UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

ESCUELA DE POSTGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE OPERACIONES

Sistema Integral de Información para Centros Comerciales que Permita

Reducir los Problemas de Seguridad Operacional

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el grado académico de Maestro en Gestión de Operaciones

AUTOR(ES)

Caballero Guisbert, Carlos Enrique (0000-0001-9557-0417)

Ludeña Loyaga, Guillermo (0000-0003-4645-7498)

Mesones Torres, Pablo Gustavo (0000-0003-2132-4410)

ASESOR(ES)

Shinno Huamaní, Miguel (0000-0002-1732-8788)

Lima, 20 de Noviembre de 2018

DEDICATORIA

A nuestras familias por ser la base de nuestros logros y a nuestros padres, esposas e hijos por ser el soporte y la inspiración de cada meta alcanzada.

RESUMEN

Los centros comerciales aglomeran una gran cantidad de personas, bienes e infraestructura; por ello, son susceptibles a sufrir accidentes, que los visitantes y/o trabajadores tengan una emergencia médica, o ser víctimas de robos. Adicionalmente, sufrir demandas por cualquiera de los casos anteriores.

Por ello, es necesario que las instalaciones se encuentren en perfecto estado de mantenimiento y operatividad para así poder minimizar los problemas de Seguridad Operacional y sus consecuencias personales, materiales y legales.

El Sistema Integral consiste en considerar todos los procedimientos de chequeo de locales y áreas comunes, así como también el seguimiento de los cronogramas de ejecución de dichos chequeos y el levantamiento de las observaciones encontradas.

De esta manera, no sólo se supervisan los locales, sino también al personal encargado de los chequeos.

El sistema no sólo es aplicable a centros comerciales, también puede ser empleado en centros educativos, centro de salud, edificios de oficinas, plantas industriales, etc.

Puede aplicarse a cualquier instalación que requiera conservar en óptimas condiciones sus instalaciones para salvaguardar la integridad de sus ocupantes e infraestructura.

Hemos comprobado que el uso consistente de esta herramienta permite mejorar el estado general de las instalaciones y, por consiguiente, reducir los problemas de Seguridad Operacional. Sección obligatoria en la que el autor o los autores exponen en breves líneas lo esencial del trabajo.

Palabras clave: Local Comercial; Centro Comercial; Safety; Procedimiento; Check List; Sistema; Operacional.

Comprehensive Information System for Shopping Centers that Allows Reducing Operational Safety Problems

ABSTRACT

Shopping centers agglomerate a great number of people, assets and infrastructure. Therefore, they are susceptible to accidents, visitors and workers may have a medical emergency, or are victims of theft. Additionally, shopping centers suffer legal demands for any problems above.

For that reason, it is necessary that the facilities are in perfect condition of maintenance and operability in order to minimize the problems of Operational Safety and its personal, material and legal consequences.

This Integral System considers all the checking procedures of retail and common areas, as well as the follow-up of the schedule of execution of the checklist and the solution of the problems found.

In this way, not only the retailers are supervised, but also the personnel in charge of the checks.

The system is not only applicable to shopping centers, it can also be used in educational centers, health centers, office buildings, industrial plants, etc.

It can be applied to any installation that requires keeping its facilities in optimum conditions to safeguard the integrity of its occupants and infrastructure.

We have verified that consistent use of this tool allows to improve the general state of the facilities and, consequently, the reduction of Operational Safety problems.

Keywords: Retail; Shopping Center; Safety; Process; Check List; System; Operational Safety.

TABLA DE CONTENIDOS

1	INTRODUCCIÓN.....	1
2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
2.1	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	3
2.1.1	Objetivo general	3
2.1.2	Objetivos específicos.....	3
2.2	JUSTIFICACIÓN BASADA EN UNA EMPRESA DEL SECTOR.....	3
3	ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO	8
3.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	8
3.2	MARCO TEÓRICO.....	10
3.2.1	Matriz IPERC	12
4	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
4.1	PROBABILIDAD DE DESASTRES.....	15
a.	Incendio en Mesa Redonda (29/12/2001).....	15
b.	Incendio en Discoteca Utopía – Jockey Plaza (19/07/2002).....	16
c.	Incendio en Multicines UVK – Larcomar (16/11/2016).....	17
d.	Incendio en Galería Las Malvinas (22/07/2017).....	18
4.2	LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	19
a.	Estándares Mínimos de Seguridad	19
b.	Rotación de Trabajadores en Centros Comerciales.....	20
c.	Público en General.....	21
5	PLANTEAMIENTO DE LA SOLUCIÓN	22
5.1	OBJETIVOS DE LA EMPRESA.....	22
5.2	RELEVANCIA DEL CONTROL DE LOS SISTEMAS CRÍTICOS.....	24
5.2.1	Las Instalaciones Eléctricas.....	24
5.2.2	Las Instalaciones Electromecánicas	26
5.2.3	El SCI y Equipos de Seguridad Electrónica	28
5.2.4	Instalaciones Sanitarias y de Gas.....	30
5.2.5	Condiciones de Infraestructura u Obra Gris	32
5.2.6	El cumplimiento de la normatividad	34

5.2.7	Matriz de Consolidación de Riesgo.....	41
6	VALIDACIÓN E IMPACTO DE LA SOLUCIÓN.....	42
6.1	VALIDACIÓN DE LA SOLUCIÓN	42
6.2	NECESIDADES DEL SISTEMA	44
6.3	IMPACTO DE LA SOLUCIÓN	46
6.4	CASO REAL DE APLICACIÓN	48
7	CONCLUSIONES.....	51
8	REFERENCIAS	53
9	ANEXOS	56
	ANEXO 1: REGLAMENTO INTERNO DEL CENTRO COMERCIAL ABC	56
	ANEXO 2: SOLUCIONES.....	89
	ANEXO 3: COTIZACIÓN DE PROPUESTA DE SOFTWARE	90
	ANEXO 4: REGISTROS GEOREFERENCIADOS POR GPS MAP CAMERA (ANDROID) Y APPLE	91

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i>	26
<i>Tabla 2</i>	28
<i>Tabla 3</i>	30
<i>Tabla 4</i>	32
<i>Tabla 5</i>	34
<i>Tabla 6</i>	35
<i>Tabla 7</i>	36
<i>Tabla 8</i>	37
<i>Tabla 9</i>	37
<i>Tabla 10</i>	38
<i>Tabla 11</i>	39
<i>Tabla 12</i>	40
<i>Tabla 13</i>	41

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Larcomar en cifras</i>	<i>7</i>
<i>Figura 2. Ciclo PDCA (PHVA): Planificar, Hacer, Verificar, Actuar.</i>	<i>11</i>
<i>Figura 3. Estudio de rotación de personal en ventas.....</i>	<i>20</i>
<i>Figura 4. Modelo de Aseguramiento de Estándares de Seguridad.....</i>	<i>23</i>
<i>Figura 5. Tablero Eléctrico de Locatario del Centro Comercial ABC.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 6. Status de locales</i>	<i>52</i>

1 INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación que presentamos; pretende identificar y mitigar los riesgos físicos a que estamos expuestos todas las personas que asistimos, las que trabajan y las que brindan algún servicio en los Centros Comerciales. Dichos factores pueden causar accidentes, enfermedades profesionales y otras relacionadas con el entorno de trabajo.

Es importante el reconocimiento, la anticipación, la evaluación y el control de los riesgos que surgen en todas las instalaciones propias y de terceros para reducir la probabilidad de accidentes e incidentes, así como la implementación de programas de seguimiento y control que permitan la prevención oportuna de los mismos.

Estamos seguros que el trabajo de investigación que presentamos; es base suficiente para desarrollar un software de control y gestión que de manera eficiente permita administrar adecuadamente la seguridad en los Centros Comerciales, brindando beneficios tanto al dueño del mismo como a los arrendatarios, alineados a la legislación vigente que rige su funcionamiento.

2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La gran cantidad de personas e infraestructura concentrada en un centro comercial lo hace foco de preocupaciones asociadas a la integridad de las mismas, así como también de pérdidas monetarias y de imagen. Por ello, requerimos de un sistema que permita controlar las condiciones en las que se desarrollan las operaciones a fin de mantener las instalaciones en buenas condiciones de uso y con ello preservar la integridad de las personas e infraestructura.

Por ejemplo, el centro comercial Larcomar es un *“espacio clave e icónico del distrito de Miraflores en Lima, que apuesta por tener un espacio accesible para todos. Larcomar, a la vanguardia de la accesibilidad”*, era el lema con el que el centro comercial se publicitaba, no obstante, en el año 2016 fue escenario del *“incendio de una de las salas de cine lo cual ocasionó la muerte de 4 personas y derivó en un 1 mes de paralización de operaciones de todo el Centro Comercial y pánico en el público concurrente”* según el diario El Comercio (19/12/2016).

Para el caso de estudio, se propone un centro comercial (en lo sucesivo, Centro Comercial ABC) de aproximadamente 40,000 m² de área arrendable (ABL) con 1,500 estacionamientos, 120,000 m² de área construida y 120 operadores (retailers) entre los que se cuentan los restaurantes y locales del patio de comidas. Adicionalmente, se estima un millón de visitas mensuales.

Las áreas e instalaciones sujetas a supervisión son las que podrían afectar el normal desarrollo operacional del centro comercial afectando la integridad de las personas e infraestructura, las cuales son: Instalaciones eléctricas, instalaciones sanitarias, instalaciones electromecánicas, sistema contra incendios, infraestructura u obra gris, instalaciones de gas, orden y limpieza, publicidad y señalética, cumplimiento normativo, seguridad electrónica (Como medio de soporte al Safety).

2.1 Objetivo general y específicos

2.1.1 Objetivo general

Controlar el estado de operación y mantenimiento de las instalaciones propias y de terceros dentro del Centro Comercial ABC para reducir los problemas de seguridad operacional.

2.1.2 Objetivos específicos

- Mantener en buen estado de funcionamiento las Instalaciones Eléctricas y Sanitarias
- Mantener en buen estado de funcionamiento las Instalaciones Electromecánicas
- Mantener en buen estado de funcionamiento las Sistema Contra Incendios y equipos de Seguridad Electrónica.
- Mantener en buen estado de funcionamiento las Instalaciones de gas
- Supervisar el Cumplimiento Normativo, así como el Orden y Limpieza de las instalaciones de cada local dentro del Centro Comercial ABC

2.2 Justificación basada en una empresa del sector

Larcomar fue Inaugurado el 27 de noviembre de 1998 y ocupa un área de 45 mil metros cuadrados en un enclave único. Recibe medio millón de personas al mes, de los cuales una buena parte son turistas que tienen señalado en el mapa a este mall como uno de los atractivos de la ciudad. Se estima que unos 56,000 turistas visitan Larcomar cada mes.

Si bien es cierto son muchos los centros comerciales que invierten en accesibilidad universal, Larcomar cuenta con una dificultad añadida. Se construyó en una época en la que la accesibilidad en Perú no era una prioridad y se concibió de manera vertical. Eso determina que haya que apostar por medidas de bajo coste y de alto impacto, que están consiguiendo mejorar el mall paso a paso.

La experiencia del cliente es cada vez más importante, las grandes compañías retail lo saben e incluso en muchas de ellas tienen todo un departamento dedicado a ello. Se invierte

en seguridad, en estudiar el tipo de música, la iluminación, los colores, los servicios auxiliares, etc.

A los centros comerciales invertir en accesibilidad les interesa por dos motivos: Tendrán un espacio cómodo para sus clientes, y éstos querrán volver y porque tendrán un espacio seguro, evitarán accidentes y por lo tanto, evitarán sus consecuencias.

Además, ocurre que en muchos lugares puede existir algún elemento que no está diseñado correctamente y se produzcan accidentes y reclamos a la compañía. Las escaleras, por ejemplo, son elementos peligrosos si no se diseñan correctamente. Prestar atención a su construcción y mantenimiento es muy importante. El color, el material que se emplea, las ayudas de advertencia de peligro, los pasamanos, todo influye en la seguridad y accesibilidad. En muchos malls antiguos no es fácil adaptar la infraestructura existente para hacerla cómoda para todos, pero siempre se puede. Se puede mejorar la señalética, se puede ampliar los espacios de paso dentro de tiendas, o se pueden poner ayudas técnicas para mejorar la comunicación. En el caso de construcciones nuevas esto debería ser una prioridad, debería estar en el diseño original, y muchas veces no es así. En resumen, a un espacio comercial le interesa mucho ser seguro y accesible.

Creada en junio de 2001, la Asociación de Centros Comerciales y de Entretenimiento del Perú – ACCEP, y de la que forman parte los principales centros comerciales del país, tiene como objetivo fomentar el desarrollo de la industria representando, promoviendo y defendiendo a sus miembros ante organismos públicos y privados. Asimismo, representa a la industria ante inversionistas, clientes, operadores y autoridades y promueve la inversión de operadores peruanos y extranjeros dentro de sus miembros.

A propósito del incendio en las galerías Las Malvinas en el año 2017, Arturo Yep Abanto, decano del Colegio de Arquitectos del Perú, recordó las condiciones de seguridad que deben de cumplir las edificaciones como edificios, centros comerciales, hospitales, entre otros. Afirmó que las infraestructuras comerciales tienen una cantidad determinada de personas en función al uso, así como la cantidad y forma de mobiliario y/o área de uso disponible para personas. Y es que, las edificaciones, de acuerdo con su funcionalidad, deben

cumplir con los requisitos de seguridad y prevención de siniestros que tienen como objetivo salvaguardar las vidas de los trabajadores, así como preservar el patrimonio.

Ninguna edificación debe albergar mayor cantidad de personas a la establecida en el foro calculado (...) El edificio cuando se diseña y se construye es porque va a cumplir una función. No es sencillo cambiar la funcionalidad de una edificación", comenta.

Además de que se hagan los estudios para conocer si la edificación podrá resistir el número de personas dentro para la funcionalidad/uso con la que se está construyendo, se debe garantizar el que haya ascensores y escaleras, aunque no siempre deban estar juntas, alerta el arquitecto. "Las normas de seguridad nos dice que debemos tener escaleras de evacuación que no necesariamente están cerca. Deben estar aisladas, con puertas cortafuego para garantizar que ante la ocurrencia de un incendio las llamas no alcancen estas salidas", manifestó.

Estas salidas de emergencia deben de contar con puertas de apertura desde el interior accionadas por simple empuje; la característica de cortafuego dependerá de su ubicación, dentro del sistema de evacuación. Cabe señalar que los ascensores constituyen una herramienta de acceso para los bomberos, por lo que en las edificaciones mayores a 10 niveles es obligatorio que cuenten con: sistemas de intercomunicadores, llave maestra de anulación de mando, llave de bombero que permita el direccionamiento del ascensor únicamente desde el panel interno al ascensor, eliminando cualquier dispositivo de llamada del edificio. Tenga en cuenta además que, las estructuras clasificadas por su resistencia al fuego son: las construcciones de muros portantes, de concreto y construcciones con elementos de acero. Mientras que las que las estructuras no clasificadas por su resistencia al fuego son las construcciones con elementos de acero sin protección y las construcciones de adobe o suelo estabilizado con parámetros y techos ligeros.

En los tipos de locales en donde se ubique mobiliario específico para la actividad a la cual sirve, como sillas, mesas o maquinaria (cines, teatros, estadios, restaurantes, hoteles, entre otros), se considera como una persona por cada unidad de mobiliario.

Cuando exista una misma área que tenga distintas funcionalidades deberá utilizarse, para efectos de cálculo, el de mayor densidad de ocupación.

Recordemos por ejemplo el incendio ocurrido en la discoteca Utopía en el año 2002 que dejó 29 fallecidos, pues el local no contaba con salidas de emergencia señalizadas, suficientes extintores, alarmas ni aspersores. Similar situación ocurrió en Wong de Asia a inicios del año. Si bien no hubo víctimas mortales, el 90% del local fue consumido por las llamas debido a que no contaba con todos los sistemas anti incendio activados.

Según el Subgerente de Defensa Civil de la Municipalidad de Lima, en nuestra ciudad la mayoría de los centros comerciales no cuentan con aspersores o succionadores de humo.

El comandante del Cuerpo General de Bomberos, recomendó que se debe tener en cuenta el aprender a reconocer las rutas de evacuación, identificar las señales de escape, así como modificar la posición de la señalización en el piso para que se pueda ver la ruta de salida. En sumas cuentas, acciones relacionadas a Safety.

Luego del incendio que cobró la vida de cuatro personas en las salas de cine en Larcomar, surge la pregunta ¿Cuáles son las medidas de seguridad que todo centro comercial debe tener?, para evitar este tipo de tragedias.

En los primeros seis días de cierre el complejo comercial dejó de vender alrededor de US\$2 millones, considerando que al mes el movimiento comercial generado por sus más de 100 locatarios oscila los US\$10 millones, estimó Ernesto Aramburú, director de Inversiones y Asesorías Araval.

La Fiscalía determinó una serie de omisiones en la adopción de mecanismos de prevención de desastres por parte de los representantes del centro comercial Larcomar y de UVK Multicines, basadas en la investigación dispuesta por el Ministerio Público inmediatamente después de ocurrido el incendio.

El día del incendio, algunas de las principales vías de evacuación de cines UVK se encontraban bajo llave. El local contaba con ambientes que habían sido modificados para

usos distintos a los que inicialmente fueron destinados. Esto elevó el número de personas en su interior en los servicios higiénicos y vestidores de mujeres, que fueron destinados a la Oficina de Administración y Oficina de Recepción del cine.

El local carecía de un sistema adecuado contra incendios que comprendiera la instalación de aspersores o rociadores para sofocar cualquier siniestro, por lo que vulneraba lo dispuesto en el Reglamento Nacional de Edificaciones, donde se establecen los requisitos de protección contra incendios para centros comerciales.

Asimismo, venía operando con un Certificado de Inspección Técnica de Seguridad de Detalle que había caducado el 9 de mayo de 2016.

Figura 1. Larcomar en cifras

Fuente: Diario El Comercio

Más allá de los resultados económicos negativos es muy lamentable la pérdida de vidas humanas y pese a todas las experiencias precedentes lamentables, es inaudito que no se cuente con una herramienta adecuada que permita gestionar adecuadamente la administración del Safety de los Centros Comerciales, hecho que justifica completamente nuestro estudio.

3 ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de la Investigación

Silva (2011) presentó la tesis: *Shopping (&) Center: sobre el consumo, la ciudad y los centros comerciales en Portugal y Europa*, tesis doctoral del Instituto Universitario de Urbanística de la Universidad de Valladolid. Se basa en una investigación no solo sobre centros comerciales, sino también en una discusión sobre nuevos conceptos de urbanidad extensiva y difusa a la vez; es en sí un ensayo que plantea una hipótesis: la que los usos que gravitan alrededor de la esfera del consumo inducen a afirmar que los Centros Comerciales han definido su papel como pieza urbana y lugar de centralidad. Dentro de las consideraciones finales, la presente investigación concluye con lo siguiente; por un lado, reconociendo el nuevo papel que sus espacios detentan como receptáculos de *lifestyles* y de fidelización de cotidianos; por otro, el autor prevé el surgimiento gradual de fenómenos en los espacios públicos de las ciudades y que van desde la afirmación de tribus y culturas urbanas, pasando por manifestaciones políticas o huelgas o incluso fenómenos de extraña naturaleza, como suicidios practicados en sus espacios; finalmente asevera que en un futuro cercano, los centros comerciales serán más “centro” que “comercial”.

Montero (2011) presentó el artículo: *Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y Procesos basados en el Comportamiento: Aspectos Claves para una Implementación y Gestión Exitosas*, en el Instituto Finlay, La Habana, Cuba, en donde expone que los Procesos de Gestión de la Seguridad Basados en los Comportamientos (PGSBC) continúan ganando espacio en la práctica de la gestión de la seguridad, y que cuya causa es su probada efectividad cuando son correctamente aplicados. Dentro de los aspectos que se relacionarán en la presente Tesis son resultados de la experiencia práctica del autor en la implementación o mejoramiento de múltiples procesos en PGSBC, así como intercambio de experiencias con otros expertos del tema. EL autor concluye señalando que esta tecnología tiene la potencialidad de ir mucho más allá de las estrategias de control de riesgos y que a partir de las técnicas de que dispone, ésta técnica podrá llegar a influir en la cultura que hacia la seguridad se manifieste en una organización dada, y que lo que empieza a influir positivamente respecto a la seguridad, tiene el potencial de influir también en otros campos.

Berrezueta (2018) presentó la Tesis: *Elaboración de una Guía de Prevención y Control de Riesgos de Seguridad Industrial; Aplicado a la Construcción del Hotel Euro Building Quito* en la Facultad de Ingenierías y Ciencias Agropecuarias de la Universidad de Las Américas, Quito, Ecuador, para obtener el grado profesional de Tecnólogo en Construcciones y Domótica. En este documento de investigación el autor brinda criterios y herramientas para la elaboración e implementación de un Plan de Seguridad y Salud basado en la Guía de Prevención de Riesgos Laborales para proyectos de edificaciones reales. Se referencia también al Sistema Internacional de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001, y las normas técnicas ecuatorianas de seguridad y salud en el sector de la construcción. La presente investigación concluye resaltando dentro de varios aspectos en que la Guía de Prevención en mención permite conseguir prestar mayor atención al lugar de trabajo y a los peligros que la rodean, reflejado en calidad y seguridad en obra, los mismos que obliga a analizar separadamente.

Romero, Cárdenas y Luna (2017) presentaron la tesis: *Implantación de un Sistema Integrado de Gestión en la empresa Serviparamo Perú SAC en el proyecto Mall Aventura Cayma, Arequipa* en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Tecnológica del Perú para obtener el grado de Título Profesional de Ingeniero de Seguridad Industrial y Minera. Ésta Tesis plantea un diseño modelo de gestión integrando calidad, ambiente y seguridad y salud en el trabajo, para actividades que desarrolló la empresa constructora que edificó el C.C. Mall Aventura Cayma, asegurando a futuro la obtención de múltiples beneficios en el momento de implantar dicho sistema como la mejora de su imagen corporativa, eficiencia y competitividad. La presente investigación concluye en haber realizado la identificación y descripción de los procesos de la empresa mediante la herramienta mapa de procesos, los cuales clasificó en procesos estratégicos, incluyendo proceso de revisión por la dirección, la planificación, la gestión de proyectos y la mejora continua; así mismo la investigación identificó los procesos principales dentro de los cuales existen los procesos de operaciones, de despacho y comercial y por último, se identificó también los procesos de soporte donde se encuentran los procesos logísticos, de talento humano, mantenimiento, seguridad y medio ambiente, control de calidad.

Conde (2016), presentó la Tesis: *El Espacio Arquitectónico y su Connotación Lúdica en Edificaciones Comerciales: Centro Comercial para el Joven de Independencia* en la facultad de Arquitectura de la Universidad Ricardo Palma, para la obtención del grado título profesional de Arquitecto. Esta tesis plantea plasmar experiencias y percepciones distintas al consumidor desarrollando componentes arquitectónicos propios del autor, y cuyo público objetivo son los jóvenes del distrito de Independencia en la zona norte de Lima. Destaca reafirmar el valor del ocio en la vivencia del consumidor materializando los espacios. El autor concluye la necesidad de desarrollar el proyecto de un centro comercial debido a la demanda de los usuarios y como zona estratégica de fortalecimiento comercial en el distrito de Independencia. Señala también que en el distrito existe una carencia de espacios públicos de recreación y comercio.

Romero (2017), presentó la tesis *Mejora de un Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para disminuir el número de accidentes en las obras civiles del Centro Comercial en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada del Norte*, para la obtención del grado Título Profesional de Ingeniero Industrial. Como problema específico se plantea cómo determinar el grado de cumplimiento de gestión de seguridad y salud en el trabajo en las obras civiles del centro comercial; desarrollando en la presente investigación una línea base del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de construcción del Centro Comercial, así como la determinación del proceso de identificación de peligros y evaluación de riesgos IPER del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud. El autor concluye indicando haber logrado objetivos específicos tales como el mejoramiento del nivel de cumplimiento de las normas de seguridad y seguridad laboral en obra, así mismo mediante el “IPER” se describe haber logrado disminución de actividades con riesgo importante y de igual manera a través de la herramienta Mapa de Riesgo haber logrado incrementar la identificación de riesgos a fin de alertar al personal ante los peligros que puedan generarse.

Schwarz (2017) presentó el artículo *Gestión de Incidentes, como mecanismo para prevenir la accidentabilidad industrial* en la Escuela de Negocios de la Universidad de Lima.

3.2 Marco Teórico

El ciclo PDCA suele ser la sistemática más empleada en la implementación de un sistema de mejora continua. También se le conoce como ciclo de mejora continua o círculo de Deming. Esta última denominación se debe a su autor, Edwards Deming.

El círculo de Deming está compuesto por cuatro etapas cíclicas, de tal forma que una vez terminada la cuarta etapa se debe regresar a la primera y repetir el ciclo. De esta manera, las actividades son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras. La idea es lograr la mejora continua, es decir, el mejoramiento continuo de la calidad mediante la disminución de fallas, el aumento de la eficacia y eficiencia, la solución de problemas, y la previsión y eliminación de riesgos potenciales.

Figura 2. Ciclo PDCA (PHVA): Planificar, Hacer, Verificar, Actuar.

Fuente: Círculo PDCA de Deming. “Administración de la Calidad Total”

Las cuatro etapas que componen el ciclo **PDCA** son:

Planificar (Plan): se identifica cuáles son aquellas actividades de la organización susceptibles de mejora y se fijan los objetivos a alcanzar al respecto. La búsqueda de posibles mejoras se puede realizar con la participación de grupos de trabajo, escuchando las opiniones de los trabajadores, buscando nuevas tecnologías, entre otros procedimientos.

Hacer (Do): se ejecutan los cambios necesarios para efectuar las mejoras requeridas. Es conveniente aplicar una prueba piloto a pequeña escala para determinar el funcionamiento antes de hacer cambios a gran escala.

Verificar (Check): una vez realizada la mejora, se procede a un período de prueba para verificar su buen funcionamiento. En caso que la mejora no cumpla con las expectativas iniciales se realiza modificaciones para ajustarla a los objetivos esperados.

Actuar (Act): finalmente, luego del periodo de prueba se estudian los resultados y se comparan estos con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantada la mejora. Si los resultados son satisfactorios se implantará la mejora en forma definitiva y a gran escala en la organización; pero si no lo son habrá que evaluar si se hará cambios o si se descarta la mejora. Una vez terminado el cuarto paso, se vuelve al primer paso para estudiar nuevas mejoras a implantar.

(Jorge Jimeno Bernal, 2013)

3.2.1 Matriz IPERC

Así mismo, utilizaremos la metodología IPERC como referencia para desarrollar las matrices de auditoría las mismas que serán las herramientas de análisis del sistema a desarrollar, basándonos análogamente en los procedimientos de identificación, análisis de riesgos, determinación de riesgos, evaluación de riesgos y consecuencias, determinar controles a activar y generar informes. A continuación, describimos las definiciones de los distintos IPERC que hay:

IPERC Línea Base. - En esta se debe identificar todos los peligros por eso es línea base; desde aquí parte todas las acciones para su implementación, que es el tronco principal de toda gestión.

IPERC Continuo. - Este es realizado antes del inicio de labores que no sean de alto riesgo, como su nombre menciona es para una identificación continua de peligros en el trabajo, por lo tanto, llenar el documento es un formalismo más que tiene que reinar el esfuerzo físico mental psicológico del trabajador en toda tarea que realiza.

Objetivos del IPERC:

- a. Identificar peligros, peligros potenciales y energía en el lugar de trabajo,

- b. Identificar y entender las fallas humanas para corregirlas.
- c. Seleccionar e implementar controles aplicando la jerarquía de controles y evaluando su efectividad.
- d. Realizar una evaluación de riesgo individual en el área de trabajo (IPERC Continuo).
- e. Realizar el Análisis de Trabajo Seguro (IPER Continuo).
- f. Realizar Observaciones Planeadas de Tarea (OPT).
- g. Evaluar la efectividad de los controles.
- h. Realizar la evaluación de riesgos para procesos (IPER Línea Base y IPER Específico).
- i. Integrar el proceso IPER como elemento principal del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la Empresa.

Importante mencionar que en el IPERC se debe aplicar la JERARQUÍA de CONTROLES que continuación se detalla:

- a. Eliminación: este control de riesgo laboral supone el cambio en el propio diseño para eliminar de raíz el peligro.
- b. Sustitución: con ello, aunque no eliminemos el riesgo, sí logramos una reducción.
- c. Los controles de ingeniería: estos controles son muy variados según la organización. Así, por ejemplo, se consideran controles de ingeniería a las instalaciones de sistemas de ventilación, los enclavamientos, la protección de máquinas, entre otros.
- d. Señales y Controles administrativos: tales como señales fluorescentes, sirenas, alarmas, los procedimientos de seguridad, las inspecciones a los equipos, el etiquetado para advertir, los permisos de trabajo entre otros.
- e. Equipos de protección individual (EPI): este elemento de control sería por ejemplo gafas de seguridad, protección para oídos, arneses, guantes, protectores faciales, entre otros.

(Victor Arostegui, 2017)

Al implementar este sistema, el Centro Comercial ABC podrá corroborar el estado de sus instalaciones y las instalaciones de los retailers para así validar las buenas condiciones o generar observaciones con tiempos de seguimiento para el levantamiento de las mismas.

Todo ello conllevará a contar con instalaciones más seguras y confiables, así como también con personal más capacitado y comprometido en el desarrollo de sus actividades.

Como consecuencia, se podrá reducir drásticamente la posibilidad de daños personales y materiales, así como también garantizar la continuidad del negocio.

4 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El Perú, es un país muy informal. De hecho, el Informe “Economía informal en Perú: Situación actual y perspectivas – Mayo 2016” del Ceplan (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico), dice: *“...encontramos que en el 2013 cerca de la quinta parte (19.0%) del PBI oficial de Perú provenía del sector informal, que concentraba al 55.8% de trabajadores informales en dicho sector. En términos del mercado laboral, Perú es uno de los países con mayor informalidad laboral en la región de América Latina y El Caribe (ALyC). En los últimos diez años, el empleo informal no agrícola peruano se ha reducido de 75.0%, en 2004, a 64.0%, en 2013; sin embargo, no ha sido suficiente para salir del grupo de los cinco países con mayor informalidad laboral en la región.”*

Si a esto se le suman los problemas de corrupción en el Perú (Según el Índice de Percepción de la Corrupción del 2017, puesto 96 entre los países “más limpios”), queda claro que, las condiciones de operación en las empresas y comercios que no están sujetos a fiscalización permanente, no son las adecuadas.

Sabemos que el Centro Comercial ABC, como cualquier otro centro comercial, está expuesto a diversos peligros; por ello, a modo de ejemplo, consideraremos los riesgos más relevantes que podríamos encontrar en cualquier centro comercial:

4.1 Probabilidad de desastres

En locales en los que la concentración de personas y valores es alta (como en los Centros Comerciales), la alta probabilidad de registrar desastres debido a negligencias y mal estado de las instalaciones, puede generar situaciones catastróficas.

Entre los últimos desastres en Centros Comerciales a nivel nacional tenemos:

a. Incendio en Mesa Redonda (29/12/2001)

La demostración de un artefacto pirotécnico hecha por un vendedor informal desató un incendio en una tienda. La acumulación de cajas conteniendo coheteillos en tiendas vecinas

generó una serie de explosiones en cadena que a su vez ocasionaron el rápido incendio de gran cantidad de material inflamable (plásticos y papeles).

El fuego destruyó cinco galerías comerciales y se extendió velozmente a las cuatro manzanas vecinas.

El hacinamiento dificultó en extremo la evacuación de las tiendas, donde docenas de comerciantes y compradores quedaron atrapados por el fuego y el humo, pereciendo varios cientos por asfixia. Automóviles abandonados por sus choferes en las calles aledañas, quienes huyeron aterrorizados por el velocísimo avance del incendio, complicaron aún más las labores de los bomberos. Se necesitó que acudieran compañías de bomberos de cuatro distritos diferentes de Lima para extinguir el incendio.

El evento causó la muerte de 277 personas, 247 resultaron heridos de los cuales 137 sufrieron quemaduras, 45 asfixia y 38 politraumatismos, se reportaron 180 desaparecidos, las pérdidas materiales alcanzaron unos diez millones de dólares.

INDECI (2012). *Educación Comunitaria para la Gestión del Riesgo de Desastres*, 39-42. Recuperado el 12 de agosto de 2018 de <http://bvpad.indeci.gob.pe/doc/pdf/esp/doc1935/doc1935-1.pdf>

b. Incendio en Discoteca Utopía – Jockey Plaza (19/07/2002)

En la cabina que corresponde a los disk jockeys, iniciaron un espectáculo con animales y fuego. Al costado de la pista de baile y frente a la cabina se había colocado, para formar un rectángulo que sugiriera el escenario para el espectáculo, varias latas con bencina. Al frente se encontraban dos grandes jaulas, una para el tigre y la otra para el león, mientras que el chimpancé y el caballo estaban sueltos.

Según diversos testimonios, entre las 2.45 y 03.15 horas, ingresó a la cabina una persona del Staff, quien para lograr mayor atención del público acciona un aerosol e interpone una flama de encendedor provocando una antorcha de fuego, la cual compromete el techo de la cabina que se encontraba revestida de un material acústico altamente inflamable (Informe DIPREIN

010-2002, de la dirección de Investigación del Cuerpo General de Bomberos). En cuestión de pocos segundos la cabina se prendió, los jóvenes que observaban el espectáculo desde los dos niveles de la discoteca, empezaron a correr hasta la única puerta de salida que estaba señalizada. Los que estaban más cerca del fuego quisieron ayudar y para apagarlo le arrojaron cerveza y licores, que avivaron las llamas.

Ante esta situación, el personal del Centro Comercial desconectó el suministro eléctrico, se cortó la música, se apagó la luz y los gritos de los animales, asustados por las llamas, sembraron el pánico y la desesperación en los asistentes, quienes llamaron a los bomberos en medio del caos. Al llegar los equipos de rescate y la policía se toparon con un tétrico cuadro: gente saliendo desesperadamente por las escaleras y tratando de aspirar aire, cuerpos tirados en el suelo, jóvenes en estado de shock, otros buscando a sus amigos, y el humo que inundaba todos los niveles de la discoteca.

29 jóvenes murieron envenenados a causa de los gases que se emitieron al quemarse el material plástico con el cual estaban revestidas las columnas del local, además el local de tres niveles se convirtió en una trampa mortal para los alrededor de 1000 asistentes, al constatarse que no había salidas de emergencia señalizadas, suficientes extintores, alarmas ni aspersores de agua.

DIPREIN (2,002). *Informe parcial de la Comisión Multipartidaria encargada de Investigar el Siniestro en las Instalaciones de la Discoteca Utopía, ubicada el Centro Comercial Jockey Plaza.*

Recuperado el 12 de agosto de 2018 de <http://www4.congreso.gob.pe/congresista/2001/jmufarech/utopia/informe008.htm>

c. Incendio en Multicines UVK – Larcomar (16/11/2016)

Un incendio se produjo en una de las salas de cine de UVK, el cual se expandió por dos salas del recinto. En el suceso, murieron cuatro trabajadores del cine y dos bomberos resultaron heridos. Las faltas de seguridad como el fallo de los extintores y el hecho que no se activaron los rociadores contra incendios provocaron la propagación del fuego. El centro comercial fue clausurado por motivos de seguridad y para continuar con las investigaciones. La cadena

de cines UVK anunció el cierre temporal de sus salas en todo el país por motivos de luto a las víctimas.

Si bien se creyó inicialmente que la causa fue un cortocircuito, la Policía del Perú indicó que fue provocado por un "agente externo". Se creó mucha controversia sobre el origen, pues el incendio se produjo frente al Hotel Marriott, lugar donde se iba a hospedar el presidente estadounidense Barack Obama durante la reunión de APEC en Lima, además de producirse poco antes de este evento. La Policía descartó que haya sido un atentado.

Por el suceso, Larcomar decidió revocar el contrato de arrendamiento a los cines UVK, por lo cual la cadena se retiró del centro comercial.

El 21 de diciembre de 2016, después de más de un mes de la tragedia, Larcomar reabre sus puertas para todo el público en general ya teniendo mejores medidas de seguridad. Sin embargo, el acceso al sótano de Larcomar quedó clausurado hasta hoy.

EL COMERCIO (2,016). *Incendio en Larcomar no fue por un cortocircuito según PNP*, recuperado el 03 de setiembre de 2,018 de <https://elcomercio.pe/lima/incendio-larcomar-cortocircuito-pnp-156148>.

d. Incendio en Galería Las Malvinas (22/07/2017)

El incendio se originó en el centro comercial ferretero «JPEG SAC» para luego, el fuego propagarse al centro comercial «Nicolini». Una de las causas está relacionada con la negligencia de un empleado, además la empresa que fue multada por no cumplir las normas de seguridad tuvo que trasladar a los trabajadores a los contenedores colocados informalmente en la parte superior del centro comercial.

Durante las primeras horas el incendio creció considerablemente, llegando a la clasificación de «grado 5». Se convocó a 900 bomberos en 72 horas.

Las pérdidas se estiman en 2 millones de dólares. A causa del siniestro se registraron 2 fallecidos y 89 heridos.

AMERICA TV. (2,017). *Incendio en Las Malvinas: ¿Quiénes son los responsables?*. Recuperado el 15 de setiembre de 2,018 de <https://www.americaTV.com.pe/noticias/actualidad/incendio-malvinas-quienes-son-responsables-n281808>

4.2 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo

A raíz de la publicación de la Ley 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, las condiciones de trabajo han cambiado y la fiscalización de las mismas se ha hecho más exigente a través de SUNAFIL. Al respecto, es importante la capacitación del personal en el cumplimiento de dichos dispositivos y como éstos repercuten en la seguridad del propio personal, sus visitantes (Clientes) y la infraestructura. Desafortunadamente, no todas las empresas son conscientes de estas disposiciones y se evidencia en la falta de capacitación del personal.

Para poder afrontar una fiscalización a cargo de SUNAFIL, es imprescindible contar con pruebas de la difusión de capacitaciones y aplicación de lo aprendido. Por ello, es muy importante contar con dichas pruebas y tenerlas a la mano. Dichas pruebas deben mostrar evidencias físicas y registros de participantes, así como también las fechas en las que se impartieron las capacitaciones o se registraron las actividades de mantenimiento que garantizan el buen funcionamiento de las instalaciones y equipos de cada local.

a. Estándares Mínimos de Seguridad

Si un Centro Comercial opta por ser proactivo y mantenerse siempre en buenas condiciones de seguridad, requerirá inspeccionar de manera programada cada uno de los locales ubicados en su interior. Como es de suponer, es poco probable que todos los locales se encuentren en condiciones óptimas, por lo que deberá llevar un registro de las observaciones a ser levantadas y fechas de compromiso para las mismas; de manera tal que se minimicen los tiempos de respuesta y se les pueda dar seguimiento oportuno.

A pesar de que un centro comercial cuente con un programa de inspecciones a cada uno de sus locales, muchas veces, el personal a cargo podría tener otras labores por desarrollar (Algunas, pueden ser urgentes, pero otras, no necesariamente más urgentes o importantes, pero si menos confrontacionales; ya que cada inspección a un local está rodeada de un ambiente tenso por ambas partes y la negativa por parte de los administradores de los locales, quienes, por desconocimiento del Reglamento Interno, no brindan las facilidades para las inspecciones). Se adjunta Reglamento como Anexo 1.

La falta de medidas preventivas orientadas a preservar la operatividad de un centro comercial y a su vez, mantener en condiciones seguras tanto a las personas como a la infraestructura, hará que los responsables (Y sobre todo los propietarios) no puedan ofrecer instalaciones apropiadas a sus clientes; alejándolos y por consiguiente, reduciendo sus ventas al compararlo con otros centros comerciales (Pérdida de fidelidad).

b. Rotación de Trabajadores en Centros Comerciales

En el Perú, el personal de ventas rota muy rápidamente (Como se puede ver en el gráfico). Esta situación, diluye la difusión de leyes y reglamentos a tener en consideración para la operación de los locales dentro de los centros comerciales. Por ello, es importante contar con un registro de las personas que trabajan en cada local para poder mantenerlos capacitados permanentemente.

Figura 3. Estudio de rotación de personal en ventas

Fuente: (Laborum, 2017)

c. Público en General

Es importante tener en consideración que los visitantes de un centro comercial no están capacitados ni atentos a los peligros. La gente va a divertirse, a comprar, no a protegerse. Esto traslada toda la responsabilidad por la seguridad de los clientes hacia el operador del centro comercial y los retailers.

Este tema es sumamente sensible, ya que, puede derivar en reclamos o exposiciones a denuncias; donde los denunciados o responsables ante la sociedad son las empresas con más presencia en los medios (Entre un centro comercial y un retailer, siempre será nombrado como responsable aquella empresa con mayor renombre). Por ejemplo, cuando hubo el incendio de UVK, las noticias mencionaban Larcomar.

d. Casos Reales

A modo de ejemplo, podemos mencionar que en el Centro Comercial ABC en el que se retiró un tacho de basura, quedaron expuestos los pernos que lo fijaban al suelo. Esta zona no fue señalizada y una señora tropezó con uno de esos pernos y presentó una demanda contra el centro comercial. Como resultado del reclamo, la señora pasó por evaluaciones médicas completas un costo de S/.25,000 sin ningún resultado negativo. Adicionalmente, suscribió un acuerdo conciliatorio extra judicial por S/.50,000. En resumen, un incidente menor le costó a la empresa S/.75,000.

Muchos casos similares suceden frecuentemente y no nos enteramos ni son registrados estadísticamente porque forman parte del manejo privado de los centros comerciales, pero no por ello debemos desconocerlos ni descuidarnos.

5 PLANTEAMIENTO DE LA SOLUCIÓN

En este capítulo se presenta el modelo (Fig. 4) que vincula la relación entre los procedimientos que debemos intervenir que son los críticos del proceso y las actividades de control, de manera que gestionando estas causas se puede perfectamente prevenir las consecuencias de manera tal que cumplamos con el objetivo propuesto de solución.

5.1 Objetivos de la Empresa

La empresa, tiene los siguientes objetivos:

- a. Reducir el impacto negativo que tiene para la salud de los trabajadores, clientes y la competitividad empresarial la exposición a riesgos que puedan derivar en accidentes.
- b. Identificar los mejores arrendadores que ofrecen la posibilidad de incrementar las ventas por medio de una gestión eficiente de los espacios arrendados.
- c. La adopción de un enfoque basado en procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de control que se base en el ciclo de mejora continua: Planificar, Hacer, Comprobar y Actuar.
- d. Ganar cuota del mercado por la confianza que genera un lugar seguro entre los consumidores.

Figura 4. Modelo de Aseguramiento de Estándares de Seguridad

El modelo muestra en plomo los procesos que se ejecutan para el aseguramiento de los estándares de seguridad, el foco principal es el control de estos procesos de alta criticidad, se establecen claramente los límites dentro de los cuales se desarrollará la intervención.

Lo mostrado en naranja vienen a ser los elementos de entrada o Sistemas Críticos; es decir, todo aquello que representa un riesgo potencial para la Seguridad del Centro Comercial, trabajador y visitante. Detalla de manera específica cada elemento sujeto a inspección, control y medición.

En celeste se muestran las actividades de salida o apoyo, aquellas que mediante la investigación, la comunicación, el aprendizaje, la capacitación continua y liderazgo en terreno permitirán que se ejecute de manera exitosa el control mediante la reportabilidad y el fortalecimiento de las conductas de mejora continua. Son precisamente estas actividades

las que retroalimentan a todo el Sistema y lo direccionan hacia la optimización de los procesos operativos haciéndolos cada vez más eficientes en la ejecución.

5.2 Relevancia del control de los sistemas críticos

5.2.1 Las Instalaciones Eléctricas

El objetivo específico es identificar el riesgo eléctrico en todas las instalaciones del CC, adoptando las conductas y medidas correctas a la prevención y cuidado de los trabajadores y visitantes. Los elementos a inspeccionar para el Subsistema Instalaciones Eléctricas serán: Tableros, Tomacorrientes, Iluminación, Tablero de Fuerza, e Instalaciones Eléctricas de Equipos Electromecánicos.

Los Procedimientos de Inspección para las Instalaciones Eléctricas serán en principio visuales; realizadas a través de la inspección física de la instalación; recorriendo desde el punto de empalme hasta los últimos elementos de cada circuito eléctrico. Esto permitirá hacerse una idea globalizada de la instalación y de las condiciones técnicas de la operatividad y condiciones del sistema eléctrico de cada tienda /espacio, en donde se revisarán los siguientes elementos:

a.-Tableros: verificar las condiciones técnicas de la estructura de la caja / gabinete (pintura, terminación, tamaño, seguridad); la ubicación en cuanto a la altura de montaje, estado de conservación de la fijación y presentación; verificación del estado de conservación de las protecciones, alambrados, barras, llegadas y salidas de ductería, etc.

b.- Tomacorrientes / Cajas de Pase: se deberá inspeccionar la continuidad de las líneas, el estado mecánico de los conductores, el largo de cables antes de su conexión al tomacorriente / interruptor, verificar estado de los empalmes y aislamientos de las conexiones, el espacio libre al interior de cada una de ellas, la llegada de la ductería y la calidad de los dispositivos.

c.- Iluminación: siendo la luz un componente esencial para cualquier espacio, se deberá inspeccionar funcionamiento y el estado de conservación y conectorización de todo tipo de

bombillas, incandescentes, ahorradoras, fluorescentes, de alta eficiencia, Leds, etc. de cada tienda / espacio. Así mismo se deberá verificar que sobre el bulbo de las bombillas aparezcan marcadas y perfectamente legibles como mínimo las siguientes indicaciones; marca registrada, logotipo o razón social del fabricante; apariencia o temperatura del color, índice de rendimiento del color, potencia normal en vatios (W) y flujo luminoso.

d.- Tablero de Fuerza: se deberá inspeccionar las secciones de los conductores, diámetros de ductos y sus llegadas a las cajas de pase, código de colores; inspeccionar las puestas a tierra, calidad de las uniones a la puesta a tierra y llegada al tablero, inspeccionar estado de las barras de tierra de servicio y tierra de protección situadas en el tablero. Inspeccionar materiales de marca y calidad instalados en buenas condiciones estructurales, no dañados visiblemente de modo que puedan funcionar sin falta de seguridad necesaria; inspeccionar medidas de protección contra choques eléctricos por contacto directo e indirecto.

e.- Instalaciones Eléctricas de Equipos Electromecánicos: se deberá igualmente inspeccionar materiales de marca y calidad instalados en buenas condiciones estructurales, no dañados visiblemente de modo que puedan funcionar sin falta de seguridad necesaria; inspeccionar medidas de protección contra choques eléctricos por contacto directo e indirecto; conductores dimensionados correctamente y con los debidos dispositivos de protección a las sobre cargas. Se deberá inspeccionar que los conductores cuenten con sus correspondientes dispositivos de seccionamiento y de comando y que éstos sean accesibles para la operación y mantención de sus instalaciones y elementos.

Tabla 1

Matriz de Auditoria de Instalaciones Eléctricas.

CENTRO COMERCIAL ABC													
AUDITORIA DE INSTALACIONES ELECTRICAS													
					CONSECUENCIA (NC)								
					LIGERAMENTE DAÑINO	DAÑINO	EXTREMADAMENTE DAÑINO						
Fecha	DEL ____ AL ____	Calificación para Estado de Instalaciones	1 (*)	BAJA	Trivial 4	Tolerable 5 - 8	Moderado 9 - 16	PROBABILIDAD (NP)					
	Sup. De Mantenimiento:		2 (**)	MEDIA	Tolerable 5 - 8	Moderado 9 - 16	Importante 17 - 24						
Responsables	Asistente de Operaciones		3 (***)	ALTA	Moderado 9 - 16	Importante 17 - 24	Intolerable 25 - 36						
	Nota:		0	No cuenta									
<div>(*) En buen estado</div> <div>(**) Tiene observaciones que no afectan</div> <div>(***) Observaciones urgentes (recalentamiento, resequead, deficiencias) que afectan terceros si no se reparan en 48 horas</div>													
Locatario	Area (m2)	Ubicación	Auditoria de Estado de Elementos (1,2,3)									MAXIMO	Observaciones
			Tableros			Tableros Especiales			Terminales				
			General	Iluminación	Tomacorrientes	de Fuerza	de Equipos Electromecánicos	de Aire Acondicionado	Placa Tomacorrientes	Placa de Interruptores de luz	Luminarias		
Restaurante 01	187.6	Plaza Central	2	2	3	1	1	1	3	0	1	3.00	
Restaurante 02	280.8	Plaza Central	1	1	1	1	1	1	2	0	1	1.00	
FC 01	53.4	Food Court	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.22	
FC 02	53.9	Food Court	1	2	2	1	1	2	2	0	1	1.33	
FC 05	57.1	Food Court	2	3	3	2	1	3	3	0	1	3.00	
TIENDA01	59.6	NIVEL 1	3	3	3	1	1	3	3	0	1	3.00	
TIENDA02	69.5	NIVEL 2	3	3	1	2	1	3	3	0	1	3.00	

Fuente: Elaboración propia.

5.2.2 Las Instalaciones Electromecánicas

El objetivo específico es controlar el correcto funcionamiento de los sistemas electromecánicos con la finalidad de garantizar la operación del CC, adoptando los procedimientos correctos de control, prevención y operación continua. Los elementos a inspeccionar para el Subsistema de Instalaciones Electromecánicas serán: Sistemas de extracción de Grasas y Humos, Sistemas de extracción, Sistemas de Aire Acondicionado, Sistemas de transporte vertical

Dentro del procedimiento de Inspección de Instalaciones Electromecánicas se debe contemplar los siguientes sistemas y efectuar visualmente y operativamente en algunos casos la verificación de cumplimiento:

a.- Sistemas de extracción de Grasas y Humos: inspeccionar estado de saturación de los ductos de grasa, desde las campanas, filtros y todo el recorrido del ducto hasta el exterior; revisar posibilidades de fugas y goteras en los ductos y campanas; revisar estado de conservación de filtros; inspeccionar la presencia de malos olores, grasas sólidas y líquidas en el interior de la campana de extracción; inspección de estado de funcionamiento de cocinas industriales, motores y turbinas del conjunto de extracción.

b.- Sistemas de extracción: se deberá inspeccionar visualmente y operativo el grado de mantenimiento general del sistema; inspeccionar los medios filtrantes, equipos de depuración, inspeccionar el correcto funcionamiento de la instrumentación, ventiladores, motores, sistemas de limpieza, etc.

c.- Sistemas de Aire Acondicionado: se deberá inspeccionar el cumplimiento de parte del locatario en cuanto haber realizado el mantenimiento del sistema por lo menos 1 vez cada año; inspeccionar estado de conservación de filtros (deben estar limpios), de las salidas y extractores de aire; estado de operatividad de los termostatos; inspeccionar carga del refrigerante; compresores, paneles aislantes y calidad del aire interior.

d.- Sistemas de transporte vertical: se deberá inspeccionar que el locatario cumpla con efectuar la inspección y mantenimiento de los sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas (ascensores, escaleras, andenes móviles y puertas eléctricas) a través de empresas especializadas y de reconocida calidad de servicio, de acuerdo con los lineamientos de las normas NTC 5926-1, NTC 5926-2 o NTC 5926-3.

Tabla 2

Matriz de Auditoria de Instalaciones Electromecánicas.

CENTRO COMERCIAL ABC													
AUDITORIA DE SISTEMAS ELECTROMECANICOS													
					CON SECUENCIA (N/C)								
					LIGERAMENTE DAÑINO	DAÑINO	EXTREMADAMENTE DAÑINO						
Fecha	DEL ____ AL ____	Calificación para Estado de Instalaciones	1 (*)	BAJA	Trivial 4	Tolerable 5 - 8	Moderado 9 - 16						PROBABILIDAD (NP)
	Sup. De Mantenimiento:		2 (**)	MEDIA	Tolerable 5 - 8	Moderado 9 - 16	Importante 17 - 24						
Responsables	Asistente de Operaciones:		3 (***)	ALTA	Moderado 9 - 16	Importante 17 - 24	Intolerable 25 - 36						
			Nota:	0	No cuenta								
(*) En buen estado													
(**) Tiene observaciones que no afectan al Mall ni terceros, pero podrían subsanarse máximo en una semana													
(***) Observaciones urgentes (recalentamiento, resequeadad, deficiencias) que afectan terceros si no se reparan en 48 horas													
Locatario	Area (m2)	Ubicación	Estado de Elementos (1,2,3)									MAXIMO	Observaciones
			DUCTOS Y CAMPANAS			EXTRACTOR Y CHIMENEAS			FUNCIONAMIENTO				
			Limpieza de campana	Goteos de grasas o manchas	Llevar un registro de limpieza	Nivel de ruido (dB)	Estado de la bobinera de arranque	Goteos de grasas o manchas	Llevar un registro de ruido	Cuentas con precipitador Operativo	Cuentas con motor operativo		
Restaurante 01	187.6	Plaza Central	2	2	3	1	1	1	3	0	0	3.00	
Restaurante 02	280.8	Plaza Central	1	1	1	1	1	1	2	0	0	0.89	
FC01	53.4	Food Court	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0.11	
FC02	53.9	Food Court	1	2	2	2	2	2	2	0	0	1.44	
FC05	57.1	Food Court	2	3	3	2	1	3	3	0	0	3.00	
TIENDA01	59.6	NIVEL 1	3	3	3	1	1	3	3	0	0	3.00	
TIENDA02	69.5	NIVEL 2	3	3	1	2	1	3	3	0	0	3.00	

Fuente: Elaboración propia

5.2.3 El SCI y Equipos de Seguridad Electrónica

Estos sistemas son diseñados e instalados con la expectativa que no sean necesarios utilizarlos, porque un incendio es catalogado como un riesgo muy elevado. El objetivo de un adecuado control del SCI es mantener las instalaciones siempre operativas y a punto que sean utilizadas en cualquier momento, por tal motivo es de vital importancia que estén correctamente mantenidos, es un proceso de inspección continuo de seguridad y prevención. Los elementos a inspeccionar para el Sistema Contra Incendios serán: Sistema de Alarma y Detección, Sistema de Agua Contra Incendios, Extintores, Conectividad.

Dentro del procedimiento de Inspección de Sistema Contra Incendios hay que considerar que éstos constituyen un elemento vital para reducir la probabilidad de sufrir pérdidas humanas en incendios de grandes proporciones en cualquier tipo de instalaciones (tiendas / espacios); hay que considerar también dentro de este aspecto de inspección el establecimiento de parte de los locatarios de programas de inspecciones y pruebas mantenimiento periódicos de los equipos de protección contra incendios para asegurar su fiabilidad. Se anexa “Manual de Inspección y Pruebas de Sistemas de Protección Contra Incendios”, publicado por la empresa aseguradora AIG.

Se contemplan los siguientes subsistemas:

a.- Sistema de Alarma y Detección: se deberá inspeccionar que el locatario cumpla regularmente con haber realizado la inspección y mantenimiento del sistema de detección por una empresa especializada de los sistemas y alarmas manuales y automáticas de detección de incendios y de los sistemas de detección de gas conforme a los requisitos de la NFPA 72.

b.- Sistema de Agua Contra Incendios: se deberá inspeccionar válvulas de control de suministro de agua para la protección contra incendios, debiendo incluir todas las válvulas de control del sistema de rociadores, de las bombas contra incendios, del suministro de agua, del sistema de hidrantes y las válvulas de control modulares; se deberá inspeccionar la operatividad de la bomba contraincendios, arranques de las bombas por caídas de presión; inspeccionar los tanques de suministro privado de agua visualmente; inspeccionar la operatividad de la red pública de abastecimiento de agua. Se deberá también inspeccionar específicamente el sistema de rociadores y de agua pulverizada.

c.- Extintores: se debe inspeccionar los sistemas de extinción especiales por el peligro contra el que protegen debiendo verificar que el indicador de nivel de los tanques este en un rango óptimo; inspeccionar la ubicación de los extintores de mano y/o de ruedas que estén colocados en el lugar correcto, acorde a los planos y cuenten con las etiquetas que han estado en servicio durante el último año.

d.- Conectividad: inspeccionar que las alarmas de fallos del controlador del sistema estén operativas; inspeccionar que el locatario cumpla con la inspección y mantenimiento del sistema de detección y alarmas mediante una empresa especializada.

Tabla 3

Matriz de Auditoria de Sistemas Contra Incendio.

CENTRO COMERCIAL ABC													
AUDITORIA DE INSTALACIONES SISTEMAS CONTRA INCENDIO													
					CONSECUENCIA (NC)							PROBABILIDAD (NP)	
					LIGERAMENTE DAÑINO		DAÑINO		EXTREMADAMENTE DAÑINO				
					Trivial 4		Tolerable 5 - 8		Moderado 9 - 16				
					Tolerable 5 - 8		Moderado 9 - 16		Importante 17 - 24				
Fecha	DEL ____ AL ____		Calificación para Estado de Instalaciones		1 (*)	BAJA	Tolerable 5 - 8		Moderado 9 - 16				
	Sup. De Mantenimiento:				2 (**)	MEDIA	Moderado 9 - 16		Importante 17 - 24				
Responsables	Asistente de Operaciones:				3 (***)	ALTA	Importante 17 - 24		Intolerable 25 - 36				
Nota:					0		No cuenta						
(*) En buen estado													
(**) Tiene observaciones que no afectan al Mall ni terceros, pero podrían subsanarse máximo en una semana													
(***) Observaciones urgentes (recalentamiento, resequedad, deficiencias) que afectan terceros si no se reparan en 48 horas													
Locatario	Area (m2)	Ubicación	Estado de Elementos (1,2,3)									MAXIMO	Observaciones
			SISTEMA DE ALARMA Y DETECCION			SISTEMA DE AGUA CONTRA INCENDIO			EXTINTORES				
			DETECTORES DE HUMOS	CONTINUIDAD EN EL CABLEADO	ALARMA OPERATIVA	MONTANTES	LLAVES	ROCIADORES	CADUCIDAD DE TANQUES EXTINTORES	UBICACIÓN CORRECTA	CAPACITACION DE PERSONAL		
Restaurante 01	187.6	Plaza Central	2	2	3	1	1	1	3	0	0	3.00	
Restaurante 02	280.8	Plaza Central	1	1	1	1	1	1	2	0	0	0.89	
FC 01	53.4	Food Court	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0.11	
FC 02	53.9	Food Court	1	2	2	1	1	2	2	0	0	1.22	
FC 05	57.1	Food Court	2	2	2	2	1	2	2	0	0	1.44	
TIENDA01	59.6	NIVEL 1	3	3	3	1	1	3	3	0	0	3.00	

Fuente: Elaboración propia

5.2.4 Instalaciones Sanitarias y de Gas

Es otro de los sistemas que ameritan un control y gestión detallada; los equipos son especializados y deben cumplir una serie de normas nacionales e internacionales específicas de certificación, es sumamente importante tener una herramienta adecuada de control pues posee componentes de inspección continua, bianual y hasta quinquenal. Los elementos a

inspeccionar para el Procedimiento de Inspección de Instalaciones de gas serán: Tuberías y Llaves.

Para el procedimiento de Inspección de Instalaciones de gas se deberá tener en consideración los lineamientos establecidos por Osinergmin y la empresa suministradora de Gas (Cálida).

a.- Tuberías. Se inspeccionará que las tuberías de gas tendidas al interior de las tiendas / espacios cumplan las distancias mínimas a cables y otros conductos de otros servicios (3cm en paralelo y 1cm en cruces). Así mismo que las tuberías de gas tengan un recorrido continuo cuando atraviesen espacios en donde haya redes de instalaciones sanitarias y en lugares donde haya redes eléctricas que sean pintadas de color amarillo.

b.- Llaves: se inspeccionará que el sistema de gas cuente con la válvula de corte de cierre general, y que se encuentre en óptimo estado de conservación.

Tabla 4

Matriz de Auditoria de Instalaciones Sanitarias y Gas

CENTRO COMERCIAL ABC														
AUDITORIA DE INSTALACIONES SANITARIAS Y GAS														
					CONSECUENCIA (NC)									
					LIGERAMENTE DAÑINO	DAÑINO		EXTREMADAMENTE DAÑINO						
Fecha	DEL ____ AL ____	Calificación para Estado de Instalaciones	1 (*)	BAJA	Trivial 4	Tolerable 5 - 8		Moderado 9 - 16		PROBABILIDAD (NP)				
Responsables	Sup. De Mantenimiento:		2 (**)	MEDIA	Tolerable 5 - 8		Moderado 9 - 16		Importante 17 - 24					
	Asistente de Operaciones		3 (***)	ALTA	Moderado 9 - 16		Importante 17 - 24		Intolerable 25 - 36					
Nota:			0	No cuenta										
(*) En buen estado														
(**) Tiene observaciones que no afectan al Mall ni terceros, pero podrían subsanarse máximo en una semana														
(***) Observaciones urgentes (recalentamiento, resequedad, deficiencias) que afectan terceros si no se reparan en 48 horas														
Locatario	Area (m2)	Ubicación	Auditoría de Estado de Elementos (1,2,3)									MAXIMO	Observaciones	
			MONTANTES y LLAVES DE CIERRE			AGUA POTABLE			DESAGUE AGUAS NEGRAS					
			Válvulas de Gas	Desague Graso	Desague Aguas Negras	Grifería	Tubos de Abasto	Potabilidad en Tanques de Agua	Rejillas de Desague	Sumideros y Registros	Trampas de Desague			
Restaurante 01	187.6	Plaza Central	2	2	2	1	1	1	2	3	0	3.00		
Restaurante 02	280.8	Plaza Central	1	1	1	1	1	1	2	0	0	0.89		
FC 01	53.4	Food Court	2	3	3	2	1	3	3	0	0	3.00		
FC 02	53.9	Food Court	3	3	3	1	1	3	3	0	0	3.00		
FC 05	57.1	Food Court	1	2	2	2	1	2	2	0	0	1.33		
TIENDA 01	59.6	NIVEL 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-		

Fuente: Elaboración propia

5.2.5 Condiciones de Infraestructura u Obra Gris

Elementos de la Infraestructura misma de los distintos ambientes del Centro Comercial como son pisos, paredes, techos, divisiones, vitrinas, enchapes y enlucidos, aromatización, góndolas, dummies, etc. Ameritan una inspección constante a fin de asegurar que sean espacios seguros y confiables, que cumplan con las normas edificatorias y de regulación; la aplicación, registro, mejora y revisión continua de los espacios y elementos asegurarán que sean ambientes seguros y sin riesgo para las personas que habitan y circulan. Los elementos

a inspeccionar para la Revisión de Condiciones de Infraestructura u obra gris serán: Pisos, Paredes, Techos, Divisiones, Enchapes.

Para la revisión de Condiciones de Infraestructura u Obra gris debemos considerar la importancia de asegurar el buen estado de conservación de la infraestructura habilitada por el locatario a fin de garantizar la integridad física y salud de las personas que habiten el espacio de forma permanente (trabajadores) o de forma parcial (clientes):

a.- Pisos: se deberá inspeccionar que el piso de la tienda / espacio se encuentre en buen estado de conservación; se inspeccionará que cumpla con ser una superficie antideslizante; en caso de contar con distintos niveles al interior, cuente con accesos para personas discapacitadas.

b.- Paredes: Se deberá inspeccionar que las tabiquerías de concreto / albañilería no presentes fisuras estructurales que ante un sismo se corre el riesgo de desmoronamiento. Se inspeccionará que no hayan sido cargadas con anclajes cuyo sobreesfuerzo exceda su capacidad de carga.

c.- Techos: Se deberá inspeccionar que los falsos techos / cielos rasos se encuentren en buen estado de conservación y correctamente instalados.

d.- Divisiones: la inspección consistirá en verificar que éstas se encuentren en buen estado de conservación, ancladas al piso correctamente.

e.- Enchapes: se inspeccionará que los enchapes o enlucidos se encuentren correctamente adheridos a las paredes o divisiones; que no presenten fracturas que expongan a la integridad física de las personas que se apoyen o rocen dicho material de acabado.

Tabla 5

Matriz de Auditoria de Condiciones de Infraestructura u Obra Gris.

CENTRO COMERCIAL ABC												
AUDITORIA DE CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA U OBRA GRIS												
					CONSECUENCIA (NC)							
					LIGERAMENTE DAÑINO	DAÑINO	EXTREMADAMENTE DAÑINO					
Fecha	DEL _____ AL _____		Calificación para Estado de Instalaciones	1 (*)	BAJA	Trivial 4		Tolerable 5 - 8		Moderado 9 - 16		PROBABILIDAD (NP)
	Sup. De Mantenimiento:			2 (**)	MEDIA	Tolerable 5 - 8		Moderado 9 - 16		Importante 17 - 24		
Responsables	Asistente de Operaciones:			3 (***)	ALTA	Moderado 9 - 16		Importante 17 - 24		Intolerable 25 - 36		
Nota:				0	No cuenta							
<p>(*) En buen estado</p> <p>(**) Tiene observaciones que no afectan al Mall ni terceros, pero podrían subsanarse máximo en una semana</p> <p>(***) Observaciones urgentes (recalentamiento, resequedad, deficiencias) que afectan terceros si no se reparan en 48 horas</p>												
Locatario	Area (m2)	Ubicación	Estado de Elementos (1,2,3)							MAXIMO	Observaciones	
			ESTRUCTURA			ARQUITECTURA						
			PISOS	PAREDES	TECHOS	DIVISIONES	EXHIBIDORES	PUERTAS	ENCHAPES			
Restaurante 01	187.6	Plaza Central	2	2	3	1	1	1	1	3.00		
Restaurante 02	280.8	Plaza Central	1	1	1	1	1	1	1	1.00		
FC 01	53.4	Food Court	0	0	0	0	1	1	0	0.29		
FC 02	53.9	Food Court	1	2	2	1	1	1	2	1.43		
FC 05	57.1	Food Court	2	3	3	2	1	1	3	3.00		
TIENDA 01	59.6	NIVEL 1	3	3	3	1	1	1	3	3.00		

Fuente: Elaboración propia

5.2.6 El cumplimiento de la normatividad

El objetivo es lograr que los Centros Comerciales sean lugares seguros y confiables, que cumplan con las normas legales que transmitan un ambiente de seguridad; la aplicación, registro, mejora y revisión continua de los procesos harán que cada vez existan menos incidentes y accidentes. De esta manera la organización demuestra su capacidad para proporcionar de forma coherente productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes y los reglamentos aplicables. Los elementos que conforman la lista de Cumplimiento

Normativo; siendo ésta de verificación y exigencia para el locatario en el momento que el inspector reclame su revisión. Los certificados y licencias son los siguientes:

- a.- Certificado de INDECI
- b.- Licencia de Funcionamiento Municipal
- c.- Certificado de Fumigación
- d.- Certificado de Desratización
- e.- Certificado de Higiene Sanitario
- f.- Contratos del Personal

Tabla 6

Matriz de Auditoria Documentaria.

CENTRO COMERCIAL ABC				
Auditoría de Locales				
Local			Fecha	
Responsable			Auditor	
Firma			Firma	
	SI Cuenta	NO cuenta	Observaciones	Fecha de Solución
Licencia de Funcionamiento				
Certificado de Fumigación y Desratización				
Certificado de INDECI				
Carnets de Sanidad				
Certificado de Limpieza de Trampas de Grasa				
Certificado de Limpieza de SEGyH				
Sistema de Ventas				
Registro de Ventas				
Operatividad de POS				

Fuente: Elaboración propia.

Por lo anteriormente expuesto, es indispensable contar con una herramienta que nos permita estar permanentemente informados del acontecer en un Centro Comercial especialmente:

1. El estado de las instalaciones.
2. El resultado de las inspecciones que se realizan en cada local.
3. Los plazos establecidos para el levantamiento de observaciones encontradas en cada local.

4. El estado del levantamiento de observaciones registradas.
5. Registrar observaciones inopinadas.
6. Poder registrar documentos, fotos y videos relacionados a cada local en tiempo real
7. Emitir reportes (Exportables) para tener reuniones con los responsables locales y corporativos de cada local.

A continuación, se detalla el modelo de control para cada objetivo evaluando los riesgos y estableciendo medidas de control:

Deberá priorizarse los riesgos de acuerdo a un nivel de criticidad establecido. El riesgo se evaluará en función de la probabilidad de que ocurra el daño y las consecuencias del mismo hacia las personas. Para establecer el nivel de probabilidad (NP) del daño se debe tener en cuenta el nivel de deficiencia detectado y si las medidas de control son adecuadas según la escala:

Tabla 7

El nivel de deficiencia detectado.

Baja	El daño ocurrirá raras veces
Media	El daño ocurrirá en algunas veces
Alta	El daño ocurrirá siempre o casi siempre

Fuente: Elaboración propia.

Para determinar el nivel de las consecuencias previsibles (NC) debe considerarse la naturaleza del daño y las partes del cuerpo que podrán ser afectadas según la siguiente tabla:

Tabla 8

La naturaleza del daño y las partes del cuerpo que podrán ser afectadas

Ligeramente dañino	Lesión sin incapacidad: pequeños cortes o magulladuras, irritación de los ojos por polvo. Molestias e incomodidad: dolor de cabeza, discomfort.
Dañino	Lesión con incapacidad temporal: fracturas menores. Daño a la salud reversible: sordera, dermatitis, asma, trastornos músculo –esqueléticos
Extremadamente Dañino	Lesión con incapacidad permanente: amputaciones, fracturas mayores. Muerte Daño a la salud irreversible: intoxicaciones, lesiones múltiples, lesiones fatales.

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de exposición (NE), es una medida de la frecuencia con la que se da la exposición al riesgo y estará dado por el tiempo de permanencia en áreas de trabajo y/o ventas, tiempo de operación de tareas, de contacto con las instalaciones, de recorrido por los distintos espacios del Centro Comercial, etc. y se presenta según la siguiente calificación:

Tabla 9

El nivel de exposición (NE)

Esporádico (so)	Alguna vez en su jornada laboral y con periodo corto de tiempo.
1	Al menos una vez al año
Eventual	Varias veces en su jornada laboral, aunque sea con tiempos cortos.
2	Al menos una vez al mes
Permanente	Continuamente o varias en su jornada laboral con tiempo prolongado.
3	Al menos una vez al día.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a una matriz IPER se procederá a estimar la magnitud del riesgo en seguridad o salud, según la fórmula:

$$\text{Magnitud del riesgo (M.R.)} = P \times S$$

Donde:

S = Índice de Severidad

P = Índice de Probabilidad

$$P = (A + B + C + D)$$

Donde:

A = Índice de personas expuestas

B = Índice de procedimientos existentes

C = Índice de capacitaciones

Tabla 10

Magnitud del riesgo

Índice	Probabilidad (P)				Severidad		Estimación del riesgo
	Personas Expuestas (A)	Procedimientos Existentes (B)	Capacitación (C)	Exposición Al Riesgo (D)	Consecuencia (S)	Nivel de Riesgo	
1	De 1 a 3	Existen satisfactorias y suficientes	Personal son entrenado y conoce el peligro y lo previene	Al menos una vez al año (S) Esporádicamente (SO)	Lesión sin incapacidad (S) Disconfort / Incomodidad (SO)	Trivial (T) Tolerable (TO)	4 De 5 a 8
2	De 4 a 12	Existen parcialmente no satisfactorios o suficientes	Personal y son parcialmente entrenado, conoce el peligro pero no toma acciones de control	Al menos una vez al mes (S) Eventualmente (SO)	Lesión con incapacidad temporal (S) Daño a la salud reversible	Moderado (M) Importante (IM)	De 9 a 16 De 17 a 24
3	Más de 12	No existen	Personal no entrenado, no conoce el peligro, no	Al menos una vez al día (S)	Lesión con incapacidad permanente (S)	Intolerable (IT)	De 25 a 36

toma acciones de control	Permanentemente (SO)	Daño a la salud Irreversible	Intolerable (IT)	De 25 a 36
--------------------------------	-------------------------	---------------------------------	-----------------------------	---------------

Fuente: Elaboración propia.

El nivel de riesgo se determinará combinando la probabilidad con la consecuencia del daño, según la siguiente matriz.

Tabla 11

Nivel de riesgo

		Consecuencia (nc)		
		Ligeramente dañino	Dañino	Extremadamente dañino
Probabilidad (np)	Baja	Trivial 4	Tolerable 5-8	Moderado 9 - 16
	Media	Tolerable 5-8	Moderado 9 - 16	Importante 17 - 24
	Alta	Moderado 9 – 16	Importante 17 - 24	Intolerable 25 - 36

Fuente: Elaboración propia.

Tabla diseñada tomando como base “Como crear una Efectiva Matriz de Riesgos en tan solo 3 pasos” PMP/CAPM, PM Ceolevel

Determinado el Nivel de Criticidad se procede a establecer las medidas de control y los plazos a corto, mediano o largo plazo de acuerdo a la siguiente tabla de valoración de riesgos:

Tabla 12

Valoración de riesgos

Intolerable 25 - 36	<p>No se debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo.</p> <p>Si no es posible reducir el riesgo, incluido con recursos ilimitados, debe prohibirse el trabajo.</p>
Importante 17 - 24	<p>No se debe comenzar el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo. Puede que se precisen recursos considerados para controlar el riesgo. Cuando el riesgo corresponda a un trabajo que se está realizando, debe remediarse el problema en un tiempo inferior al de los riesgos moderados.</p>
Moderado 9 - 16	<p>Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, determinando las inversiones precisas. Las medidas para reducir el riesgo deben implantarse en un periodo determinado.</p> <p>Cuando el riesgo moderado está asociado con consecuencias extremadamente dañinas (mortal o muy graves), se precisará una acción posterior para establecer, con más precisión, la posibilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control.</p>
Tolerable 5 - 8	<p>No se necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo se deben considerar soluciones más rentables o mejoras que no supongan una carga económica importante.</p> <p>Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control</p>
Trivial 4	<p>No se necesita adoptar ninguna acción</p>

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la frecuencia para la “Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos” para la Seguridad y Salud Ocupacional, se aplicará inicialmente durante la implementación del Sistema de Gestión en una periodicidad trimestral. Asimismo, su composición deberá revisarse una vez cada 6 meses o cuando cambien las condiciones de los espacios, existan

modificaciones físicas en la infraestructura, se detecten observaciones durante las inspecciones o evaluaciones, después de ocurrido un incidente o accidente, auditorías, cambios en la legislación y cuando se estime conveniente.

5.2.7 Matriz de Consolidación de Riesgo

La Matriz de Consolidación de Riesgo permite resumir las condiciones en las que se encuentran las instalaciones de un local y están dadas por la elección del mayor puntaje (Mayor riesgo) obtenido en la Matriz de Auditoría correspondiente. El principio utilizado para esta definición es el mismo que se utiliza para una cadena: “Una cadena es tan fuerte como su eslabón más débil”.

Del mismo modo, dadas las condiciones de las diferentes especialidades auditadas en cada local, aquella especialidad que implique un mayor riesgo, determinará el riesgo general del local.

En base a esta definición, se generarán observaciones por especialidad y se establecerán fechas para el levantamiento de las mismas. Si el local no cumple con dicho levantamiento de observaciones, el Centro Comercial tendrá derecho a suspender las actividades del local (Cerrar el local hasta el levantamiento de dichas observaciones).

Tabla 13

Matriz de Consolidación de Riesgo

Auditoría de Locales Matriz de Consolidación de Riesgo								
Local							Fecha	
Responsable							Auditor	
Firma							Firma	
	3.00	2.40	1.80	1.20	0.60	0.00	Observaciones	Fecha de Solución
Instalaciones Eléctricas								
Instalaciones Sanitarias y Gas								
Instalaciones de Electromecánicas								
Sistemas Contra Incendio								
Infraestructura u Obra Gris								

Fuente: Elaboración Propia

6 VALIDACIÓN E IMPACTO DE LA SOLUCIÓN

6.1 Validación de la Solución

A fin de validar la propuesta de solución, se ha realizado un piloto de aplicación en 25 locales del Centro Comercial ABC. De dicho piloto, se obtuvo lo siguiente:

- a. 8 locales no tenían conectado el Sistema Contra Incendios al Sistema del Centro Comercial ABC. De ellos, 3 presentaban falsas alarmas.
- b. 4 locales presentaban instalaciones eléctricas con riesgo alto (Alta accesibilidad y falta de mantenimiento). Otros 12 locales tenían instalaciones con riesgo moderado.
- c. 6 locales tenían instalaciones sanitarias en mal estado (Tanto agua, como desagüe).
- d. 3 locales presentaban problemas con el sistema de extracción de grasas y humos.
- e. Sólo 4 locales (16%) tenían sus instalaciones en buenas condiciones de uso y mantenimiento.

A modo de ejemplo, se presentan los resultados de 5 auditorías.

Matriz de Consolidación de Riesgo								
Local	ZAPATERÍA XYZ			Fecha	08/08/2018			
Responsable	XXXX YYYY ZZZZ			Auditor	CARLOS CABALLERO			
Firma				Firma				
	3.00	2.40	1.80	1.20	0.60	0.00	Observaciones	Fecha de Solución
Instalaciones Eléctricas	X						El tablero general se veía desordenado y faltaba leyenda. Puerta sin seguro	09/08/2018
Instalaciones Sanitarias y Gas						X	No cuenta con estas instalaciones	
Instalaciones de Electromecánicas						X	No cuenta con estas instalaciones	
Sistemas Contra Incendio						X	En buen estado y conectada al CC	
Infraestructura u Obra Gris						X	En buen estado	

Matriz de Consolidación de Riesgo								
Local	RESTAURANTE BBB			Fecha	08/08/2018			
Responsable	AAAA BBBB CCCC			Auditor	GUILLERMO LUDEÑA			
Firma				Firma				
	3.00	2.40	1.80	1.20	0.60	0.00	Observaciones	Fecha de Solución
Instalaciones Eléctricas					X		IIEE Ok. Pendiente de entrega de constancia de último mantenimiento	15/08/2018
Instalaciones Sanitarias y Gas			X				Falta mantenimiento a trampa de grasas	15/08/2018
Instalaciones de Electromecánicas		X					Sistema de extracción de Grasas y Humos falto de mantenimiento	15/08/2018
Sistemas Contra Incendio						X	En buen estado y conectada al CC	
Infraestructura u Obra Gris						X	En buen estado	

Matriz de Consolidación de Riesgo								
Local	TIENDA POR DEPARTAMENTOS AAA			Fecha	08/08/2018			
Responsable	RRRR SSSS TTTT			Auditor	PABLO MESONES			
Firma				Firma				
	3.00	2.40	1.80	1.20	0.60	0.00	Observaciones	Fecha de Solución
Instalaciones Eléctricas				X			Faltan leyendas	22/08/2018
Instalaciones Sanitarias y Gas				X			SSHH presentan fugas y falta de limpieza	15/08/2018
Instalaciones de Electromecánicas						X	En buen estado	
Sistemas Contra Incendio	X						En buen estado y NO conectado al CC	10/08/2018
Infraestructura u Obra Gris					X		Requiere mantenimiento menor	22/08/2018

Auditoría de Locales Matriz de Consolidación de Riesgo								
Local	MODA FEMENINA FFFF			Fecha	08/08/2018			
Responsable	FFFF GGGG HHHH			Auditor	CARLOS CABALLERO			
Firma				Firma				
	3.00	2.40	1.80	1.20	0.60	0.00	Observaciones	Fecha de Solución
Instalaciones Eléctricas						X	En buen estado	
Instalaciones Sanitarias y Gas						X	No cuenta con estas instalaciones	
Instalaciones de Electromecánicas						X	No cuenta con estas instalaciones	
Sistemas Contra Incendio						X	En buen estado y conectada al CC	
Infraestructura u Obra Gris					X		Requiere mantenimiento menor	22/08/2018

Auditoría de Locales Matriz de Consolidación de Riesgo								
Local	MODA FEMENINA FFFF			Fecha	08/08/2018			
Responsable	FFFF GGGG HHHH			Auditor	CARLOS CABALLERO			
Firma				Firma				
	3.00	2.40	1.80	1.20	0.60	0.00	Observaciones	Fecha de Solución
Instalaciones Eléctricas						X	En buen estado	
Instalaciones Sanitarias y Gas						X	No cuenta con estas instalaciones	
Instalaciones de Electromecánicas						X	No cuenta con estas instalaciones	
Sistemas Contra Incendio						X	En buen estado y conectada al CC	
Infraestructura u Obra Gris					X		Requiere mantenimiento menor	22/08/2018

6.2 Necesidades del Sistema

Con los resultados de estas auditorías, se desprende que se requiere un sistema de auditorías que permita posteriormente elaborar una aplicación móvil para la programación y registro de las auditorías. Asimismo, generar trazabilidad fidedigna de la información registrada. Esta información debe considerar:

a. Programación de auditorías (Fecha, hora y local). Es sumamente importante considerar que esta información puede ser adulterada por los propios encargados de la supervisión de locales. Por ello, indispensable que la herramienta cuente con un sistema de manejo de información con validación satelital. En este caso, se ha considerado que dicha validación será con Google Indoor Maps. Aplicación móvil similar a Google Maps pero desarrollado para el interior de un local como por ejemplo un Centro Comercial y con la precisión correspondiente.

Esta herramienta también dará la flexibilidad para reprogramar las auditorías, pero registrando los cambios y llevando un registro que emita los reportes correspondientes a fin de emitir indicadores de cambios, motivos y supervisores que generan mayor número de cambios. Adicionalmente, esta información permitirá evaluar si las fechas y horarios de los auditorías son las más adecuadas y así proponer que se realicen auditorías en momentos que requieran menos reprogramaciones.

b. Registrar al responsable de la auditoría. Al contar con una herramienta móvil y personalizada en un celular o Tablet (Que son herramientas asignadas con nombre y apellido a un usuario), se puede llevar un registro preciso de cada responsable de auditoría y registrar tanto las observaciones, como el levantamiento de las mismas por el mismo responsable.

De darse el caso de colusión o confabulación entre el Auditor y el Local Comercial en contra del Centro Comercial ABC, éste quedaría descartado con el cambio permanente de Auditores entre el staff de profesionales del Centro Comercial.

Si aun así persistiera la confabulación, serían evidentes las pocas o mínimas observaciones al Local Comercial. Para ello, es muy importante el registro de información de todos los locales y la validación por parte de los ejecutivos del Centro Comercial ABC. Siempre recurrirán al dicho “el ojo del amo engorda al caballo”. Mientras el amo tenga mejores “ojos”, más engordará el caballo.

c. Levantamiento de información de la auditoría con registro similar a GPS Map Camera o Apple Geolocation. Se adjuntan documentos, fotografías o videos. Anexo 3. Aplicaciones móviles que permiten tomar fotografías georeferenciadas

d. Definición de tiempos de levantamiento de observaciones con alertas y el correspondiente registro de dicho levantamiento.

Es tan importante la auditoría y las observaciones encontradas, como el levantamiento de las mismas. Ello también requiere trazabilidad y evidencias claras que demuestren que dichas observaciones fueron levantadas apropiadamente.

Por otro lado, la oportunidad y premura para el levantamiento de observaciones, es crítico. No se debe olvidar que las observaciones son condiciones de trabajo inapropiadas y potenciales focos de accidentes, reclamos y pérdida de imagen por parte del Local Comercial y del propio Centro Comercial ABC.

e. Generación de reportes On Line. Todo el equipo del Centro Comercial ABC y los ejecutivos de la empresa, debe tener conocimiento de las condiciones de cada Local Comercial. De esta manera, se pueden hacer visitas inopinadas o afrontar reuniones con funcionarios corporativos del Local Comercial en las mejores condiciones de conocimiento del real estado de operación del mencionado Local Comercial.

De hecho, muchas veces los resultados comerciales del Local Comercial pueden verse afectados por las condiciones de operación que los funcionarios corporativos del Local Comercial desconocen. Finalmente, las reuniones entre ambas partes, con mejor información disponible, serán más beneficiosas para las mismas. Los corporativos del Local Comercial tendrán información confiable y actualizada de su local y así podrán reforzar los pedidos de levantamiento de observaciones.

6.3 Impacto de la Solución

Como parte de este Proyecto de Investigación, se buscó evaluar el impacto económico de su implementación, pero es imposible hacer por las siguientes razones:

a. El responsable legal por el cumplimiento de las normas de seguridad vigentes en un Centro Comercial es el Gerente General del mismo. En ese sentido, toda medida que se pueda adoptar para salvaguardar el cumplimiento de dichas normas, no es negociable.

b. La implementación de medidas de seguridad que contribuyan al cumplimiento normativo y su correspondiente trazabilidad, es similar a la contratación de un seguro (Probablemente no sea utilizado nunca, pero se contrata como medida de contingencia.

La rentabilidad de un seguro nunca será positiva hasta que ocurra un siniestro cuya indemnización supere el monto de todas las primas pagadas históricamente – teniendo en cuenta además, el valor del dinero en el tiempo y los costos de financiamiento respectivos - . Si la siniestralidad es alta, será un seguro rentable; pero cada vez será más costoso y difícil renovarlo).

c. En el caso de un accidente fatal o que derive en discapacidad permanente, ninguna evaluación económica podrá soportar una TIR positiva si el Centro Comercial es demandado por dicha fatalidad. El costo de una vida no se puede calcular.

Inclusive, de darse un accidente menor, podría generarse grandes pérdidas aún mayores que lo inicialmente previsto; como el caso mencionado en el punto 3.6.

d. Las medidas de seguridad adoptadas por una institución no son gastos, son inversiones. Por ejemplo, en el marco del IV Encuentro Nacional de Seguridad y Salud en la Construcción del año 2014, organizado por Fundación Sando, junto con la Cátedra de Prevención y RSC y la Escuela Superior Técnica de Ingeniería de la Universidad de Málaga (UMA), el presidente de Sando, José Luis Sánchez Domínguez, ha destacado que la prevención en la empresa “constituye una partida imposible de recortar, porque de ella dependen la seguridad y salud del bien más significativo de una compañía, su capital humano“. Por su parte, el presidente de la patronal, Javier González de Lara, que ha participado en la clausura del encuentro, ha reiterado que el empresario “tiene que defender su principal activo, que son los recursos humanos, más importantes incluso que el capital, porque son los que garantizan el talento, el conocimiento y la capacidad de prosperar y afrontar nuevos retos”.

e. Teniendo como referencia el punto anterior, en los Centros Comerciales el tema es aún mayor, porque no sólo deben velar por la integridad de sus trabajadores, sino, de sus clientes, quienes, no son visitantes recurrentes del Centro Comercial y ello agrega un componente adicional del desconocimiento, falta de interés, distracción y falta de entrenamiento para afrontar emergencias en sus instalaciones.

f. La reputación del Centro Comercial ABC en cuanto a condiciones de seguridad y la confianza que le tienen sus clientes, no es negociable.

A modo referencial, se adjunta como Anexo 2 una cotización del desarrollo de la aplicación propuesta para un grupo de centros comerciales por US\$ 39,500 más el IGV.

6.4 Caso Real de Aplicación

Como parte de la primera inspección realizada en uno de los locales del Centro Comercial ABC, se ha tomado como ejemplo sólo una observación para ilustrar la problemática encontrada.

En la figura 5, podemos observar un tablero eléctrico cerrado con cinta de embalaje y ubicado a la vista de los trabajadores y clientes.

Figura 5. Tablero Eléctrico de Locatario del Centro Comercial ABC

Debido a las malas condiciones de seguridad de este tablero, se pueden generar diversas consecuencias y costos que se detallan en el siguiente cuadro. La gran mayoría de los mismos, supera ampliamente el costo de implementación del sistema propuesto.

Si este resultado, es extrapolado a todas las especialidades involucradas por local y multiplicado por los 120 locales del Centro Comercial ABC, los beneficios son incalculables.

PELIGRO	RIESGO	RESULTADOS	COSTOS
Tablero sin Seguro	Visitante electrocutado		Directo: Es cubierto por el seguro.
		Quemaduras	Indirecto: Denuncias contra la empresa por US\$ 100,000
			Directo: Es cubierto por el seguro.
		Muerte	Indirecto: Denuncias contra la empresa por US\$ 1,000,000
	Trabajador Electrocutado		Directo: Es cubierto por el seguro.
		Quemaduras	Indirecto: Denuncias contra la empresa por US\$ 50,000
			Directo: Es cubierto por el seguro.
		Muerte	Indirecto: Denuncias contra la empresa por US\$ 250,000
	Conexión Informal	Sobrecarga o Incendio	Directo: Asumido por el seguro con deducible de 15% (US\$ 45,000 sólo si afecta local propio. Si afecta a los dos locales vecinos, puede llegar a US\$ 150,000 aproximadamente)
			En caso de un restaurante: Mercadería refrigerada por US\$ 2,000
	Vulnerabilidad ante terceros (Corte Eléctrico)	Deterioro de Mercadería	Si los productos, llegan a ser consumidos por un cliente:
			Directo: Es cubierto por el seguro. Indirecto: Denuncias contra la empresa por US\$ 50,000

<p>Afectar Procesos de Atención</p>	<p>Si fuese una clínica, podría poner en riesgo la vida de los pacientes.</p>
	<p>En caso de un centro comercial, podría afectar sistemas de transporte vertical (Ascensores y Escaleras)</p>
	<p>Para cualquier tipo de local, afecta sistemas de extracción aire acondicionado, seguridad electrónica (Posibilidad de robos), etc.</p>

7 CONCLUSIONES

1. No se puede confiar en que un local, por iniciativa propia, vele por las condiciones de seguridad de sus instalaciones.
2. La seguridad no es un gasto, es una inversión. Esta inversión tiene una “*TIR de Reputación*” incalculable. La TIR de Reputación, es un término que hemos acuñado para definir la rentabilidad en términos reputacionales y no financieros. Las inversiones en seguridad no son económicamente medibles hasta que suceda una desgracia; pero, el hecho de que no velemos por la seguridad de nuestros visitantes, trabajadores e instalaciones, atenta contra la empresa y sus funcionarios de manera incalculable dependiendo del impacto de dicha desgracia.
3. Legalmente, el Gerente General del Centro Comercial ABC es el responsable por la seguridad de los visitantes, trabajadores e instalaciones del mismo. Esto indica que ninguna medida de prevención será suficiente para eliminar el riesgo de accidentes o incidentes.
4. El registro de observaciones no sólo debe ser programado, sino también permanente, por ello, es indispensable contar con una herramienta que permita registrar (Por todo un equipo de personas) dichas observaciones de manera rápida, trazable y siempre disponible. Por ello, debemos contar con una APP móvil que nos permita hacerlo.
5. Con relación al punto anterior, la información debe ser almacenada de manera segura y disponible para todos, por ello, se propone almacenarla en una nube de primer nivel. En este caso, se ha considerado el AWS Amazon Cloud.
6. En base a los resultados de las auditorías, se debe retroalimentar permanentemente el tiempo entre auditorías por tipo de local, ya que, éstas, podrían ser insuficientes (Sobre todo en el caso de restaurantes o locales de patio de comidas), como también, sobresaturadas para locales con menor riesgo (Como por ejemplo, una zapatería o tienda de ropa interior).

7. El seguimiento continuo y programado del estado de seguridad de las instalaciones de los locales dentro de un Centro Comercial, dará como resultado la inminente evolución de las condiciones de seguridad.
8. En el Figura 6 se puede observar una simulación del resultado del seguimiento y supervisión permanente a los retailers.

Figura 6. Status de locales

Fuente: Elaboración Propia

9. Como se puede ver, en un principio, existe una gran número de locales con instalaciones en mal estado de seguridad (Ninguno en condiciones óptimas); sin embargo, la tendencia es a mejorar de manera sostenida, sin llegar, en un plazo de 2 años, al 100% de instalaciones seguras. El ciclo debe continuar con exigencias cada vez mayores; ya sea por regulaciones por gubernamentales o por el propio interés del Centro Comercial ABC camino a la excelencia.

8 REFERENCIAS

[Montero-Martínez, Ricardo. (2011). Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y Procesos Basados en el Comportamiento: Aspectos Claves para una Implementación y Gestión Exitosas (Artículo Particular). Instituto Finlay, La Habana – Cuba.

Romero Pérez, Henry Mayer. (2017). Mejora de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para Disminuir el Número de Accidentes en las Obras Civiles del Centro Comercial (Tesis de Grado). Universidad Privada del Norte, Lima - Perú

Schwarz, Max. (2017). Gestión de Incidentes (Artículo particular) Revista Gestión, Lima – Perú.

Graca Silva, Miguel. (2012). Shopping (&) Center: Sobre el Consumo, la Ciudad y los Centros Comerciales en Portugal y Europa (Tesis de Doctorado). Instituto Universitario de Urbanística de la Universidad de Valladolid, Valladolid – España.

Romero Mengoa, Brian Fabrizio; Cárdenas Toledo, Gino Elvis; Luna Bedregal, Jose Alejandro. (2017). Implantación de un sistema integrado de gestión en la empresa Serviparamo Perú S.A.C en el proyecto Mall Aventura Cayma (Tesis de Suficiencia Profesional). Universidad Tecnológica del Perú, Lima – Perú.

Conde Ramirez, Edgar Martin. (2016). El Espacio Arquitectónico y su Connotación Lúdica en Edificaciones Comerciales: Centro Comercial para el Joven de Independencia (Tesis de Grado). Universidad Ricardo Palma, Lima – Perú.

Berrezueta Berrezueta, Henry Oswaldo. (2018). Elaboración de una Guía de Prevención y Control de Riesgos de Seguridad Industrial; Aplicado a la Construcción del Hotel Eurobuilding Quito (Tesis de Grado). Universidad de Las Américas, Quito – Ecuador

INDECI (2012). *Educación Comunitaria para la Gestión del Riesgo de Desastres*, 39-42. Recuperado el 12 de agosto de 2018 de <http://bvpad.indeci.gob.pe/doc/pdf/esp/doc1935/doc1935-1.pdf>

DIPREIN (2,002). *Informe parcial de la Comisión Multipartidaria encargada de Investigar el Siniestro en las Instalaciones de la Discoteca Utopía, ubicada el Centro Comercial Jockey Plaza*. Recuperado el 12 de agosto de 2018 de <http://www4.congreso.gob.pe/congresista/2001/jmufarech/utopia/informe008.htm>

EL COMERCIO (2,016). *Incendio en Larcomar no fue por un cortocircuito según PNP*, recuperado el 03de setiembre de 2,018 de <https://elcomercio.pe/lima/incendio-larcomar-cortocircuito-pnp-156148>

AMERICA TV. (2,017). *Incendio en Las Malvinas: ¿Quiénes son los responsables?*. Recuperado el 15 de setiembre de 2,018 de <https://www.americatv.com.pe/noticias/actualidad/incendio-malvinas-quienes-son-responsables-n281808>

Graca Silva, Miguel. (2012). *Shopping (&) Center: Sobre el Consumo, la Ciudad y los Centros Comerciales en Portugal y Europa* (Tesis de Doctorado). Instituto Universitario de Urbanística de la Universidad de Valladolid, Valladolid – España.

Romero Mengoa, Brian Fabrizio; Cárdenas Toledo, Gino Elvis; Luna Bedregal, Jose Alejandro. (2017). *Implantación de un sistema integrado de gestión en la empresa Serviparamo Perú S.A.C en el proyecto Mall Aventura Cayma* (Tesis de Suficiencia Profesional). Universidad Tecnológica del Perú, Lima – Perú.

Conde Ramirez, Edgar Martin. (2016). El Espacio Arquitectónico y su Connotación Lúdica en Edificaciones Comerciales: Centro Comercial para el Joven de Independencia (Tesis de Grado). Universidad Ricardo Palma, Lima – Perú.

Berrezueta Berrezueta, Henry Oswaldo. (2018). Elaboración de una Guía de Prevención y Control de Riesgos de Seguridad Industrial; Aplicado a la Construcción del Hotel Eurobuilding Quito (Tesis de Grado). Universidad de Las Américas, Quito – Ecuador

Anexo 1: Reglamento Interno del Centro Comercial ABC

Preámbulo

El presente reglamento tiene por objeto, dar a conocer a los locatarios del Centro Comercial las bases de organización y disciplina por las cuales se regirán. Las siguientes bases de organización y disciplina son obligatorias para los locatarios quienes deberán conducirse bajo los principios de elemental educación y respeto hacia los demás, así como del Centro Comercial.

En tal virtud, es menester crear conciencia de la importancia que reviste el presente Reglamento, a fin de evitar conflictos de carácter comercial y disciplinario, por lo que en tal caso la administración por intermedio del Administrador destinado por el propietario será autoridad mediadora y en su caso, sancionadora ante alguna mala interpretación o infracción a este Reglamento.

Es evidente, que la finalidad común consiste en el logro y mantenimiento de un prestigio al más alto nivel que redunde en el mejor desarrollo de la actividad comercial de los OPERADORES y como también lo es que tal desarrollo depende, además del adecuado marco legal, de la mejor y más perfecta organización de los recursos materiales y humanos que se destinen al logro de la citada finalidad, y muy especialmente, del respeto a las normas jurídicas y al profesionalismo ético con el que los locatarios se conduzcan en la ejecución de sus actividades.

Capítulo 1

1.1 El presente reglamento responde a la necesidad de organizar y coordinar las actividades de los locatarios del Centro Comercial, que se relacione con el interés común y su finalidad no es otra que la de servir de instrumento apto y eficaz para optimizar el prestigio y prosperidad del Centro Comercial considerado como una unidad y en consecuencia de cada locatario en particular. Este reglamento estimulará el respeto a las normas de promoción de la competencia y prácticas comerciales restrictivas fomentando la libre iniciativa privada.

1.2 Cada unidad privada debe destinar su actividad comercial teniendo en cuenta el uso específico de acuerdo al área en que se encuentre ubicado. Esta limitante relacionada con las actividades a desarrollar dentro del Centro Comercial, obedece exclusivamente al propósito de establecer un régimen que satisfaga las necesidades y finalidades comunes de los demás locatarios.

El presente reglamento interno es OBLIGATORIO, sin excepción ni limitación alguna, para todas las personas que tengan posesión, bajo cualquier título, de las secciones inmobiliarias del CENTRO COMERCIAL.

1.3 A fin de uniformizar y simplificar el funcionamiento y la administración del Centro Comercial, La Propietaria o la persona que ésta designe, que para estos efectos a cualquiera de ellos se le denominará “LA ADMINISTRACIÓN”, ha otorgado el presente Reglamento Interno que rige el “Centro Comercial ABC”, en adelante EL CENTRO COMERCIAL, cuya administración corresponderá a LA ADMINISTRACIÓN.

Dicho instrumento formará, para los efectos legales consiguientes, parte integrante de todos los Contratos individuales de Usufructo, Arrendamiento y/o Cesión en Uso (en adelante Contratos Individuales) de áreas y/o de Locales, en adelante “Los Locales” que se celebren; quedando expresamente convenido que la suscripción del Contrato de Arrendamiento, usufructo y/o cesión en uso implica la adhesión al presente reglamento interno, en concordancia con lo establecido en los artículos 1390 y 1392 del Código Civil.

1.4 En los casos en que los contratos individuales contengan Disposiciones Especiales que difieran a las establecidas en el presente Reglamento Interno, como resultado de negociaciones particulares, dichas disposiciones especiales prevalecerán sobre las del Reglamento Interno, debiendo para ello constar en forma específica y expresa en el Contrato respectivo.

1.5 Todas las disposiciones y normas establecidas en el presente Reglamento Interno, en relación a los Usufructuarios, Arrendatarios y/o Cesionarios (en adelante Operadores) de los Locales, se aplicarán en cuanto sean pertinentes; a los eventuales subarrendatarios, concesionarios y otros ocupantes legítimos de dichos locales. De igual forma las citadas normas serán aplicables a los eventuales operadores de las áreas comunes.

1.6 Asimismo, se establece que la omisión no invalida el Derecho, por lo que la potestad de LA ADMINISTRACIÓN podrá ser ejercida en cualquier momento.

Este Reglamento podrá ser modificado y/o actualizado por LA ADMINISTRACIÓN cuando lo considere conveniente o necesario.

Capítulo 2: de las obligaciones y derechos de los operadores

Son obligaciones de los Operadores, además de las establecidas en cada uno de sus contratos individuales las siguientes:

- a) Cumplir el Reglamento Interno, el Manual de Operación y del Manual de Instalación de Locales Comerciales.
- b) Designar una persona responsable para mantener las relaciones con LA ADMINISTRACIÓN y su fiscalización, debiendo remitir un documento en el que se consigna los datos personales así como los números de teléfonos para contactar. De efectuar algún cambio, también deberá ser comunicado vía documento dirigido a la administración de EL CENTRO COMERCIAL.

- c) Respetar los lugares indicados por LA ADMINISTRACIÓN, para el depósito de materiales destinados a las obras de sus instalaciones.
- d) No perjudicar, perturbar o retardar la terminación de los trabajos que realice LA ADMINISTRACIÓN o de los otros Operadores, en los Locales o en cualquier otra área del “Centro Comercial”.
- e) Conservar los locales en condiciones adecuadas para la circulación de las personas y libre evacuación en caso de emergencia.
- f) Mantener su unidad privada en las mejores condiciones de higiene; limpieza, seguridad y conservación, cumpliendo con la normatividad vigente en materia sanitaria.
- g) Pagar oportunamente el monto total por todo el trabajo efectuado en los locales, incluido el equipamiento, las instalaciones y los arreglos ejecutados por los Operadores, o sus dependientes o contratistas; de manera que las mejoras o inversiones hechas en los Locales no sean en ningún momento objeto de medidas cautelares, como embargos, de litigios o controversia alguna, sean éstas judiciales, extrajudiciales, administrativas o de cualquier otra índole.
- h) Respetar las disposiciones ordenadas y establecidas por las autoridades competentes.

Es responsabilidad de los operadores realizar la Solicitud de Inspección Técnica de Defensa Civil ante la Municipalidad Correspondiente, cuando corresponda al tipo de actividad desarrollada y/o área ocupada. Una vez obtenido el Certificado de Inspección Técnica, deberá remitirse una copia a LA ADMINISTRACIÓN de EL CENTRO COMERCIAL.

Es responsabilidad de los operadores subsanar las observaciones del Instituto Nacional de Defensa Civil, Municipalidad Distrital o Municipalidad Provincial, cuando corresponda en los plazos adecuados. LA ADMINISTRACIÓN podrá resolver el contrato individual de pleno derecho en caso INDECI, o la Gerencia de Defensa Civil por causa justificada ordene el Cierre del local.

i) Responsabilizarse e indemnizar los daños causados a bienes de LA ADMINISTRACIÓN o de propiedad de terceros; así como por los daños personales que causaren.

El operador es responsable de los daños y perjuicios que por su negligencia, omisión, abandono o imprudencia se causen; así mismo por los daños ocasionados por terceros que le brinden servicio alguno al operador. Las reparaciones de los bienes afectados deberán ser ejecutadas por el operador responsable en forma inmediata si fueren urgentes o cuando lo señale el administrador; transcurrido el plazo fijado por éste último sin que el operador subsane el daño, se ordenará la reparación unilateralmente, y se deberá reintegrar el valor de ésta dentro del plazo fijado por el administrador.

j) Desde la apertura de EL CENTRO COMERCIAL ninguno de los Locales, salvo autorización específica de LA ADMINISTRACIÓN, podrá permanecer cerrado sea cual fuere el motivo, causa o fundamento por plazo alguno, debiendo en este caso los Operadores pagar una multa en favor de LA ADMINISTRACIÓN que fluctúa entre 1/30 a el valor de una renta mínima mensual de arrendamiento y/o contraprestación del respectivo local vigente a la fecha de pago de la multa. La multa antes señalada constituye una evaluación anticipada de los daños y perjuicios generados por la acción de los Operadores y no obstruirá al ejercicio de los demás derechos que la ley, los contratos individuales, sus anexos, o el presente instrumento confieran a LA ADMINISTRACIÓN, ni impedirá el cobro por ésta de perjuicios mayores que por éstos y otros conceptos pueda solicitar, tales como el lucro cesante que sólo a manera de ejemplo se menciona. La aplicación de la multa procederá cada vez que ocurra el evento, las reiteraciones se penarán, con el doble de la penalidad establecida en el presente literal. De ocurrir el incumplimiento por tres veces continuas o alternas LA ADMINISTRACIÓN en un mismo año calendario, podrá resolver de pleno derecho los contratos individuales, una vez que los Operadores reciban la comunicación notarial respectiva remitida por LA ADMINISTRACIÓN indicándole que se ha verificado la causal de resolución, de acuerdo al artículo 1430 del Código Civil, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes que puede interponer LA ADMINISTRACIÓN.

k) Se considera interrupción de funciones, en los mismos términos del párrafo anterior produciendo la resolución automática del contrato no sólo el cierre físico y real de los Locales sino también la inexistencia de actividad comercial, ventas o servicios prestados, considerándose como tal entre otras evidencias, cuando la facturación durante tres (3) meses consecutivos, sea inferior al 15% (quince por ciento) del promedio de los tres (3) meses anteriores.

l) Si los Operadores, con el objetivo de impedir el cumplimiento de los tres (3) meses mencionados en el párrafo anterior, retoma el ritmo normal de sus actividades por menos de tres (3) meses, volviendo después a reducir su volumen, se sumarán los plazos de interrupción o disminución de movimiento para los efectos de ese párrafo.

m) No afectar la seguridad o salubridad del centro comercial; no perturbar la tranquilidad y normal convivencia y actividad mercantil de los demás operadores y vecinos, ni atentar contra la moral y las buenas costumbres.

2.2 Son derecho de los Operadores, además de los establecidos en cada uno de sus contratos individuales, los siguientes:

a) Hacer cumplir lo dispuesto en sus Contratos Individuales, en lo referido al funcionamiento, rubros y servicios que sean de obligación de LA ADMINISTRACIÓN.

b) Exigir el cumplimiento del Reglamento Interno, del Manual de Operación y del Manual de Instalación de Locales Comerciales.

c) Ejecutar las Obras Complementarias, dispuestas de acuerdo a los proyectos aprobados

d) Exigir a LA ADMINISTRACIÓN la absoluta confidencialidad del movimiento comercial, técnicas de marketing, niveles de venta, productos; y en general, de cualquier otra información que le pudiese ocasionar perjuicio comercial a los Operadores en caso de ser difundido.

2.3 Todos los Operadores del CENTRO COMERCIAL funcionaran, obligatoriamente e ininterrumpidamente, en horarios de 10:00 a 22:00 horas. La Administración determinará la conveniencia de que, algún día el Centro Comercial no opere. Lo anterior será de carácter obligatorio para todos los Operadores. Las empresas que, en razón de sus actividades comerciales, deban funcionar en horarios distintos del establecido en este Reglamento, deberán, indicando el horario pretendido, solicitar y obtener previamente por escrito, la autorización de la Administración.

Los Operadores que integran el Area del FOOD COURT iniciarán sus actividades a la hora indicada de cada día, pero concluirán la jornada a la hora en que el movimiento o afluencia normal de público lo haga recomendable, a sólo juicio de la Administración. Es norma general que todos los Operadores del FOOD COURT, concluirán sus labores en horarios uniformes para cada una de ellas.

Los Operadores ubicados en la parte exterior del CENTRO COMERCIAL, adecuarán sus horarios de funcionamiento a la naturaleza de los servicios que presten, previa coordinación y autorización expresa y por escrito de la Administración.

El Centro Comercial deberá encontrarse abierto durante las horas necesarias que permitan cumplir el horario comercial fijado en la normativa que regula esta materia. El horario de apertura y cierre para la prestación de los servicios propios del Centro Comercial será fijado por el Administrador quién controlará los horarios mínimos y máximos de atención al público dentro de los cuales deben permanecer abiertos todos los locales comerciales.

Se deja expresa constancia, que los referidos horarios pueden ser modificados sólo con la autorización de LA ADMINISTRACIÓN. Asimismo, si LA ADMINISTRACIÓN cambia de horario le hará llegar mediante una carta simple a los Operadores el nuevo horario, sustituyéndose inmediatamente al establecido en el presente Reglamento y entrando en vigencia desde la recepción de la referida comunicación.

2.4 Queda claro, que si hubiera un caso fortuito o fuerza mayor o una disposición del gobierno local, regional y/o de cualquier autoridad competente que ordene cerrar EL

CENTRO COMERCIAL, LA ADMINISTRACIÓN no incurrirá en responsabilidad alguna, hasta que culmine dicho hecho o se revoque la medida que lo imposibilite a abrir.

2.5 El operador tiene derecho a usar y servirse de todas las áreas y bienes comunes, (Ascensores, Jardines, pasillos, escaleras, etc.) siempre que lo haga según la naturaleza y destino de los mismos, y sin perjuicio del uso legítimo de los demás operadores.

2.6 El operador podrá modificar, remodelar o alterar los elementos arquitectónicos, instalaciones o servicios al interior su local, de acuerdo a lo previsto en su respectivo contrato de arrendamiento o subarrendamiento, o usufructo, según corresponda, siempre y cuando no se contravengan las normas legales vigentes o las normas especiales que, sobre el particular, se establezcan en el Reglamento interno, manual de operación y manual de implementación de los locales comerciales, así mismo no se perjudique las condiciones de seguridad y funcionamiento de la edificación y no se afecten los derechos de los demás operadores o de terceros; previa autorización de EL CENTRO COMERCIAL. Queda claramente establecido que cualquier modificación o alteración a la estructura del Local, deberá ser autorizada expresamente por la ADMINISTRACIÓN y la Propietaria con anterioridad a su ejecución.

2.7 Serán de la exclusiva responsabilidad del respectivo Comerciante, los perjuicios o daños que se ocasionen por dejar abiertas las vitrinas o puertas de su local, fuera del horario de atención del Centro Comercial.

2.8 Todo y cualquier objeto o documentación encontrada en un Centro Comercial deberá ser entregado al Personal de Seguridad respectivo. El caso será registrado en un libro especial y los objetos o documentos quedarán guardados a disposición de los respectivos propietarios por un período de 6 (seis) meses.

Después de 6 (seis) meses, si no son reclamados por los propietarios, los objetos serán donados a instituciones de caridad, seleccionadas a exclusivo criterio de la Administración.

2.9 Está prohibida cualquier manifestación, participación o pesquisa pública en las áreas del Centro Comercial, ya sean de carácter benéfico, religioso, político, cultural, deportivo,

estudiantil, comercial o promocional, salvo previa autorización escrita de la Administración que, a su criterio y en cualquier momento, podrá cancelarla.

2.10 Está prohibida la entrada de cualquier persona al Centro Comercial durante el período en que éste se encuentre cerrado. Cualquier ingreso en carácter de urgencia dependerá de autorización escrita de la Supervisión de Servicios Generales, la cual registrará el hecho y proveerá el acompañamiento y registro necesario.

2.12 Será obligación de los Comerciantes enviar a la Administración del Centro Comercial, cada vez que requieran ejecutar trabajos por terceros en el local arrendado, con a lo menos 24 (veinticuatro) horas de anticipación, una descripción detallada de los trabajos a ejecutar, la nómina con el personal que ejecutará dichos trabajos, además del período y horario en que serán desarrollados éstos. La Administración se reserva el derecho de no autorizar o suspender estos trabajos si, a su juicio, no se cumplen normas de seguridad o por cualquier otra causa justificada.

2.14 Cualquier hecho que pueda atentar contra la seguridad del Centro Comercial, sus Clientes y Comerciantes, debe ser comunicado de inmediato al Departamento de Seguridad respectivo.

Capítulo 3: De las áreas de circulación

3.1 Todas las superficies, áreas, dependencias e instalaciones de uso común, cualquiera que sea su naturaleza, destinadas en general a los Operadores así como a sus dependientes, funcionarios, representantes, agentes, clientes y público; estarán sujetas al control, disciplina y administración exclusiva de LA ADMINISTRACIÓN.

Se definen las diferentes áreas de EL CENTRO COMERCIAL bajo las siguientes denominaciones, las mismas que son meramente enunciativas:

- a) “Áreas de Circulación del Cliente”: Entendiéndose como tales los corredores comerciales, los estacionamientos, los ascensores, las escaleras mecánicas y las de emergencia, los baños, los accesos a los estacionamientos, los jardines, los paseos y plazas.*
- b) “Áreas de Circulación de Servicios”, propiamente dichos: Son las destinadas a esta finalidad, es decir, de provisión de mercaderías y servicios a los locales; así como de provisión de materiales y de servicios al sector de operaciones del CENTRO COMERCIAL.*

Del mismo modo, se considera como “área de servicios”: el área destinada por LA ADMINISTRACIÓN o por la persona que ésta designe para el almacenamiento de basura, la zona de carga/descarga, la subestación, la cisterna, la zona de los tanques de almacenamiento de gas, el área de los equipos de agua, desagüe y contra incendio, la sala del grupo generador, las galerías de servicio de mantenimiento, el centro de control, las áreas internas destinadas a equipos y medidores; así como las áreas destinadas a los prestadores de servicios para EL CENTRO COMERCIAL; los techos y las zonas técnicas de los mismos, donde se ubican equipos de aire acondicionado, generadores, subestaciones, ductos, extractores, tuberías y otros inherentes al funcionamiento del local del operador. Las áreas mencionadas tienen un tratamiento especial de acuerdo a cada circunstancia y no están a disposición de los operadores, salvo aprobación por escrito de LA ADMINISTRACIÓN.

c) “Áreas de Administración”: Son entendidas como tales, las utilizadas por LA ADMINISTRACIÓN.

d) Toda otra área que en el futuro se incorpore y que fuere de uso común.

3.2 Para desempeñar las atribuciones establecidas en el numeral 3.1 anterior, LA ADMINISTRACIÓN tendrá la potestad de, en cualquier momento, establecer y hacer cumplir normas de conducta y reglamentos; así como modificarlos cuando lo juzgue conveniente.

3.3 LA ADMINISTRACIÓN tendrá también el derecho de construir, instalar, modificar y disponer de las áreas de circulación, de las instalaciones y de los servicios generales, en la forma que considere adecuada; observando y respetando el buen funcionamiento de EL CENTRO COMERCIAL y de sus Locales, y sin afectar los contratos individuales suscritos con cada uno de los Operadores. En general, la construcción, modificación, mantenimiento, fiscalización, y conservación de las áreas de circulación, dependencias e instalaciones, será efectuada sin limitación y/o restricción alguna por LA ADMINISTRACIÓN teniendo en cuenta las consideraciones antes establecidas, sea en forma directa o a través de personas naturales y/o jurídicas contratadas por ella.

3.4 LA ADMINISTRACIÓN, sujeta a lo establecido en el numeral anterior (3.3), podrá cerrar total o parcialmente las áreas referidas en el numeral 3.1., así como los servicios e instalaciones; siempre que lo considere conveniente. Asimismo LA ADMINISTRACIÓN podrá cerrar totalmente las puertas de ingreso/salida EL CENTRO COMERCIAL por razones de seguridad o similares en el momento que lo considere conveniente y por el tiempo que estime pertinente, siempre y cuando, este hecho se encuentre debidamente justificado en razones de seguridad o similares.

3.5 LA ADMINISTRACIÓN permitirá a los Operadores, sus funcionarios, clientes y cualquier otra persona, la libre circulación por las Áreas de Circulación del Cliente, durante el horario comercial, sin establecer restricción alguna, sea ésta contractual o reglamentaria.

3.6 Fuera del horario comercial reglamentario establecido, el ingreso al Centro Comercial por parte de los Operadores o de cualquier otra persona, obedecerá a las normas y reglamentos determinados por LA ADMINISTRACIÓN.

3.7 LA ADMINISTRACIÓN podrá otorgar unilateralmente permisos y/o concesiones a terceros para la prestación de servicios en EL CENTRO COMERCIAL mediante el cobro de derechos o de tasas por ello.

Capítulo 4: De las areas comunes

4.1 Los Operadores que requieran ocupar, a título gratuito u oneroso, cualquier área de circulación o de servicio y alguna instalación ubicada fuera de sus respectivos locales o excediendo lo permitido en cada uno de sus contratos individuales, deberán solicitarlo por escrito a LA ADMINISTRACIÓN, especificando con claridad la finalidad que se dará al área cuya ocupación solicitan, así como el plazo correspondiente.

4.2 LA ADMINISTRACIÓN tendrá el derecho irrestricto de aceptar o denegar, unilateralmente, la solicitud a que se refiere el numeral precedente.

4.3 Cuando LA ADMINISTRACIÓN conceda la autorización de ocupación de las áreas de circulación o área de servicio y alguna instalación sin haber establecido un plazo determinado para ello, podrá solicitar su devolución en cualquier momento, cursando a los ocupantes u Operador un aviso escrito con cinco (5) días de anticipación a la fecha en que se requiera se efectúe la entrega de dicha área. El ocupante u Operador no tendrá derecho alguno a oponerse al mencionado requerimiento, como tampoco de solicitar el pago de suma alguna por concepto de indemnización o cualquier otro concepto.

4.4 En el supuesto que, pese a haberse cursado la comunicación referida en el párrafo anterior, el ocupante u Operador no cumpliera con entregar a LA ADMINISTRACIÓN el área o las instalaciones requeridas, LA ADMINISTRACIÓN podrá iniciar las acciones administrativas y/o legales tendientes a obtener la desocupación de dichas áreas o instalaciones, siendo de cargo exclusivo del ocupante el pago de los gastos, así como de los

daños y perjuicios ocasionados, o en caso así lo decidiera la administración podrá proceder a desocupar el área o las instalaciones requeridas, bajo cuenta y costo del ocupante u Operador.

4.5 Los locales comerciales que operan en artículos y equipos de sonido deberán usarlo a un volumen moderado, de manera de no molestar a los vecinos o perturbar la audición de la música ambiental de las áreas comunes. Lo establecido en este Artículo se aplica también a los locales que tengan sistema particular de música ambiental.

Capítulo 5 : Del uso de las zonas y áreas comunes

5.1 LA ADMINISTRACIÓN tendrá la potestad de dar en arriendo, o bajo cualquier otro título, acto jurídico o contrato, y en provecho propio, las áreas de circulación a cualquier persona natural y/o jurídica, aún en el caso que ésta no sea Operadora de Locales EL CENTRO COMERCIAL.

5.2 Las labores de carga y descarga de mercadería de cualquier naturaleza sólo podrá ser realizada a través de las entradas en los locales y en los siguientes horarios, los cuales son:

<i>Horarios de Entrada y Salida de Mercadería</i>	
<i>De lunes a Domingo</i>	<i>De 6:30 a 10:30 am</i>

Estos horarios podrán ser modificados por LA ADMINISTRACIÓN cuando lo considere conveniente.

5.3 Toda basura, desperdicio y/o sobras deberán ser tratadas de acuerdo a lo indicado en el Anexo I.

5.4 Dentro de los locales o en las áreas de circulación del CENTRO COMERCIAL, los Operadores están prohibidos de quemar la basura, los desechos o las sobras, sea cual fuere su especie.

5.5 Todas las áreas de circulación, incluso las próximas a los locales, deberán ser conservadas limpias y sin obstrucciones por parte de los Operadores, sus empleados, representantes y clientes, quedando expresamente prohibida cualquier práctica o actividad que provoque excesiva aglomeración de personas o tumulto, tanto en los Locales como en los corredores, vías de escape, salidas de emergencia, áreas de acceso o en cualquier parte del CENTRO COMERCIAL.

5.6 Queda expresamente establecido que los Operadores no podrán colocar ninguna antena o cualquier otra instalación en las paredes externas o en los techos de los locales, sin la previa autorización de LA ADMINISTRACIÓN, salvo que en los contratos individuales se encuentre expresamente autorizado. El incumplimiento de esta disposición autorizará a LA ADMINISTRACIÓN a retirar la antena o la instalación irregularmente instalada, por cuenta y costo del Operador que la hubiere instalado o que hubiere dispuesto su instalación.

5.7 Las redes de desagüe, internas o no a cada local, sólo podrán ser utilizadas para el fin que se les ha destinado, y en ellas no podrán ser desechados objetos o sustancias que no correspondan a su uso, o que las obstruyan o las deterioren.

5.8 Los Operadores no podrán utilizar área, instalación o dependencia alguna de EL CENTRO COMERCIAL para efectuar propaganda o publicidad, cualquiera sea su naturaleza, salvo que cuente con la correspondiente autorización escrita otorgada por LA ADMINISTRACIÓN y haya efectuado el pago de la tarifa que por dicha publicidad fuere establecida, a excepción de la colocada en el interior de su local. Del mismo modo, los Operadores no podrán realizar propuestas comerciales ni degustaciones ni distribuir folletos y/o volantes dentro de las áreas de circulación del CENTRO COMERCIAL, a menos que cuenten con la autorización correspondiente otorgada por escrito por LA ADMINISTRACIÓN.

Queda claro, que ningún operador podrá usar la marca y/o el logotipo del CENTRO COMERCIAL sin previa autorización de LA ADMINISTRACIÓN, caso contrario La Propietaria podrá resolver los contratos individuales, sin perjuicio de que ésta inicie las acciones legales que considere pertinente.

5.9 Los letreros o cualquier elemento promocional u ornamental serán solamente permitidos en los lugares que para dicho fin sean destinados por LA ADMINISTRACIÓN, sin perjuicio de lo establecido en cada contrato individual.

5.10 Todas las áreas de uso general, inclusive los locales para estacionamiento, circulación y maniobra, estarán permanentemente bajo el control exclusivo y la administración directa o indirecta de LA ADMINISTRACIÓN.

5.11 Para la administración y fiscalización de las áreas mencionadas en el párrafo anterior, LA ADMINISTRACIÓN podrá, atendiendo a los intereses generales, y principalmente el del funcionamiento normal de EL CENTRO COMERCIAL, adoptar las siguientes medidas:

- a) Modificar sus niveles, extensiones, localizaciones y disposiciones.
- b) Establecer o no tarifas o cobros por el uso del estacionamiento.
- c) Cerrar parcialmente cualquiera de dichas áreas.
- d) Aislar o impedir el acceso, en todo o en parte, de cualquiera de las mencionadas áreas para actividades que juzgare necesarias al propio interés, al de los Operadores o al de sus clientes.
- e) LA ADMINISTRACIÓN se reserva el derecho irrestricto de utilizar las áreas de circulación en general, como galerías, plazas, escaleras y accesos, etc.; para la realización de eventos y promociones de EL CENTRO COMERCIAL.
- f) LA ADMINISTRACIÓN podrá, a su elección, arrendar, dar en uso, en concesión, en usufructo u otra figura jurídica similar, en su exclusivo provecho cualquiera de las áreas o zonas comunes de circulación del CENTRO COMERCIAL, teniendo en cuenta el interés, necesidad y exitoso funcionamiento del CENTRO COMERCIAL, y el estricto cumplimiento de cada uno de los contratos individuales suscritos con los Operadores.

5.12 Se prohíbe a los Comerciantes, sus Dependientes y familiares tomar parte o participar en promociones, rifas, sorteos o similares, que se realicen en el Centro Comercial a fin de mantener la transparencia en este tipo de actividades.

Capítulo 6: De la utilización de los locales comerciales

6.1 Es de competencia del Departamento de Seguridad de cada Centro Comercial, la mantención del orden, la orientación del público, tanto en el interior como en los estacionamientos, así como el control de la circulación de vehículos.

6.2 Es de responsabilidad de cada Comerciante cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad y la legislación vigente relativa al consumo de cigarros y cigarrillos en el interior de su local comercial.

6.3 Será obligación de los Comerciantes mantenerse permanentemente informados sobre las normas de combate de incendios, atentados y otras de seguridad que dicte en el futuro la Administración del Centro Comercial.

6.4 Los locales deberán ser destinados exclusivamente al desarrollo de las actividades establecidas en los respectivos contratos individuales.

6.5 El operador, sólo tendrá derecho a ocupar la parte interior, considerada a partir de la línea marcada por el dintel de la puerta de entrada del local, así como el dintel de los vidrios de exhibición. En el caso de los stands, éstos no podrán exhibir mercadería arriba de los 1.40 metros de altura desde el piso.

6.6 Queda expresamente prohibido a los Operadores usar o permitir la utilización de su local o parte de éste, sea a título oneroso o gratuito, para fines diversos a los pactados, ya sea que el objetivo de su uso consista en fines religiosos, políticos, culturales, o deportivos; salvo que contarán con la autorización previa y por escrito de LA ADMINISTRACIÓN o dicha autorización este prevista en el contratos individuales.

6.7 Los Operadores estarán obligados – bajo su exclusiva cuenta, costo y responsabilidad – a obtener las Licencias Municipales, de Apdayc, de Anaie, de Unimpro, especiales y cualquier otra Autorización legal necesaria para desarrollar las actividades comerciales establecidas en los correspondientes contratos individuales dentro de sus respectivos Locales. El hecho que las Licencias, y cualquier otra autorización legal que obtengan los

Operadores, abarquen otras actividades o giros comerciales distintos a los establecidos expresa y taxativamente en los contratos individuales respectivos; no significa ni puede interpretarse de manera alguna, como una autorización por parte de LA ADMINISTRACIÓN para la realización de dichas actividades y giros, ni tampoco como una modificación de las disposiciones contractuales convenidas por ambas partes.

Los Operadores deben remitir y/o actualizar toda la documentación descrita en este ítem a la ADMINISTRACIÓN, antes del inicio de operaciones, caso contrario puede ser causal de penalización y/o resolución del contrato.

6.8 En el caso que el rubro de los Operadores se dedicara a la comercialización de animales domésticos deberá contar con los siguientes requisitos:

- Solicitud dirigida al Director General de DIGESA con carácter de declaración jurada.
- Programa de higiene sanitario.
- Programa de seguridad para la prevención de enfermedades transmisibles (firmado por médico veterinario colegiado).
- Licencia de funcionamiento municipal.

Por otro lado, deberá tenerse en cuenta lo dispuesto en la Ley que regula el Régimen Jurídico de Canes (Ley N° 27596) y su Reglamento (D.S. 006-2002-SA).

6.9 Asimismo, queda expresamente establecido que, en ningún caso, los locales podrán destinarse a cualquiera de los siguientes fines:

a) Venta de artículos usados o de artículos que no correspondan en su calidad a los que el comercio de Lima ofrezca en lugares equivalentes o similares al CENTRO COMERCIAL. Sólo podrán venderse artículos usados, cuando ello contribuya a dar valor adicional al producto comercializado, o cuando sea un elemento intrínseco a su naturaleza, como en el caso de tratarse de obras u objetos de arte o de antigüedades.

b) Actividades de cualquier naturaleza, venta o exposición de cualquier tipo de mercadería o servicio que utilicen procedimientos publicitarios o mercantiles, que resulten

inescrupulosos, que se valgan de artificios, engaños o falsedades que pudieran confundir o inducir a error al público consumidor o que atenten contra la moral o buenas costumbres.

Consiste en una obligación esencial de los Operadores, publicar y comercializar sus productos y/o servicios con estricto cumplimiento de las normas publicitarias, comerciales y demás normas legales pertinentes.

c) Ventas, aún por catálogos o simples muestrarios, de mercaderías no incluidas en el rubro y ramo comercial específico a que se destinan los mismos, de acuerdo a lo estipulado en el contrato.

Durante la duración del contrato, LA ADMINISTRACIÓN dictará y hará cumplir y respetar los reglamentos, prohibiendo en las áreas y superficies comunes, la realización de cualquiera de las actividades siguientes, las cuales podrían causar una perturbación contraria a la normal explotación de los negocios EL CENTRO COMERCIAL: Acarreo, venta ambulante, venta en voz alta y mendicidad, discursos en público o actividades similares, distribución de prospectos, de folletos, de literatura, o de todo otro objeto.

6.10 El Operador no podrá practicar o ejecutar actos, o ejercer actividades – aún en forma esporádica – capaces de ocasionar daños a los Locales, el CENTRO COMERCIAL o las áreas comunes; o éstas sean perjudiciales para el reposo, la seguridad, el patrimonio y/o el comercio de los demás Operadores y del público visitante.

Del mismo modo, LA ADMINISTRACIÓN y los Operadores no permitirán o provocarán olores nocivos y ofensivos, fermentaciones o gases, de cualquier humareda, polvo, vapores o ruidos fuertes y molestos, sonidos o vibraciones originadas o emitidas en los Locales o en EL CENTRO COMERCIAL.

6.11 Los Operadores harán que sus empleados, representantes y clientes también observen con fidelidad las normas insertas en el párrafo anterior.

6.12 Los Operadores, salvo pacto en contrario expresamente estipulado en su correspondiente contrato, no gozarán de exclusividad alguna para ejercer en EL CENTRO

COMERCIAL las actividades previstas en su contrato (Destino del local). En consecuencia, los Operadores no podrán efectuar reclamo alguno a LA ADMINISTRACIÓN frente a la existencia, en otros locales, de actividades de comercio o servicios, iguales, semejantes, congéneres o similares al que desempeñan.

6.13 Los Operadores, sus dependientes, funcionarios y/o representantes, sean cuales fueren las razones que motiven, no podrán practicar actos que estén reñidos contra la moral, el orden público y/o las buenas costumbres.

6.14 Las oficinas, las labores de administración y las actividades referentes al comercio, desempeñadas por los Operadores, deberán situarse dentro de sus respectivos Locales.

6.15 Los Operadores, solamente podrán almacenar, guardar y mantener en stock en sus locales, los artículos, productos o mercaderías destinadas a ser comercializados o usados en ellos, así como los necesarios para dicha comercialización o uso.

6.16 Los Operadores se obligan a cumplir fielmente los horarios de funcionamiento establecidos por LA ADMINISTRACIÓN, sean éstos generales o especiales, ordinarios o extraordinarios, diurnos o nocturnos, para las actividades comerciales que se desarrollen en EL CENTRO COMERCIAL.

Cada vez que algún operador no cumpla los horarios que le correspondan incurrirá en una multa a favor de La Propietaria equivalente desde 1/30 a una renta mínima mensual y/o contraprestación multa que constituye una evaluación anticipada de los perjuicios que las partes hacen de común acuerdo. En caso de reincidencia, dentro de los 90 días de ocurrido, la multa se elevará al triple. Es derecho de La Propietaria además de cobrar las multas poner término al contrato de arrendamiento, usufructo y/o cesión en uso cobrar perjuicios superiores a las multas pactadas.

Si el operador es autorizado por LA ADMINISTRACIÓN para establecer un horario especial, la publicidad donde se anuncie tal situación deberá ser previamente aprobada por LA ADMINISTRACIÓN.

6.17 Durante el horario de atención al público está expresamente prohibido el desarrollo de actividades en los locales tales como la preparación de vitrinas, labores de modificación o reparación internos, revisión de inventarios y el ingreso/salida de mercaderías o cualquier tipo de objeto que perjudique el buen funcionamiento del local y de EL CENTRO COMERCIAL. El operador que incumpla esta norma incurrirá en una multa a favor de LA ADMINISTRACIÓN igual a un treintavo de la renta mínima mensual de arrendamiento y/o contraprestación, multa que constituye una evaluación anticipada de los perjuicios que las partes hacen de común acuerdo. En caso de reincidencia, dentro de los 90 días de ocurrido, la multa se elevara al triple. Es derecho de LA ADMINISTRACIÓN además de cobrar las multas, poner término al contrato de arrendamiento, usufructo y/o cesión en uso o cobrar perjuicios superiores a las multas pactadas.

6.18 LA ADMINISTRACIÓN se reserva el derecho de solicitar al Operador, todas las modificaciones totales o parciales del local o de la vitrina que estime conveniente, de tal modo de permitir, mantener y mejorar la decoración e imagen corporativa de EL CENTRO COMERCIAL. Las modificaciones deberán hacerse necesariamente dentro de un plazo de 10 (diez) días calendarios, contados desde la fecha en que se solicitaron por escrito al Operador. Vencido este plazo, LA ADMINISTRACIÓN tendrá la facultad de cobrar una multa equivalente a un treintavo de la renta mínima mensual de arrendamiento y/o contraprestación multa que constituye una evaluación anticipada de los perjuicios que las partes hacen de común acuerdo. En caso de reincidencia, dentro de los 90 días de ocurrido, la multa se elevara al triple. Es derecho de LA ADMINISTRACIÓN además de cobrar las multas, poner término al contrato de arrendamiento, usufructo y/o cesión en uso o cobrar perjuicios superiores a las multas pactadas.

6.19 Los Locales Comerciales deberán contar con sistemas de detección y extinción de incendios en cumplimiento de lo establecido en los contratos individuales, y en el Manual de Operaciones del CENTRO COMERCIAL. Queda claramente establecido que las siguientes recomendaciones deberán implementarse y verificarse antes del inicio de operaciones del Operador en los locales comerciales:

- Los paneles de los sistemas de detección y extinción deberán conectarse con los paneles de los sistemas del CENTRO COMERCIAL por lo que cada Operador debe verificar la compatibilidad de sus sistemas con el utilizado por el CENTRO COMERCIAL.

- Antes de iniciar la implementación de sus Locales Comerciales, el Operador debe enviar a LA ADMINISTRACIÓN la información completa de cada proyecto, incluyendo planos, memoria descriptiva y especificaciones técnicas (En formato digital e impreso) para que sea revisada y aprobada por LA ADMINISTRACIÓN.
- Los paneles de incendio deben ser normados para uso de Locales Comerciales y detección de incendio.
- El cableado para la señal de monitoreo del panel de incendio y de las válvulas ACI (Agua Contra Incendio) del Operador es responsabilidad del mismo Operador y debe ser llevado hasta los paneles del CENTRO COMERCIAL para lo cual deberán considerar la instalación del módulo de monitoreo necesario.
- Cada Operador deberá considerar al menos una señal de interconexión por cada Local Comercial arrendada y cada 300 m² o fracción de área arrendada. La zonificación de alarmas deberá reflejarse en el proyecto de cada Local Comercial.
- En el sistema de extinción (rociadores) se debe incluir el cálculo hidráulico respectivo. Se debe tener en cuenta la interconexión y el estándar del edificio.
- La instalación dentro de los Locales Comerciales del Operador es de responsabilidad de éstos, sin embargo, la ADMINISTRACIÓN podrá auditar cuando lo estime conveniente el adecuado funcionamiento e instalación de los sistemas de seguridad para lo cual el Operador deberá brindar todas las facilidades del caso incluyendo la documentación y protocolos que la ADMINISTRACIÓN requiera.

6.20 Los Locales Comerciales deberán contar con sistema de detección de aniegos que reporte al Centro de Control de CENTRO COMERCIAL

6.21 El Operador gozará de la plena libertad de establecer su política en el interior del Local, respetando las estipulaciones del presente reglamento y de su contrato individual.

Capítulo 7: De las fachadas, vitrinas y letreros

7.1 En los Locales Comerciales, los Operadores deberán exponer sus mercaderías o productos con la mejor técnica posible, variando la forma de exposición periódicamente, y usando las mejores técnicas de exposición, iluminación y presentación. En el caso de los locales destinados a Gastronomía, las vitrinas y fachadas serán dispuestas de la mejor apariencia comercial para los clientes y el público en general.

7.2 Las vitrinas y los letreros colocados en los locales, deberán quedar obligatoria y apropiadamente iluminados durante los periodos determinados por LA ADMINISTRACIÓN, en el horario en que EL CENTRO COMERCIAL está abierto al público; así como en las oportunidades señaladas por LA ADMINISTRACIÓN.

7.3 El Operador deberá obtener de LA ADMINISTRACIÓN la aprobación escrita para la colocación de todos los letreros y otros elementos publicitarios, previamente a su construcción y/o a su instalación en las vitrinas o en el exterior de los locales, salvo que dicha autorización conste en el correspondiente contrato individual.

Todos los letreros colocados por el Operador deberán ser compatibles con la imagen e identidad corporativa del CENTRO COMERCIAL.

Ningún letrero luminoso, ni ningún medio publicitario serán permitidos por LA ADMINISTRACIÓN, si se considera, razonablemente, como desagradables, contrario a la moral y buenas costumbres, o peligrosos para EL CENTRO COMERCIAL, para los clientes o para los otros Operadores.

El Operador mantendrá en buen estado de funcionamiento y limpieza sus avisos, vitrinas y otros medios publicitarios. Serán de cargo del Operador todos los derechos, impuestos y cobros municipales relativos a los letreros y avisos que se instalen en los respectivos locales.

7.4 Los Operadores deberán mantener ininterrumpidamente sus locales en perfecto estado de conservación, seguridad, higiene y aseo; inclusive en lo que se refiere a las entradas, vidrios, marcos, vitrinas, mesas y sillas, fachadas, divisiones, pisos, falsos cielos, puertas, accesorios, equipos, instalaciones, iluminación y ventilación; haciéndolos pintar periódicamente, de modo de mantenerlos y devolverlos en perfecto estado al término o

resolución del contrato. Si el Operador no diera cumplimiento a esta disposición, LA ADMINISTRACIÓN podrá realizar cualquiera de los servicios anteriormente enumerados, siendo su costo integral pagado por los Operadores que con ello se benefician, en forma conjunta con el pago de la primera contraprestación mensual posterior que se devengue.

7.5. Cualquier reclamo o demanda derivado de perjuicios ocasionados a algún consumidor por el personal o por los productos adquiridos por éste al Operador será asumido exclusivamente por éste. En caso que errónea o indebidamente LA ADMINISTRACIÓN fuese demandada por el consumidor afectado, El Operador queda obligado a asumir todos los costos en los que aquella incurra para su defensa.

7.6. Los Operadores son los únicos y exclusivamente responsables por los trabajadores que contraten para la explotación comercial de sus locales en todos los aspectos de carácter laboral y de seguridad social, entre otros según la legislación vigente. LA ADMINISTRACIÓN no tiene relación alguna con dichos trabajadores ni asumirá obligación alguna por ellos. En caso que errónea o indebidamente LA ADMINISTRACIÓN fuese demandada por algún trabajador de un Operador o autoridad tutelar de los mismos, el Operador queda obligado a asumir todos los costos en los que LA ADMINISTRACIÓN incurra para su defensa.

7.7. Todas las mejoras, las transformaciones y las instalaciones que necesiten los Locales serán ejecutadas y pagadas por los Operadores, pero dependerán, si fuera el caso, de la autorización previa de las autoridades competentes y siempre de la autorización escrita de LA ADMINISTRACIÓN, a la vista de los planos y especificaciones que le fueran presentados, estando la aprobación y lo señalado en el Reglamento, debiendo su ejecución efectuarse sin causar alteración, incomodidad o perjuicio para EL CENTRO COMERCIAL o para los demás locales de Uso Comercial.

7.8. La ejecución de las mejoras, transformaciones o instalaciones, deberán realizarse en forma estricta, dentro del plazo fijado por LA ADMINISTRACIÓN. El no cumplimiento de este plazo permitirá a LA ADMINISTRACIÓN cobrar, a partir del vencimiento del período estipulado, las rentas de arrendamiento y/o la contraprestación por el usufructo y/o cesión en uso, gastos comunes y aportes al Fondo de Promoción que correspondieren y una multa

adicional diaria de US\$ 300.00 (Trescientos y 00/100 Dólares Americanos), más el Impuesto General a las Ventas que se cobrará conjuntamente con la próxima facturación, sin perjuicio de la resolución del contrato de arrendamiento, usufructo y/o cesión en uso de que se trate.

Capítulo 8: De la fiscalización

8.1 Para la averiguación y determinación de la renta o contraprestación porcentual a ser pagada a LA ADMINISTRACIÓN deberá el Operador preparar y mantener en los locales o en sus sedes en esta ciudad, conservándolos por el plazo mínimo de cinco (5) años, todos los libros y registros donde consten los antecedentes contables, balances, informes de stock e inventarios de mercadería, registro de todas las ventas al contado, a plazo y a crédito, el movimiento diario de todas las operaciones comerciales y el pago y las devoluciones de impuestos.

8.2 Los Operadores y todas las personas que efectúan operaciones comerciales en los locales deberán registrar las ventas en presencia de los clientes, utilizándose para ello cajas computarizadas registradoras selladas, dotadas de total acumulativo, proporcionadas o aprobadas por LA ADMINISTRACIÓN.

8.3 Dentro de los registros, información y libros referidos en el párrafo anterior, es esencial lo siguiente:

- a) Las cintas de cajas registradoras sean permanentes o provisorias y/o los registros computacionales de control de tales operaciones que sean utilizados por el Operador.
- b) Las boletas o facturas numeradas y con serie.
- c) Los originales de todos los pedidos hechos y encargados, directa o indirectamente en los locales o para ellos remitidos.
- d) Los registros originales de todos los pedidos hechos por escrito, verbalmente a través del correo, teléfono o cualquier otro medio para los locales o, en consecuencia, de negocios en ellos iniciados.
- e) Todos los informes referentes a operaciones comerciales con sus subarrendatarios o cesionarios legítimos, representantes o concesionarios.
- f) Los registros originales probando que las devoluciones de las mercaderías fueron respectivamente hechas.
- g) Recibos y otros documentos de mercaderías retiradas en consignación de, o para exposición y muestra.

h) Cualquier otro registro de ventas, si hubiere, que pueda ser examinado por un profesional especializado, de acuerdo con padrones de auditoría generalmente aceptados para la fiscalización de venta.

8.4 Lo enunciado en los párrafos precedentes será también de aplicación a los subarrendatarios, concesionarios, cesionarios, poseedores y ocupantes legítimos de los locales, teniendo sólo carácter informativo, pudiendo no obstante LA ADMINISTRACIÓN servirse si son necesarios de otros métodos adecuados de fiscalización.

8.5 LA ADMINISTRACIÓN, sus representantes, procuradores y auditores tendrán el derecho de examinar todos los libros y registros indicados en los numerales que anteceden, así como toda y cualquier documentación o registro que posibilite, a juicio de LA ADMINISTRACIÓN, constatar en el horario comercial, directa o indirectamente el monto de la facturación neta del Operador donde quiera que los mismos se encuentren. Asimismo, siempre que lo juzgare necesario, LA ADMINISTRACIÓN podrá, a través de sus representantes o personas no autorizadas al efecto, hacer revisiones o fiscalización al interior de los locales para verificar el cumplimiento y hacer cumplir lo dispuesto en el párrafo 9.2.

8.6 El recibo mensual dado por LA ADMINISTRACIÓN en relación a las rentas o contraprestaciones estipuladas en los contratos individuales que le fueren pagadas por el Operador, en base a sus declaraciones, no perjudicará los exámenes y fiscalización indicados en los párrafos precedentes ni la cobranza posterior de las eventuales diferencias.

En el supuesto que se estableciere un sistema de computación en línea que permita el traspaso de la información de la venta diaria de cada local en forma automática al computador central de LA ADMINISTRACIÓN será obligación de cada Operador efectuar la conexión respectiva y suministrar a LA ADMINISTRACIÓN el detalle diario de sus ventas al final de cada día.

8.7 Los Arrendatarios deberán entregar al Arrendador los formularios e informes, donde harán constar todos los datos referentes al valor de su facturación neta diaria, antes de las doce (12) horas del día siguiente al que se esté informando.

Las informaciones diarias previstas en el párrafo anterior deberán ser consolidadas y ratificadas a través de listados o informes entregados hasta el quinto (5º) día corrido del mes siguiente a aquél cuya renta de arrendamiento debe pagarse, en las oficinas del Arrendador o donde designare éste.

8.8 Los formularios e informes elaborados de cada operador referente a la “Facturación Neta Diaria” deberán ser firmados por los administradores de los locales o por representantes autorizados al efecto, de manera que el operador quede responsable de los datos y antecedentes contenidos en ellos.

8.9 Si el operador no cumpliera con la obligación de entregar a LA ADMINISTRACIÓN en el plazo señalado el reporte de ventas, los formularios y los informes antes referidos, LA ADMINISTRACIÓN, tendrá la facultad de cobrar una multa equivalente a un treintavo de la renta mínima mensual de arrendamiento y/o contraprestación por cada día de atraso, sin perjuicio del derecho de LA ADMINISTRACIÓN de analizar el volumen real de sus ventas en esos meses, cobrándole la eventual diferencia en su favor.

8.10 En igual penalidad a la enunciada en el párrafo anterior, incurrirá el Operador que cometa fraude o disminuya el valor real de su facturación o que intente impedir, retardar, imposibilitar o dificultar la fiscalización y la verificación por LA ADMINISTRACIÓN o persona indicada por ella, de los datos pertinentes de los respectivos registros y libros comerciales, contables y/o fiscales. Lo anterior, sin perjuicio de las demás responsabilidades legales.

8.11. En el caso que el operador incumpla con las obligaciones tributarias dispuestas por la Administración Tributaria u otra entidad competente, LA ADMINISTRACIÓN podrá resolver el contrato individual de pleno derecho, bastando para ello remitirle al Operador una comunicación vía notarial.

8.12 Los comerciantes deberán facilitar el ingreso y permanencia en su local a los miembros de la Administración del Centro Comercial, sus representantes y auditores debidamente identificados, a fin de que puedan verificar el riguroso cumplimiento de lo dispuesto en este Reglamento, en el Contrato de Arrendamiento y en las Normas Generales.

Capítulo 9: De las garantías

En el supuesto que una entidad financiera emita una carta fianza a favor de LA ADMINISTRACIÓN garantizando el fiel cumplimiento de las obligaciones del Operador, y ésta entre en un proceso de intervención, liquidación y/o quiebra, el Operador deberá sustituir dentro de un plazo máximo de sesenta (60) días calendarios la referida carta fianza, caso contrario LA ADMINISTRACIÓN podrá resolver de pleno derecho el contrato individual.

Capítulo 10: De la modificación y ampliación de el centro comercial

LA ADMINISTRACIÓN se reserva la facultad exclusiva de ampliar, modificar y/o cambiar, cuando lo considere conveniente, las estructuras de construcción del CENTRO COMERCIAL no alterando lo estipulado en los contratos individuales previamente celebrados con cada operador.

Capítulo 11: De las sanciones e infracciones

11.1. LA ADMINISTRACIÓN se encuentra autorizada a imponer multas y sanciones frente al incumplimiento del presente Reglamento y/o manual de operación de el CENTRO COMERCIAL por parte de los arrendadores, empleados y en general cualquier ocupante en las instalaciones, con el fin de mantener la armonía, limpieza, seguridad y tranquilidad dentro del centro comercial.

11.2. Las sanciones según el grado de infracción contra el presente reglamento y/o manual de operaciones serán las siguientes:

a) Amonestación escrita: Aplicable a faltas leves o a la primera infracción que se detecte y que no afecte los bienes y servicios comunes así como la integridad de las personas.

b) Multa: Se aplican en caso de faltas graves y faltas muy graves, para el caso de reiterarse una falta leve o de no subsanarse una infracción anteriormente detectada en el término de 3 días de notificada.

Las multas de acuerdo con su gravedad podrán fluctuar entre 1/30 y una renta mínima mensual y/o contraprestación quedando a criterio de LA ADMINISTRACION, quien tendrá presente las circunstancias en que se produce la infracción, los antecedentes y la gravedad del hecho.

Serán notificadas al locatario adjuntando un medio probatorio simple y serán cobradas junto con la renta mensual.

c) Otras sanciones que puedan ser determinadas por la administración de acuerdo al tipo y magnitud de la infracción

11.3. Procedimiento a seguir en caso de infracción al presente reglamento y/o manual de operaciones:

a) De ser una falta leve, se enviará una carta o correo electrónico solicitando no se cometa la infracción, si hacen caso omiso se enviará nuevamente una comunicación escrita indicando el monto de la multa que será cobrado a fin de mes.

b) De ser una falta grave o muy grave, se impondrá la multa por la administración la cual será comunicada mediante carta o por correo electrónico y cobrada junto con la renta.

11.4. Para la aplicación de sanciones se seguirá el siguiente procedimiento:

- Comprobación de hecho mediante la práctica de cualquier medio probatorio legalmente aceptado.
- Se solicitará su descargo al presunto infractor.
- La administración evaluará la información y dispondrá la multa de ser el caso.

11.5. Las faltas serán catalogadas según su gravedad en:

a) Falta leve

- Depositar elementos como maquinarias, mercancías, escombros, etc en lugares no dispuestos por la administración.
- Personal del operador sin fotocheck o carnet de identificación
- Uso inadecuado de los estacionamientos
- Tránsito de mercadería, basura, bultos, etc en horarios no adecuados.
- Manejo inadecuado de desperdicios y basura.

b) Falta Grave

- No cumplir con los horarios establecidos de carga y descarga.
- No retirar mercadería de la zona de descarga oportunamente.
- Alterar la tranquilidad del centro comercial, los operadores y visitantes.
- Dañar las instalaciones y equipos.
- Obstaculizar vías de evacuación y/o circulación
- No entregar áreas o instalaciones requeridas
- Actos contra la moral y buenas costumbres.
- Indisciplina por parte de empleado o contratista
- Dejar en zonas no adecuadas materiales inflamables y/o explosivos
- Incumplimiento al Manual de Instalación de Locales Comerciales
- Paralización de labores sin motivo justificado.
- Hacer uso del nombre y logotipos del Centro Comercial sin autorización.
- No mantener en buen estado de conservación sus instalaciones.

c) Falta Muy Grave

- Uso inapropiado de cualquier instalación u área común.
- Atentar contra la seguridad de operadores y visitantes.
- No cumplir con las normas de seguridad.
- Faltar el respeto o atentar contra la integridad del personal de la administración incluyendo al personal de seguridad y limpieza.

- No cumplir con licencias y permisos solicitados por la autoridad competente con clausura del local.
- No aperturar el establecimiento.
- Realizar trabajos de remodelación o mejora sin autorización del CENTRO COMERCIAL.

11.6. Ante cualquier falta no estipulada en el punto 12.5, quedará su categorización a criterio de la administración.

11.7. Las multas cobradas se asignaran al fondo de mantenimiento del Centro Comercial.

Anexo 2: Soluciones

1. Los desperdicios de los operadores de tiendas menores se harán de acuerdo al siguiente horario:

Zona	Horario
Primer piso	De 10:00 a 11:00
Segundo Piso	De 11:00 a 12:00

2. Los desperdicios generados por los operadores del Patio de Comidas y Restaurantes serán recogidos en tres horarios: 12:00, 17:00 y 23:30 horas.

3. Las cajas de cartón y maderas se recogerán a las 16:00 horas. Estos desperdicios deberán estar debidamente embalados así como también las cajas desarmadas.

4. Los operadores de tiendas menores están prohibidos de trasladar sus desperdicios a los cuartos de basura del Centro Comercial.

5. Está prohibida la disposición de residuos en los tachos ubicados en los servicios higiénicos o áreas comunes del Centro Comercial.

6. Los operadores de tiendas ancla e intermedias, coordinarán la disposición de residuos con la Administración del Centro Comercial.

7. Todos los desperdicios deberán estar en bolsas de por lo menos 2,5 micras de espesor. Dichas bolsas deberán encontrarse cerradas, sin roturas y secas. Caso contrario el personal de limpieza se reserva el derecho de recojo de residuos.

8. El peso de las bolsas deberá ser menos a 15 kg cada una a fin de minimizar la posibilidad de rotura en su acopio.

Anexo 3: Cotización de Propuesta de Software

Inversión Económica

App Web	USD \$ 8,000.00
App Móvil IOS Smartphone	USD \$ 5,000.00
App Móvil Android Smartphone	USD \$ 5,000.00
Servicios	USD \$ 3,000.00
Desarrollo en Google Indoor Maps	USD \$ 2,500.00 por C.C. (5)
AWS Amazon Cloud	USD \$ 6,000.00
Total	USD \$ 39,500.00 + IGV

Fuente: Empresa TI Smart – Software Technology

Anexo 4: Registros Georeferenciados por GPS Map Camera (Android) y Apple