



PROCESO:	SEGURIDAD				Página 1 de 8
MANUAL:	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS USO DE ESPACIOS PÚBLICOS, BIENES COMUNES Y SEGURIDAD				
Código:	MAN-PUPEP-000	Versión:	000	Elaboración	Marzo 2026

## 1. OBJETIVO

---

Establecer las políticas, normas y procedimientos para el uso adecuado de los espacios públicos y bienes comunes del Centro Comercial, así como definir los protocolos de seguridad para el control de accesos peatonales y vehiculares, garantizando la protección de los usuarios, bienes, instalaciones y activos del Centro Comercial.

## 2. ALCANCE

---

El presente manual aplica a:

- Visitantes y clientes
- Propietarios de locales
- Arrendatarios
- Empleados de los locales comerciales
- Proveedores y contratistas
- Personal administrativo
- Personal de seguridad
- Usuarios del parqueadero
- Domiciliarios y plataformas de entrega

Las disposiciones contenidas en este documento regulan el uso de:

- Zonas comunes
- Baños
- Mobiliario
- Escaleras eléctricas
- Ascensores
- Pasillos y corredores
- Accesos peatonales
- Accesos vehiculares
- Parqueaderos
- Áreas de circulación
- Bienes de uso común.

## 3. DEFINICIONES

---

		<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS USO DE ESPACIOS PÚBLICOS, BIENES COMUNES Y SEGURIDAD</b>			
PROCESO:	SEGURIDAD				Página 2 de 8
MANUAL:	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS USO DE ESPACIOS PÚBLICOS, BIENES COMUNES Y SEGURIDAD				
Código:	MAN-PUPEP-000	Versión:	000	Elaboración	Marzo 2026

**Zonas Comunes:** Áreas destinadas al uso y circulación de visitantes como pasillos, corredores, plazas internas, plazas externas, escaleras, ascensores, baños y accesos.

**Mobiliario:** Bienes instalados en zonas comunes para el servicio de los visitantes, tales como bancas, mesas, sillas, sofás y poltronas.

**Accesos Peatonales:** Entradas y salidas habilitadas para el ingreso y salida de personas.

**Accesos Vehiculares:** Puntos de ingreso y salida de vehículos y bicicletas, patinetas al parqueadero.

**Personal de Seguridad:** funcionarios encargados de garantizar la vigilancia y control de las instalaciones.

**Personal de Aseo y mantenimiento:** funcionarios encargados del aseo y mantenimiento de las instalaciones.

**Usuarios:** Toda persona que se encuentre dentro de las instalaciones del centro comercial.

#### 4. MARCO NORMATIVO

---

El presente manual se fundamenta en las disposiciones legales vigentes en Colombia, entre ellas:

- ✓ **Ley 675 de 2001** – Régimen de Propiedad Horizontal
- ✓ **Ley 1801 de 2016** – Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana
- ✓ **Ley 1581 de 2012** – Protección de Datos Personales
- ✓ Reglamento de Propiedad Horizontal del Centro Comercial Avenida Chile
- ✓ Normas de seguridad, salud en el trabajo y gestión del riesgo aplicables.

#### 5. PRINCIPIOS DE CONVIVENCIA

---

El uso de las instalaciones del centro comercial deberá realizarse bajo los principios de:

- Respeto
- Seguridad
- Convivencia
- Responsabilidad

		<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS USO DE ESPACIOS PÚBLICOS, BIENES COMUNES Y SEGURIDAD</b>			
PROCESO:	SEGURIDAD				Página 3 de 8
MANUAL:	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS USO DE ESPACIOS PÚBLICOS, BIENES COMUNES Y SEGURIDAD				
Código:	MAN-PUPEP-000	Versión:	000	Elaboración	Marzo 2026

- Uso adecuado de los bienes comunes

Todos los usuarios deberán comportarse de manera adecuada, respetando las normas de convivencia y evitando cualquier conducta que afecte la tranquilidad o seguridad de los demás visitantes.

## 6. USO DE ESPACIOS Y BIENES DEL CENTRO COMERCIAL

---

El uso de los espacios públicos dentro del centro comercial debe realizarse bajo principios de convivencia, respeto, seguridad y cuidado de las instalaciones.

Los espacios comunes son de uso compartido para todos los visitantes.

No se permite realizar actividades comerciales en zonas comunes sin autorización de la administración.

No está permitido **instalar mercancía, stands o publicidad** sin autorización.

Se debe respetar la señalización instalada y se prohíbe cualquier actividad que afecte la seguridad o tranquilidad de los usuarios.

El uso de los Bienes esenciales (ascensores, escaleras) e inmuebles (sillas, sofás, mesas, conexiones) debe ser correcto de acuerdo a la función que están diseñados, no moverlos, ni trasladarlos a otros sitios y no afectar la tranquilidad y convivencia de los demás usuarios cuando los están utilizando.

El uso de cualquier elemento debe ser con responsabilidad y cuidado.

## 7. USO DE ZONAS COMUNES

---

Las zonas comunes están destinadas exclusivamente para la circulación y permanencia temporal de visitantes, en los horarios definidos por el Centro Comercial.

No está permitido:

- Bloquear pasillos o corredores
- Realizar reuniones que obstaculicen la circulación
- Instalar elementos o mercancía sin autorización
- Realizar eventos o actividades sin aprobación de la administración

		<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS USO DE ESPACIOS PÚBLICOS, BIENES COMUNES Y SEGURIDAD</b>			
PROCESO:	SEGURIDAD				Página 4 de 8
MANUAL:	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS USO DE ESPACIOS PÚBLICOS, BIENES COMUNES Y SEGURIDAD				
Código:	MAN-PUPEP-000	Versión:	000	Elaboración	Marzo 2026

Las actividades culturales, promocionales o comerciales deberán contar con autorización previa del centro comercial.

## 8. USO DE MOBILIARIO

---

El mobiliario dispuesto en zonas comunes tiene como finalidad brindar comodidad a los visitantes.

Los usuarios deben:

- Utilizarlo adecuadamente
- No alterar su ubicación
- No pararse sobre él
- No acostarse
- No dañarlo o deteriorarlo

Cualquier daño ocasionado deberá ser asumido por el responsable.

## 9. USO DE BAÑOS

---

Los baños del Centro Comercial están destinados al uso de visitantes y usuarios.

Se deben mantener condiciones adecuadas de higiene, no realizar actividades diferentes a su finalidad

Se prohíbe:

- Fumar dentro de estas instalaciones
- Realizar actividades diferentes a su finalidad
- Cada uno de los cubículos debe usarse en forma unitaria.
- Generar actos que afecten la convivencia o seguridad

Los usuarios deberán mantener condiciones adecuadas de higiene y hacer uso responsable de estas instalaciones.

El comportamiento al interior de los baños debe estar enmarcado dentro del Código de Policía Artículo No. 33, Numeral 5, Literal B, párrafo 1. con el fin de no afectar la convivencia de los demás usuarios.

PROCESO:	SEGURIDAD				Página 5 de 8
MANUAL:	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS USO DE ESPACIOS PÚBLICOS, BIENES COMUNES Y SEGURIDAD				
Código:	MAN-PUPEP-000	Versión:	000	Elaboración	Marzo 2026

Todo menor de edad debe ingresar a los baños públicos en compañía de un adulto responsable.

No se permite ingreso de mascotas a los baños.

## 10. USO DE ESCALERAS ELÉCTRICAS

---

Para garantizar la seguridad de los usuarios se establecen las siguientes normas:

- Sujetarse del pasamanos durante el recorrido
- No correr ni jugar en las escaleras
- No transportar objetos que representen riesgo
- Los niños deben estar acompañados por un adulto
- Las mascotas no deben utilizar escaleras eléctricas

## 11. USO DE ASCENSORES

---

Los usuarios deberán:

- Respetar la capacidad máxima indicada,
- Dar prioridad a personas con movilidad reducida, adultos mayores y mujeres embarazadas, y seguir las instrucciones del personal autorizado en caso de emergencia.
- Todo el personal de Domiciliarios debe utilizar los ascensores de carga.
- Todo menor de edad debe utilizar este transporte vertical en compañía de un adulto responsables. No está permitido jugar al interior de estos equipos.

## 12. ACCESOS PEATONALES

---

Las entradas peatonales cuentan con supervisión del personal de seguridad.

El centro Comercial podrá realizar:

- Se realiza control visual del ingreso de visitantes y verificación preventiva cuando las condiciones de seguridad lo requieran. No se permite el ingreso de elementos peligrosos.
- La Administración y el área de Seguridad del Centro Comercial se reservan el derecho de efectuar la verificación y revisión de paquetes, bolsas, maletas, cajas o cualquier

		<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS USO DE ESPACIOS PÚBLICOS, BIENES COMUNES Y SEGURIDAD</b>			
PROCESO:	SEGURIDAD				Página 6 de 8
MANUAL:	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS USO DE ESPACIOS PÚBLICOS, BIENES COMUNES Y SEGURIDAD				
Código:	MAN-PU EP-000	Versión:	000	Elaboración	Marzo 2026

elemento que ingrese o salga de las instalaciones, como medida de control, protección de los bienes y prevención de pérdidas.

- En ejercicio de esta facultad, el personal de seguridad podrá solicitar la presentación de la factura, remisión o documento que acredite la propiedad o autorización de retiro de los elementos, cuando estos sean retirados de los locales comerciales o de las instalaciones del centro comercial.
- La verificación de paquetes y la solicitud de facturas podrán realizarse de manera aleatoria, esporádica o cuando exista alguna información, novedad o circunstancia que haga necesario confirmar la procedencia o autorización de salida de los elementos.
- En consecuencia, todos los paquetes, sin excepción, que ingresen o salgan del Centro Comercial podrán ser objeto de verificación por parte del personal de seguridad, en cumplimiento de las políticas internas de control y protección de la propiedad.

### 13. ACCESOS VEHICULARES

---

Todo vehículo debe registrarse en el sistema de ingreso del parqueadero, para obtener su Tiquete Digital como soporte de custodia del Vehículo, como también para poder pagar en los puntos de pago

Los conductores deben respetar la señalización interna, los límites de velocidad y estacionar únicamente en los espacios autorizados.

### 14. SISTEMA DE SEGURIDAD Y VIDEO VIGILANCIA

---

El Centro Comercial cuenta con un sistema de videovigilancia (CCTV) que incluye:

- Personal de vigilancia
- Circuito cerrado de televisión (CCTV)
- Control de accesos

Mediante el Sistema de Video vigilancia se realiza el monitoreo permanente de las diferentes áreas de las instalaciones, con el fin de prevenir riesgos, fortalecer las condiciones de seguridad y permitir la activación oportuna de los protocolos establecidos en caso de emergencias o situaciones que puedan afectar la integridad de las personas, los bienes o la infraestructura.

		<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS USO DE ESPACIOS PÚBLICOS, BIENES COMUNES Y SEGURIDAD</b>			
PROCESO:	SEGURIDAD				Página 7 de 8
MANUAL:	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS USO DE ESPACIOS PÚBLICOS, BIENES COMUNES Y SEGURIDAD				
Código:	MAN-PUPEP-000	Versión:	000	Elaboración	Marzo 2026

Las imágenes captadas por el sistema de videovigilancia **son grabadas y almacenadas**, y su uso se realiza exclusivamente para fines de seguridad, control y apoyo a las autoridades competentes cuando sea requerido.

La operación y manejo del sistema de videovigilancia se realiza en cumplimiento de la **normatividad vigente en materia de seguridad privada y de las disposiciones establecidas por la Policía Nacional**, así como de la **Ley 1581 de 2012 y demás normas relacionadas con la protección de datos personales (Habeas Data)**. En consecuencia, el tratamiento de la información obtenida a través de estos sistemas se realiza bajo criterios de confidencialidad, uso restringido y únicamente para los fines autorizados por la ley.

La seguridad física debe informar cualquier novedad, situación o movimiento sospechoso, así mismo dar recomendaciones a los visitantes de cuidar sus objetos personales.

## 15. PROTOCOLOS DE EMERGENCIA

---

En caso de emergencia, los usuarios deberán seguir las instrucciones del personal de seguridad y dirigirse a las rutas de evacuación señalizadas.

El centro comercial cuenta con protocolos para:

- Evacuación
- Emergencias médicas
- Protocolos para actuación en caso de Incendios, asonadas, sismos, terremotos.

## 16. RESPONSABILIDADES

---

Administración: Establecer las políticas y supervisar el cumplimiento del manual.

Personal de Seguridad: Controlar accesos, supervisar zonas comunes y atender situaciones de riesgo.

Usuarios: Cumplir las normas establecidas y hacer uso adecuado de las instalaciones.

## 17. MEDIDAS POR INCUMPLIMIENTO

---

La Administración del Centro Comercial se reserva el derecho de admisión y permanencia dentro de sus instalaciones. En consecuencia, cualquier persona que incurra en

PROCESO:	SEGURIDAD				Página 8 de 8
MANUAL:	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS USO DE ESPACIOS PÚBLICOS, BIENES COMUNES Y SEGURIDAD				
Código:	MAN-PUPEP-000	Versión:	000	Elaboración	Marzo 2026

comportamientos contrarios a las normas de convivencia, altere el orden, afecte la tranquilidad de los visitantes, ponga en riesgo la seguridad de las personas o de las instalaciones, o realice actividades contrarias a la ley o a las políticas internas del Centro Comercial, podrá ser requerida para cesar dicha conducta o retirarse del lugar.




Estas medidas se adoptan en cumplimiento de las políticas internas de seguridad y convivencia y en concordancia con lo establecido en la Ley 1801 de 2016 – Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, que faculta a las autoridades y a los responsables de los establecimientos privados abiertos al público a promover y preservar condiciones adecuadas de seguridad, respeto y convivencia.

En caso de ser necesario, el personal de seguridad podrá solicitar el apoyo de la Policía Nacional para la aplicación de las medidas correspondientes.

## 18. VIGENCIA

---

El presente manual entra en vigencia a partir de su publicación y será de obligatorio cumplimiento para todos los usuarios del Centro Comercial y Financiero Avenida Chile.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Javier Amado Cargo: Jefe Seguridad, riesgos y Parqueadero Firma: 	Nombre: Javier Amado Cargo: Jefe Seguridad, riesgos y Parqueadero Firma: 	Nombre: Maria Cristina Céspedes Cargo: Representante Legal Firma: 
Fecha: 16/03/2026	Fecha: 16/03/2026	Fecha: 17/03/2026