

 Terminal <small>DE TRANSPORTES POPAYÁN S.A.</small> <i>NIT 891500629-0</i>	MANUAL DEL ARRENDATARIO Y CONTROL DE VITRINISMO	VERSION: 1
	400.MA.02	FECHA: 20/01/2016

1. OBJETIVO

Proporcionar normas de convivencia que permitan garantizar el buen funcionamiento y una presentación uniforme de los establecimientos de comercio ubicados en las instalaciones de la TERMINAL DE TRANSPORTES DE POPAYÁN S.A.

2. ALCANCE

Este manual aplica para todos los locales comerciales que se encuentran ubicados dentro de las instalaciones de la Terminal de Transportes Popayán S.A.

3. DEFINICIONES

- Plano: es la representación gráfica y a una cierta escala de una construcción.
- Remodelación: cambio de la estructura o de la forma de una obra arquitectónica
- Imagen Corporativa: Es la representación mental que el público recibe sobre una Empresa u Organización, resultado de la acumulación de mensajes que haya recibido sobre ella.
- Taquilla: lugar donde se venden los tiquetes o boletos para poder acceder a los servicios prestados por las empresas de transporte
- Cofia (Gorro): prenda que permite sujetar el cabello de la persona que lo usa y que hace parte de algunos uniformes.
- Micro Mercadotecnia: tiene por objeto aumentar la rentabilidad de un producto en el punto de venta.
- Luces LED: sistema de iluminación basado en diodos semiconductores capaces de emitir luz.

4. DESARROLLO

4.1. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR OBRAS

4.1.1. SOLICITUD DE AUTORIZACION DE LA OBRA

Para que un establecimiento de comercio pueda proceder a efectuar remodelaciones o adecuaciones, es necesario que el Arrendatario, presente ante la Administración, una solicitud por escrito de aprobación previo al inicio de la obra.

Esta solicitud deberá contener la siguiente información:

- Presentar un plano que exprese claramente y en forma detallada, la remodelación o adecuación que se va a realizar, cuando se trate de modificar la fachada.
- Si se trata de una remodelación o adecuación interior, indicar la clase de obra y descripción del trabajo que se va a realizar.
- Tiempo estimado de ejecución de la obra.
- Nombre de la persona responsable de la obra por parte del Arrendatario de la unidad privada.
- Nombre completo y número del documento de identificación de la persona responsable (o Contratista) de la ejecución de la obra.
- Nombres completos y números de los documentos de identificación de las personas que Trabajarán directamente en la remodelación. Para este listado se establece un plazo de tres (03) días hábiles anteriores a la fecha de aprobación de inicio de la obra.
- Compromiso escrito del Arrendatario del bien privado, de reparar los bienes privados o comunes que resultaren afectados por la realización de la obra. La Administración entregará a cada solicitante un formato para establecer dicho compromiso.

4.1.2. REQUISITOS PARA EJECUTAR LA OBRA

Con el fin de minimizar las interferencias y problemas que se puedan originar al realizar los trabajos, evitando con ello la incompatibilidad entre las obras a realizar y la actividad comercial, una vez autorizada la obra y para poder iniciar labores, el

responsable de la ejecución deberá cumplir con los siguientes requisitos y procedimientos:

- Entrada del Personal: siempre debe estar identificado y deberá cumplir con las normas de seguridad industrial y trabajo en alturas, según sea el caso
- Horario: la ejecución de los trabajos será informada en la autorización que entrega la Administración, los trabajos se desarrollaran de lunes a sábado. La Administración podrá autorizar laborar en días domingos y festivos, previa solicitud escrita.
- Entrada de Materiales: únicamente podrán ingresarse materiales y otros elementos adicionales para la obra en el horario establecido anteriormente. Cuando se trate de materiales de construcción tales como arena, cemento, enchapes de muros o de pisos, impermeabilizantes, pinturas, etc., el ingreso deberá hacerse en bolsas plásticas debidamente cerradas y en carretillas con ruedas de caucho, con el objetivo de preservar los pisos de las zonas comunes. Cualquier derrame, daño o mancha deberá ser reparada por el arrendatario
En todos los casos e independientemente de la clase de materiales que hayan sido ingresados, estos deberán estar guardados dentro de los locales objeto de las obra.
- Contaminación: para evitar contaminación en los locales vecinos y de las zonas de circulación, todas las actividades que impliquen producción excesiva de polvo, como el corte de baldosas, deberán hacerse por fuera de las instalaciones de la Terminal de Transportes. Bajo la supervisión de la Administración, se podrán hacer algunas excepciones.
- Cerramiento: las obras que sean de larga duración y que en ellas se realicen trabajos, que afecten la fachada del local o su presentación en forma general y/o la fachada de la Terminal de Transporte de Popayán S.A., deberán presentar un cerramiento en madeflex, perfectamente pintado de color blanco.
- Andamios: la instalación de andamios sobre las áreas comunes debe limitarse al máximo. Cuando ello sea absolutamente indispensable, se armarán utilizando tapones o bases de caucho, evitando con ello rayar los pisos. Los andamios solo se podrán utilizar dentro del horario autorizado. Ello significa que al terminar cada período de horario, deberán desarmarse y guardarse.
- Custodia de Materiales: la custodia de los materiales almacenados en los locales en obra, es de la absoluta responsabilidad de sus interesados.

- Daños Exteriores: el propietario o el tenedor del local o quien haya solicitado autorización para la realización de la obra, se hace responsable por los daños que puedan causar los ejecutantes de la misma en pisos, muros, escaleras, pasamanos, cielorrasos, iluminación y, en general, en las áreas comunes de la terminal o dado el caso a otros locales comerciales.

4.2. AVISOS, LETREROS Y ASEO

4.2.1. Imagen Corporativa

En un mercado tan competitivo y cambiante la imagen corporativa es un elemento definitivo de diferenciación y posicionamiento, por tal motivo cada establecimiento de comercio que se abra dentro de la jurisdicción de la Terminal de Transportes deberá manejar una imagen corporativa concreta. La imagen corporativa es la manera por la cual cada negocio transmitirá, quién es, qué es, qué hace y como lo hace. Así mismo deberá situarla en la parte superior de cada establecimiento conservando las especificaciones para cada caso.

Para efectos de la identificación del negocio o empresa que esté establecido en un local, o que se vaya a establecer, deberán tenerse en cuenta los siguientes requisitos:

- No se limita el diseño, material, tipo, tamaño, iluminación y fijación del aviso, a excepción de las taquillas.
- Se dispondrá de un área máxima comprendida entre el ancho total de la fachada y el alto especificado por la Administración

Para Taquillas:

Cuando la Taquilla va de Columna a Columna



Cuando existen dos Taquillas entre columna y columna



Cuando existen tres Taquillas entre columna y columna



- El tamaño, estilo, proporción y localización de los avisos de cada local obedecerán a un diseño que integre su imagen corporativa, debiendo estar siempre dentro del límite ya establecido, así su tamaño sea menor.
- No podrán colocarse carteles o letreros en las fachadas ni en las puertas de los locales, en donde se indiquen los precios de los productos que allí se expenden.
- Se prohíbe la colocación de calcomanías, letreros, vallas o cualquier otra forma de publicidad, sobre la fachada o mostradores de las taquillas.
- Las fachadas de los locales, entendidas estas como los muros y puertas, deberán permanecer aseadas a toda hora, así como el frente de los mismos.
- Los avisos publicitarios serán en acrílico en alto relieve con iluminación led por letra, con fondo en tapa acrílica, forrado con colores institucionales en vinilo de alta calidad. Ejemplos:





Para Locales Comerciales:

Los locales de la parte interna que cuenten con la estructura metálica en "equis" (X), en la parte superior, podrá instalar sus avisos sobre esta estructura





De igual manera para las cocinas:



Los locales que no cuenten con la estructura metálica, instalarán los avisos sobre la ventanearía a la misma altura y conservando la altura aproximada de 50 a 60 centímetros



O podrán instalar avisos adhesivos sobre la vidriería del tamaño de la última ventana.



4.3. VITRINISMO Y DECORACIÓN INTERIOR

Vitrina Exterior.

- a. La mercancía deben seleccionarse cuidadosamente, se deben preparar de antemano los modelos, precios y variantes más llamativos o de mayor demanda, así como los accesorios que permitan resaltar los productos fundamentales.
- b. La mercancía deben estar limpias.
- c. Las luces, las paredes, los techos y el piso y deben encontrarse limpios.
- d. Las vitrinas deben permanecer limpias, sin polvo y sin insectos.
- e. Las imágenes de los exteriores, deben ser atractivas y deben corresponder a la actividad comercial para la cual se está contratando el alquiler del espacio comercial. Sólo se permitirá el uso de los establecimientos comerciales para la actividad que se encuentre consignada en el contrato de arrendamiento, por tal motivo se restringe el ejercer cualquier otra actividad que no corresponda al objeto por el cual fue tomado en un principio el local comercial. En el caso de que haya lugar a cambio de actividad comercial debe informarse por escrito a la Gerencia del Terminal de Transportes de Popayán. En tal caso el arrendatario deberá realizar las adecuaciones correspondientes en la identificación de su emblema comercial
- f. La vidriería deberá mantenerse totalmente limpia de calcomanías, carteles hechos a mano y anuncios que no correspondan a la actividad que se ejerza dentro del establecimiento de comercio y/o que no vayan de acuerdo a la estética de la Terminal.
- g. Manejo de cortinas. Se restringe el uso de cortinas, persianas o sábanas superpuestas en la ventanearía o sobre los mostradores ya que esto deteriora la imagen de la Terminal y de los productos que aquí se ofrecen
- h. cualquier elemento de la fachada que se encuentren en mal estado, deteriorado, con desperfectos o roto, deberán ser cambiados o reparados de inmediato para mantener un estándar de calidad.
- i. Deben contemplarse las características físicas de cada producto, de manera que se evite su exhibición más del tiempo que resulte aconsejable; en términos generales las exhibiciones no deben tener una duración mayor de 15 días, lo que no quiere decir que haya que variar el montaje con igual frecuencia, el que puede permanecer durante dos o tres meses.

- j. Los precios deben imprimirse de forma clara y visible, los mensajes deben ser breves, sencillos, imaginativos y sugestivos; cuando se trate de promocionar productos que por sus precios son muy competitivos, los precios y mensajes deben ser de mayor tamaño.
- k. No se autorizarán en ningún caso el uso de materiales de fácil deterioro o de baja apariencia, tales como telas, pendones, icopor, cartones, papeles.
- l. Igualmente está prohibido colocar precios en cajas, cartones y otros elementos fuera del local. Si ello sucediere, serán retirados los respectivos elementos.
- m. El local comercial deben contar con una buena iluminación, tanto de día como de noche, los desperfectos o las fallas en la iluminación deberán ser revisadas y reparadas a la menor brevedad posible.
- n. Los precios y mensajes deben hacerse en tamaño pequeño, acorde con el producto, deben eliminarse los letreros y precios hechos a mano.
- o. Se restringe el uso de carteleras promocionales escritas a mano y/o en colores llamativos, hojas de cuaderno, cartulinas u otras que no correspondan a la imagen corporativa y a la actividad que ejerce cada establecimiento.

4.4. PROTECCIÓN CONTRA FUEGO Y SEGURIDAD

Todos los códigos y reglamentos de Sanidad y Seguridad, tanto nacionales y municipales, deberán ser observados sin excepción por todos los locales. Los locales deberán informar a su personal de los medios de prevención de fuego y las diferentes medidas de seguridad, a saber: Eliminar todo material obsoleto y artículos o materiales inflamables que no estén en uso. Mantener los artículos almacenados lejos de transformadores eléctricos o calentadores de agua.

Cada local deberá tomar las medidas de prevención de fuegos e implementación de extintores, ubicados en lugar visibles y de fácil acceso. Los cuales deben permanecer en estado de utilización

4.5. MANUAL OPERATIVO

4.5.1. DOTACIÓN

El personal que atiende al público y el encargado de preparar los alimentos debe mantener en sus horas laborales uniforme compuesto por delantal y cofia (gorro) en perfectas condiciones de materiales y de limpieza.

4.5.2. MANTENIMIENTO DE DUCTOS DESFOGUE DE PARRILLAS

La instalación y mantenimiento de los ductos deberán cumplir con los requisitos exigidos por las autoridades ambientales y se deben realizar mínimo 6 mantenimientos al año, por medio de las empresas certificadas para tal fin.

4.5.3. FUMIGACIÓN

Para la erradicación y control de plagas cada local debe contar con un plan de fumigación anual y este a su vez con un cronograma de fumigación una vez al mes, por empresas certificadas para tal fin.

4.5.4. DESPERDICIOS Y BASURAS

Los locales deben entregar clasificados los residuos en orgánicos y no orgánicos. Llamándose orgánicos todos los vegetales, desechos cárnicos, frutales, cáscaras y demás desperdicios alimenticios; Y llámese no orgánicos envases tetra pack, vidrio, metálicos, papeles, plástico, entre otros.

4.6. ESPECIFICACIONES DE USO LOCAL COMERCIAL

4.6.1. Establecer claramente la actividad comercial y determinar si el Local cuenta o no con las condiciones necesarias para ejercerla.

Cuando se decide a ejercer una actividad comercial determinada, para llevarla a cabo dentro de la Terminal de Transportes, debe saber cuáles son los requerimientos básicos para ejercer esta actividad, a saber, aspectos sanitarios, espacio requerido,

flujo de personal estimado, zonificación pre-establecida. De esta forma transmitir sus requerimientos a la Gerencia antes iniciar la ejecución de la actividad comercial de tal forma que se pueda evaluar claramente si cuenta o no con las especificaciones básicas para prestar un buen servicio a los usuarios.

4.6.2. Negocios con valor agregado.

El deseo de la Terminal de Transportes es tener dentro de sus locaciones establecimientos altamente competitivos, establecimientos de calidad, que le permitan tanto a los arrendatarios como a la Terminal tener una alta satisfacción de los usuarios y/o consumidores de los productos o servicios que aquí se ofertan. En este sentido algunos de los actuales arrendatarios tendrán que redefinir sus negocios enfocándose en aspectos de competitividad, rentabilidad y satisfacción de las necesidades de sus clientes. De esta forma se les invita a reacondicionar sus establecimientos imprimiéndole conceptos de modernidad, diseño, prácticas de micro mercadotecnia y de servicio al cliente.

4.6.3. Imágenes ambientales.

Se permitirá el uso de imágenes ambientales siempre y cuando estas se encuentren relativas a la actividad que ejerza cada establecimiento de comercio. (No aplica a Taquillas).

4.6.4. Lista de precios al consumidor.

Los establecimientos comerciales tales como, cafeterías, fuentes de soda y restaurante, que requieran tener publicado el listado de precios de sus productos deberán hacerlo de acuerdo a las tarifas aprobadas por la Oficina de Pesos y Medidas de la Alcaldía Mayor de Popayán y deben ser actualizadas cada vez que se requiera.

4.6.5. Uso de Uniformes.

Para los establecimientos dedicados a la venta de productos comestibles como cafeterías, restaurantes, fuentes de soda, etc. se recomienda proporcionar a sus empleados, uniformes e implementos adecuados para ejercer su labor dentro del negocio, si es el caso acordar con los demás arrendatarios para utilizar un mismo modelo.

4.6.6. Condiciones de Limpieza y Salubridad.

Se exigirá a los arrendatarios guardar estrictas condiciones de limpieza tanto en las locaciones, como en el mobiliario, exhibidores, estanterías, etc.

4.6.7. Restricción a la exhibición de productos.

Queda totalmente restringido el uso de las áreas comunes para superponer productos para la exhibición, tales como dulces, panes, roscas, etc., estos deberán ser exhibidos de la forma más estética posible, dejando a consideración del arrendatario los materiales o implementos a utilizar para la promoción de los mismos.

De igual forma, se recomienda no vender, ni exhibir los mismos productos en todos los locales comerciales, con el fin de evitar la competencia desleal y la "guerra del centavo" que se puede presentar entre los vendedores y que de alguna manera puede afectar directamente a los usuarios de la Terminal.

4.6.8. Uso de mobiliario.

Se permitirá todo tipo de piezas publicitarias que ayuden a mantener un ambiente agradable, fresco y armónico, dentro del área de venta, o atención al público. De esta forma podrán instalarse torres, avisos luminosos, menús para restaurantes, stands de exhibición, estanterías, etc. siempre cuando estas vayan acompañadas de un concepto visual determinado para un negocio en particular.

4.6.9. Uso de paredes, techos y pisos.

La necesidad de impresionar y atraer la atención de los clientes, debe ser el desafío de los arrendatarios de la Terminal de Transportes. De esta forma las paredes, techos y pisos se convierten en "lienzo" para imágenes, ya sea de manera temporal o permanente. El tamaño de la mayoría de los locales a excepción de los módulos pequeños de la parte trasera de la Fachada Principal, ofrecen la oportunidad de generar soluciones con gran impacto visual.

4.6.10. Tenencia de Mascotas.

Se restringe la tenencia de mascotas, debido a las estrictas normas de limpieza, higiene y salubridad que se deben guardar. A excepción de los animales guías del personal discapacitado (lazarillos).

4.6.11. Consumo de Licor.

Se restringe el consumo de licor o bebidas embriagantes dentro de los locales comerciales (Decreto 120 de 2010 de la Presidencia de la República).

4.6.12. Consumo de Cigarrillo.

Se prohíbe el consumo del tabaco y sus derivados, dentro de los establecimientos públicos cerrados (Artículo 19 Ley 1335 de 2009 del Congreso de la República).

4.7. MANEJO DE ZONAS Y AREAS COMUNES

Las Zonas Comunes son espacios donde se tiene una relación estrecha con los usuarios, son las áreas que dejan una impresión clara de lo que es la Terminal de Transportes por tal motivo los arrendatarios deberán respetar los lineamientos que sobre ellas recaen, frente al particular se hacen las siguientes consideraciones:

4.7.1. Mobiliario.

Deben evitarse la colocación de sillas, bancas, basureras y demás objetos que obstruyan el paso de los pasajeros y/o usuarios de la Terminal, así como la exhibición de productos fuera del local.

4.7.2. Uso de Paredes para exhibición.

Queda restringido el uso de paredes comunes, para la colocación de productos superpuestos, lo que da la imagen de aglomeración de los mismos.

4.7.3. Uso de grabadoras y equipos de sonido.

Se restringe el uso de grabadoras, equipos de sonido, etc., el uso de estos elementos pueden ocasionar contaminación auditiva, cabe recordar que la Terminal cuenta con un sistema de sonido ambiental que permite musicalizar todos los espacios comerciales.

4.7.4. Inundaciones.

En caso de presentarse una inundación en su local comercial debido a la rotura de la instalación hidráulica, cierre en el menor tiempo posible la llave de paso y de aviso a la Gerencia de la Terminal.

4.7.5. Taponamiento de cañerías.

En caso de presentarse el taponamiento de las cañerías acuda a una persona especializada en el tema o informe de inmediato a la Gerencia de la Terminal, si es necesario se puede consultar los planos respectivos para poder realizar un sondeo o plantear la mejor solución posible.

4.7.6. Aparatos eléctricos o a gas.

Cuando salga de su establecimiento comercial, por cualquier lapso de tiempo, no deje funcionando ningún aparato eléctrico o gas, ya que se estos pueden ocasionar incendios.

4.7.7. Precauciones al salir del establecimiento.

En caso de ausencia prolongada cierre el registro de entrada de agua, apague los breakers del tablero principal y cierre las llaves de gas (si las posee).

4.8. GENERALES

Con el fin de garantizar la excelencia en el servicio:

- a. Se prohíbe dejar solos los locales, a cualquier hora.
- b. Se prohíbe las visitas y/o corrillos de los vendedores en las áreas comunes.
- c. Se prohíbe comer en los locales, a la vista del público.
- d. El personal debe estar perfectamente presentado con el protocolo de uniformes.
- e. No se puede colocar rompe tráfico en áreas comunes, sin previa autorización de la Administración.
- f. No se puede distribuir volantes sin previa autorización de la Administración.
- g. Se prohíbe patinar o montar en bicicleta en las áreas comunes.

4.9. ADMINISTRACIÓN

Cualquier pregunta o solicitud relacionada con la operación de la TERMINAL DE TRANSPORTE POPAYÁN S.A, con la interpretación de sus obligaciones contractuales, o cualquier otra explicación sobre circunstancias especiales que afecten el cumplimiento del mismo deben ser dirigidas a la Gerencia.

*La imagen de su establecimiento de comercio dice mucho de su negocio y de usted, preocúpese por brindar a los consumidores espacios agradables, a los cuales quiera entrar y comprar, de los cuales se convierta en cliente permanente, cause recordación y se lleve una excelente impresión de los productos y servicios que en la Terminal de Transportes de Popayán tiene a su disposición. **iSeñor arrendatario, Marque la diferencia en su negocio!***

ALGUNOS EJEMPLOS DE LO QUE NO SE DEBE HACER









CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE CAMBIO	CAMBIO REALIZADO

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre: Nelson Cardona	Nombre: Nelson Cardona	Nombre: Ivanov Russi
Cargo: Jefe Operativo	Cargo: Jefe Operativo	Cargo: Gerente General