

4.19.1 CONTROL DE BODEGAS

Si usted dispone de una o más bodegas anexas a su espacio comercial es indispensable que tenga en cuenta lo siguiente:

4.19.2 SEGURIDAD DE BODEGAS

MEDIDAS DE PREVENCIÓN GENERALES

- Determine el uso de la bodega.
- Establezca los contenidos.
- Aplique las normas de almacenamiento y estibamiento de acuerdo a esos contenidos
- Identifique las características de infraestructura.
- Identifique los riesgos, evalúelos y clasifíquelos. (de incendio, contaminación, inundación accidentes etc.)
- Implemente todas las medidas, equipos, recursos y procedimientos que le permitan prevenir, detectar y controlar los eventos de riesgo o amenaza.
- Elabore y socialice y pruebe los protocolos de respuesta
- Implemente normas de acceso y permanencia
- Capacite al personal responsable.
- Realice inspecciones periódicas y si encuentra vulnerabilidades realice plan de intervención

 El Edén CENTRO COMERCIAL A.C.	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	39

- Analice cada incidente determinando la causa y determine medidas correctivas.

MEDIDAS DE RESPUESTA

- Si detecta una situación de emergencia, reporte inmediatamente a la central de servicios o a los anfitriones.
- Realice las acciones puntuales, corte de luz, agua o gas según el caso.
- Si está capacitado desencadene medidas para controlar la emergencia de acuerdo a los protocolos, si no permita la actuación de los brigadistas del centro comercial.

MEDIDAS DE RECUPERACIÓN

- Verifique que la emergencia ha terminado.
- Evalúe los daños.
- Evalúe el desempeño de los recursos y sistemas.
- Inicie la recuperación tomando medidas para que el evento no vuelva a presentarse.

4.19.3 SEGURIDAD DE BODEGAS DE ACUERDO CON RIESGOS ESPECIFICOS

MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE INCENDIO

- Evite almacenar productos combustibles o altamente inflamables cerca a fuentes de calor, luz. Chispa o llama.
- Asegure el cumplimiento de la norma RETIE (reglamento técnico de instalaciones eléctricas) en las redes, cableados, tomas eléctricas, etc.
- No utilice medios de iluminación que produzcan llama (veladoras, etc.).
- Disponga de un sistema de extinción de incendio de acuerdo con el tipo de riesgo.
- Si utiliza equipo de soldadura, activar protocolo y disponga extintores y demás medidas
- Etiquete los envases que contienen materiales inflamables o comburentes
- Almacene productos químicos considerando las compatibilidades y clasificación

RIESGO DE VECTORES

- Mantenga la bodega en las mejores condiciones de orden y aseo.
- Realice el programa de fumigación mensualmente con una firma certificada.
- No almacene alimentos procesados sin las condiciones de conservación necesarias.

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	40

- Si evidencia indicios de presencia de plagas o roedores reporte inmediatamente al área de saneamiento o a la central de servicios y proceda a implementar controles en su bodega.
- No permita el consumo de alimentos dentro de la bodega

RIESGO DE ACCIDENTE

- Mantenga condiciones de orden aseo y señalización.
- Asegure condiciones de iluminación y ventilación.
- Exija el uso de elementos de protección personal.
- Toda actividad que se realiza a más de 1.50 metros debe cumplir con los requisitos de trabajo en alturas.
- No deje cables ni objetos en el suelo.
- Asegure estanterías y muebles de almacenamiento para evitar que caigan en un sino o en una operación de llenado o retiro
- Cumpla las normas de apilamiento lo pesado y alto abajo lo liviano y corto arriba.
- Todas las estanterías deben ir ancladas en la base el centro y el extremo.
- Aplicar (NORMA NTC 4280, Manejo de estibas).

**Nota: Ley 9/79 Artículo 140 - En cualquier actividad que implique manejo de plaguicidas queda prohibida toda situación que permita contacto o proximidad dentro de un mismo local o vehículo de estos productos con alimentos, drogas, medicamentos, o con cualquier otras sustancia u objeto cuyo empleo, una vez contaminado, represente un riesgo para la salud humana.*

El sótano es uno de los lugares programados para la fumigación quincenal/mensual que se desarrolla en el centro comercial y podría generarse una contaminación cruzada en dicho espacio.

ARTICULO 256. Las materias primas, envases, empaques, envolturas y productos terminados para alimentos y bebidas se almacenarán en forma que se evite su contaminación y se asegure su correcta conservación.

En los sótanos no es posible evitar contaminación o conservación de los elementos debido a: nivel freático, humedad, monóxido de carbono, exposición durante el traslado de los alimentos a tiendas

5. VIGENCIA

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	41

Este manual es susceptible a modificaciones siempre que sea pertinente por motivos de cambios en la legislación y/o normatividad que rige el centro comercial

6. ACCIONES TRAS INCUMPLIMIENTOS

Con el fin de velar por las normas sanitarias y de operación del centro comercial en beneficio del establecimiento y cada uno de sus beneficiarios, se plasman en el presente manual unos lineamientos de estricto cumplimiento. El incumplimiento a estos lineamientos conllevará a dos instancias principalmente, amonestaciones y sanciones.

6.1 AMONESTACIONES

Una amonestación es un documento escrito que emite la administración al beneficiario y/o arrendatario que incurra en una falta o incumplimiento de los lineamientos del manual, en cuyo caso el beneficiario o arrendatario tendrá derecho a realizar las explicaciones pertinentes frente a los hechos.

El centro comercial debe demostrar por medio de una fotografía como evidencia la infracción cometida, hacer llegar al encargado del punto este documento, el cual tendrá tres (3) días hábiles para hacer su respuesta y corrección inmediata de ser el caso. En caso de transcurrir ese tiempo y no allegar respuesta alguna, se procederá a la segunda instancia de sanciones.

6.2 SANCIONES

La sanción que se emite es de tipo pecuniario, el beneficiario al no dar respuesta formal ante una amonestación trascurrido el tiempo otorgado para dicha diligencia, la administración del centro comercial dará lugar a la imposición de una sanción, de acuerdo al tipo como sigue a continuación.

TIPO DE SANCIONES	
Si la infracción es cometida por primera vez	1 SMMLV ³
Si la infracción es cometida por segunda vez	2 SMMLV
Si la infracción es cometida por tercera vez	3 SMMLV

³ SMMLV: Salario mínimo mensual legal vigente.

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	42

En caso de presentar la irregularidad por cuatro o más veces	No apertura del establecimiento
--	---------------------------------

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	Documento
GOP-MN-02	MANUAL DE GESTIÓN DE DEVOLUCIÓN O RESTITUCIÓN DE ESPACIO COMERCIAL
GME-MN-04	MANUAL DE VITRINISMO
GO-PD-01	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS
GO-PD-02	PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DEL SHUT.
GOP-PD-02	PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE SALIDA DE MERCANCÍA O MOBILIARIO
GAM-PL-01	PLAN DE SANEAMIENTO BÁSICO 2020
GAM-PL-02	PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS
GAM-PO-01	POLÍTICA AMBIENTAL
GAM-PD-01	PROCEDIMIENTO DE MANEJO Y DISPOSICIÓN DE RESIDUOS RCD
GES-RM-01	REGLAMENTO DE ESTACIONAMIENTO
GOP-FT-01	FORMATO RETIRO TOTAL DE LA MARCA
GOP-FT-08	FORMATO RETIRO PARCIAL DE MERCANCÍA O MOBILIARIO
GSR-FT-31	FORMATO AUTORIZACIÓN DE INGRESO Y-O SALIDA DE MATERIALES, EQUIPOS Y MOBILIARIO
GME-PD-01	PROCEDIMIENTO INGRESO DE BENEFICIARIO A LA OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL
GSR-FT-30	FORMATO DE SOLICITUD PERMISOS DE TRABAJO
GSR-FT-03	FORMATO REPORTES DE NOVEDADES
GAF-IN-01	INSTRUCTIVO PARA EL REGISTRO DE VENTAS DIARIAS EN EL APLICATIVO CAPTURE WEB – SOLUTIONS MALLS

8. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
No. De Cambio	Fecha	Descripción del cambio
1	22/10/2020	<p>1.1 Cambio de codificación y nombre de GO-MN-01 MANUAL DE OPERACIONES a GGE-MN-01 MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL</p> <p>1.2 Actualización de todo el capítulo 4.3 de ambiental, sanitario y de servicios generales</p>

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	43

		<p>1.3 Actualización de horarios capítulo 4.1</p> <p>1.4 Reemplazo de las palabras Locales por Espacios Comerciales y Beneficiarios por Arrendatarios o Locatarios</p> <p>1.5 Actualización de tarifas de estacionamiento capítulo 4.18</p> <p>1.6 Actualización de Capítulo de Mudanzas y trasteos por: Retiro parcial y retiro total de la marca. Capítulo 4.13</p> <p>1.7 Modificación de Paz y salvos por estado de cuenta de la marca emitido por gerencia administrativa y financiera. Capítulo 4.13, Eliminación de solicitarle a la marca un Estado de cuenta actualizado emitido por Gerencia Administrativa y Financiera</p> <p>1.8 Actualización capítulos de seguridad, riesgos y de sst. Capítulo 4.14</p> <p>1.9 Inclusión de capítulo de Acciones tras incumplimiento, amonestaciones y sanciones. Capítulo 6</p> <p>1.10 Inclusión de capítulos de: Atención a marcas, ingreso de marcas, participación en actividades, espacios de comunicación y solicitudes especiales. Capítulo 4.7</p> <p>1.11 Inclusión de párrafos: <i>De conformidad con lo preceptuado en la cláusula vigésima novena, numeral 29.3 de la Carta de Instrucciones, no podrán ser retiradas aquellas adecuaciones cuya remoción impliquen afectación alguna a la integridad estructural, reduzca su valor o deteriore estéticamente el Espacio Comercial.</i></p> <p><i>La salida de los elementos debe ser únicamente por el ascensor de carga o escaleras de emergencia (previa coordinación con el área de riesgos y seguridad) en caso de que las dimensiones de estos lo requieran. Se programará el ascensor sin exclusividad, dependiendo de la disponibilidad de este</i></p> <p>1.12 Modificación de Beneficiarios por Beneficiarios y/o Arrendatarios de espacios comerciales</p> <p>1.13 Inclusión de Capítulo de facturación al manual. Capítulo 4.9</p>
--	--	---

	MANUAL DE OPERACIÓN DE EL EDÉN CENTRO COMERCIAL	CÓDIGO:	GGE-MN-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	11/12/2020
		PÁGINA:	44

		Modificación de todos los documentos relacionados. Numeral 7
2	10/12/2020	Modificación capítulo 4.13 Retiro de Marca