

MANUAL DE VITRINISMO

CENTRO COMERCIAL LA CASONA PLAZA P.H



CONTROL DE CAMBIOS		
Versión No.	Sección	Vigencia desde
01	Primera Emisión del Documento	1/6/2024
ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cargo: Directora de Mercadeo y Comunicaciones Firma: Julieth Bello Estupiñan Fecha Cambio: 16/7/2024	Cargo: Gerencia Firma: Carlos Martín Duran Ferro Fecha Cambio: 16/7/2024	Cargo: Consejo de Administración Fecha Cambio:

UNA VEZ IMPRESA ESTA COPIA SE CONSIDERA NO CONTROLADA”

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO	3
ALCANCE	3
DEFINICIONES	3
INSTALACIONES.....	3
PRINCIPIOS GENERALES.....	4
CAPÍTULO I. VITRINAS, INTERIORES, FACHADAS Y AVISOS.....	4
CAPÍTULO II. ESPACIOS PUBLICITARIOS Y ZONAS COMUNES	10
CAPÍTULO III. ADECUACIÓN DE LOCALES.....	14
CAPITULO IV. HORARIOS OBLIGATORIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	14
CAPÍTULO V. ZONA DE COMIDAS Y RESTAURANTES.....	15
CAPÍTULO VI. BASURAS	17
CAPÍTULO VII. SONIDO AMBIENTAL.....	17
CAPITULO VIII. SANCIONES.....	17
CAPITULO IX. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES O FELICITACIONES	18
CAPITULO X. DISPOSICIONES FINALES.....	18

INTRODUCCIÓN

Este reglamento es de carácter obligatorio para los propietarios o cualquier tenedor a su nombre, y para los colaboradores y empleados de las unidades privadas que conforman el Centro Comercial la Casona Plaza P.H.

En el presente manual encontrará las normas aplicables con la imagen y estética del Centro Comercial La Casona Plaza PH. Además de regular lo relacionado con la colocación de avisos, ubicación de las zonas comunes y operación que tenga relación con la experiencia e imagen misma que perciben visitantes, clientes, propietarios e inclusive otros comerciantes del Centro Comercial.

OBJETIVO

Establecer las normas y lineamientos referentes al correcto vitrinismo para ofrecer la mejor experiencia e imagen a clientes, visitantes, copropietarios y comerciantes del Centro Comercial La Casona PH.

ALCANCE

Este manual aplica para todos los copropietarios, arrendatarios y comerciantes de locales, así como también para arrendatarios de Zonas Comunes que tengan operación dentro del Centro Comercial La Casona Plaza PH.

DEFINICIONES

- **Dintel:** *Pieza horizontal superior de puertas, ventanas y vanos, apoyada en sus extremos sobre las jambas y destinada a soportar cargas.*
- **Espacio Publicitario:** *Zona sobre la cual se sirve para pautar y ubicar imágenes publicitarias y que genera un lucro para la copropiedad*
- **Vitrina:** *Fachada de los locales que visibiliza el visitante y donde percibe cada marca*

INSTALACIONES

El Centro Comercial La Casona PH, cuenta con 134 Unidades Privadas, 10.341 m2 de Zonas Comunes de circulación y equipamiento. Y un total de área construida de 21.987 m2.

PRINCIPIOS GENERALES

El Consejo de Administración del Centro Comercial La Casona Plaza PH en uso de sus atribuciones legales y en desarrollo de lo establecido en la ley 675 de 2001 y el Reglamento de propiedad horizontal, considerando que tanto la ley como el reglamento de propiedad horizontal vigente del centro comercial la Casona Plaza, constituido por escritura pública número 3967 del 09 de diciembre del 2008, consagra dentro de sus facultades y atribuciones del Consejo de Administración, hoy la de dictar los reglamentos que desarrollan el estatuto de la copropiedad y definir las funciones y procedimientos de la propiedad horizontal. Resuelve adoptar el manual de vitrinismo, mismo cuyo texto es:

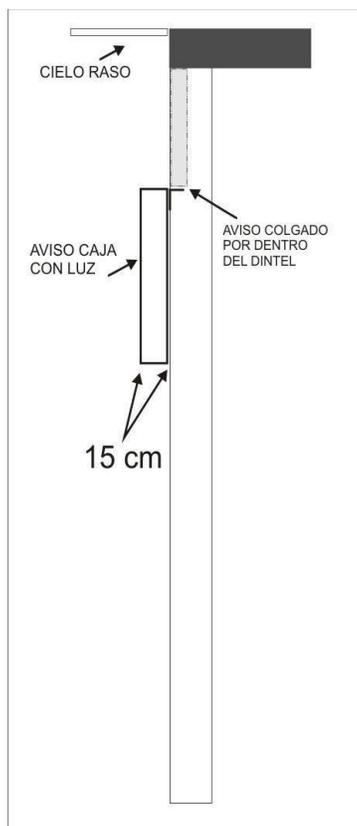
CAPÍTULO I. VITRINAS, INTERIORES, FACHADAS Y AVISOS

Las fachadas, avisos e interiores de cada local deberán ser diseñadas, fabricadas y construidas por su propietario y/o usuario cumpliendo con las indicaciones y normas establecidas en este Manual y en el Reglamento de Propiedad Horizontal del Centro Comercial La Casona Plaza PH.

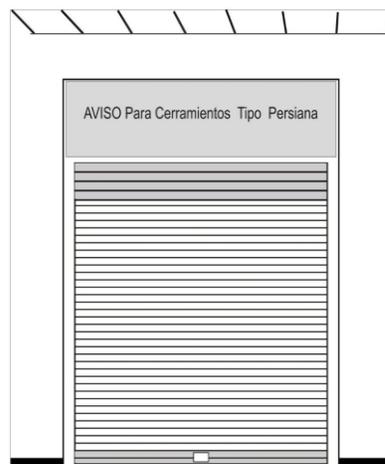
- **Modificaciones estructurales al interior de locales privados:** Se debe informar a la administración cualquier cambio estructural antes de su ejecución, buscando un aval técnico.
- **Interiores:** La adecuación del local en su interior debe contar con buena estética que se vincule con la del centro comercial y genere la buena percepción del cliente visitante al establecimiento y centro comercial. Deberá ser un espacio limpio en su distribución y coherente en sus productos ofrecidos (no se permite la combinación de alimentos con ropa, electrodoméstico o algún otro tipo de producto que no sea de la misma línea comercial).
- **Fachadas y vitrinas:** Para el diseño de las fachadas de los locales se deberán respetar los linderos establecidos por el Reglamento de Propiedad Horizontal, por lo tanto, todos los elementos que integren la fachada del local, con excepción del aviso de la marca, se deberán proyectar al interior del mismo, teniendo como guía para la determinación de estos parámetros

la línea definida en el piso por el acabado de las zonas comunes del Centro Comercial y su correspondiente proyección en el dintel de fachada de cada local, las columnas y/o muros divisorios con locales vecinos o zonas comunes; (Ver planos en Administración). Ningún elemento de las fachadas de los locales podrá sujetarse de manera directa del cielo raso o paredes de las zonas comunes, ni tampoco de los dinteles de la fachada. Todos los elementos de las vitrinas deberán ser fijados a la placa del piso y/o muros laterales y en los casos que se requiera a la placa de concreto superior o a las vigas de cubierta en concreto, mediante la instalación de soportes en la parte posterior del dintel de fachada. Estas modificaciones solo podrán ser ejecutadas previa autorización del Comité de Mercadeo presentando render o diseño de las modificaciones a ejecutar.

En ningún caso se admitirá la subdivisión de la fachada para la exhibición de diferentes marcas.



Aviso para cerramientos en vidrio



Aviso para cerramientos tipo persiana metálica

- **Avisos:** El tamaño, estilo, proporción y localización del aviso de cada local debe formar parte integral del diseño de la vitrina y estar siempre dentro de los límites y parámetros establecidos en el presente Manual y en el Reglamento de Propiedad Horizontal. No se permitirá la apertura del local si no tiene el aviso con el nombre del establecimiento. En el aviso sólo deberá consignarse el nombre y/o logo de la marca.



Aviso para plotter, caja de luz, acrílico u otros.

Localización Aviso (En plotter/caja de luz, acrílico u otros)

Tal como se indicó anteriormente, el dintel de fachada de los locales es un bien común que forma parte integral del diseño arquitectónico del Centro Comercial La Casona Plaza P.H., por lo tanto, los avisos de los locales tendrán como límite superior la cara inferior de los dinteles, jamás en este espacio podrá ir más de un aviso. En ninguna circunstancia se permitirá que los avisos cubran total o parcialmente el dintel de fachada o la cara exterior de los muros divisorios que limitan con las zonas comunes de circulación, los muros laterales igualmente constituyen zona común por lo tanto el aviso no puede estar en dicho muro.

Características

- a) Los Avisos no podrán exceder una profundidad de 15 cm.
- b) De llegar a ser una caja de luz por ningún motivo ésta podrá ser colgada del cielo raso. La Caja de Luz deberá ser colgada del dintel metálico de cada local. En ningún caso se permitirá que los avisos sobre salgan de los límites establecidos.
- c) Antes de proceder a la elaboración de los avisos, estos serán revisados por el área de mercadeo en un plazo no mayor a 3 días hábiles.

El propietario o comerciante deberá pasar a la administración una carta, que informe las características del anuncio para su conocimiento, la cual se contestará de manera escrita con sus respectivas sugerencias.

- d) Los materiales en los que se fabriquen los avisos deberán ser de óptima calidad; por lo tanto, bajo ningún aspecto se podrán utilizar materiales que deterioren la imagen del Centro Comercial tales como telas, pendones, icopor, cartones o papeles.
- e) Para los avisos que anuncian venta o arrendamiento: se debe solicitar el formato a la Administración. Por ningún motivo se permitirá ubicar avisos sin previa autorización.
- f) El mantenimiento y buena imagen de la fachada de vidrio de los comercios es responsabilidad de cada locatario, por lo tanto, cualquier pieza publicitaria en estado de deterioro debe ser reemplazada o retirada.
- g) Dichos avisos o plotters no podrán ocupar más del 20% de la vitrina y no podrán ubicarse en ninguna parte que obstruya la visibilidad de los productos de esta.
- h) La instalación de estos avisos debe realizarse en los horarios permitidos. (9:00 pm a 9:00 am) únicamente.
- i) De llegar a ser presentado el proyecto por un arrendatario este deberá estar acompañado con la autorización del Propietario del Local. El arrendatario o copropietario deberán pasar con tres (3) días de antelación la solicitud para la instalación del aviso luego del área de Mercadeo. Para tal efecto se deberá suministrar la información del contratista y el personal que estará encargado de la instalación presentando la documentación reglamentaria de acuerdo con el Sistema de Gestión del Centro Comercial.
- j) No se podrá hacer cubrimiento de las vitrinas con microperforados, cortinas, plotters, o cualquier otro elemento que impida la visual al interior de los locales.
- k) Los anuncios en cualquiera de los locales deben tener las mínimas condiciones técnicas y tipográficas. Esto se refiere directamente al NO uso de carteleras hechas a mano o impresión casera.
- l) Las marcas no podrán publicitar de manera física o digital otros puntos de venta que no estén en el Centro Comercial.

- m) Bajo ningún aspecto se podrá incluir material publicitario con imágenes obscenas o que atenten contra los valores de la comunidad. En caso contrario la administración podrá retirar el material no autorizado en el momento en que lo considere conveniente y podrá multar al local que incurra en esta mala práctica.

Diseño de Pisos y Accesos

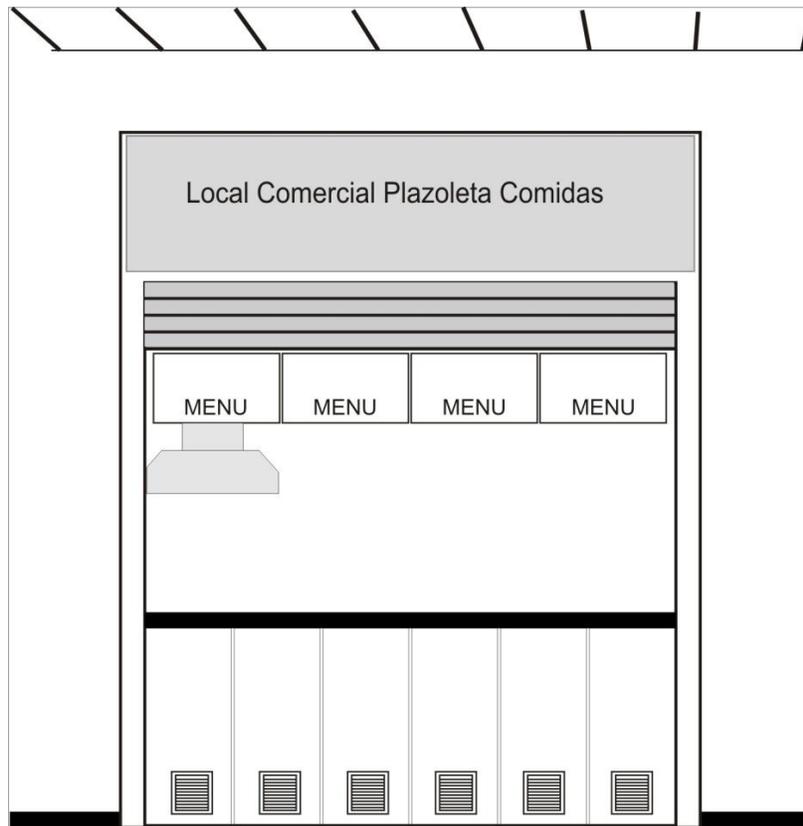
El giro y apertura de las puertas que se diseñen e instalen en las fachadas de los locales no se podrá realizar hacia el exterior de estos, sobrepasando la línea de paramento establecida e interfiriendo con las zonas de circulación. Su apertura o giro se deberá realizar en su totalidad al interior de los locales, esto incluye las puertas tipo acordeón, vaivén en vidrio o mallas.

El nivel del piso terminado en la zona de acceso a cada local debe coincidir con el nivel de las circulaciones correspondientes del Centro Comercial. Si dentro del proyecto de adecuación de un local se plantea un cambio de nivel, este se deberá realizar tras la línea de paramento.

Locales de Comidas

Los tableros de menú deberán ubicarse tras la línea de paramento y en ningún caso se permitirá su instalación en las zonas o elementos comunes. Los materiales en los que se fabriquen estos tableros deberán cumplir con los mismos requerimientos mencionados anteriormente para los avisos.

Solo los locales de plazoleta de comidas y helados deberán contar con una cortina metálica enrollable (tipo reja), como puerta, de acuerdo con diseño establecido para estos elementos. Es importante tener en cuenta que estas cortinas no sólo forman parte de seguridad e imagen del Centro Comercial, sino que también hace parte de los requerimientos de aireación y ventilación exigidos por el Gas Natural.



Puertas Locales Plazoleta Comidas

Para el diseño y construcción de los mostradores o mesones de atención al público, se debe tener en cuenta que estos siempre se deberán instalar tras la cortina enrollable del local permitiendo su cierre libre y total. En los casos que por efecto de diseño de la fachada o por unión de dos o más locales se requiera cerrar de forma permanente una parte del área de fachada, esta no podrá ser superior al 40% del área total de la misma y su construcción se deberá realizar tras la cortina enrollable.

CAPÍTULO II. ESPACIOS PUBLICITARIOS Y ZONAS COMUNES



Imagen 5. Pendones publicitarios exclusivos de La Casona para cerramientos de los locales que no estén abiertos al público o no tengan ningún cerramiento reglamentario

Cuando el local comercial haya sido desocupado, el copropietario deberá mantener su propiedad aseada y en perfectas condiciones, es decir, pintado y aseado para la buena imagen y fácil arrendamiento o comercialización.

Cuando el local Comercial sea desocupado, se inicien remodelaciones o adecuaciones al interior de este, el Copropietario o Arrendatario deberá solicitar a la Administración la instalación de un Pendón para el cubrimiento del local, teniendo las siguientes condiciones:

- a) El centro comercial tiene diseñados varios pendones para cubrir las vitrinas de los locales que estén en adecuación. Estos Pendones solo podrán ser colocados por la administración y promocionarán el centro comercial.
- b) Los pendones estarán sujetos en varios lugares para no permitir el ingreso a los locales. Sólo con previa autorización por parte de la administración estos podrán ser levantados para dar ingreso. En caso de que los pendones sean dañados en las remodelaciones o adecuaciones, deberán ser repuestos o cancelado su valor. La administración lo hará saber por escrito antes de dar visto bueno para la apertura del local comercial.

Espacios Publicitarios

- a) Se denomina espacio publicitario todo lo consignado en el brochure publicitario. Son autorizados por el área de Mercadeo y tienen un canon de arrendamiento por día o por mes dependiendo del área y tiempo que se desea utilizar. El valor del espacio a arrendar está sujeto a las tarifas del año en curso.
- b) Si algún local incurre en la utilización de áreas restringidas y ubica algún aviso sin previa autorización, le será enviado un comunicado por escrito para que lo retire. De no ser retirado el día siguiente, la administración podrá retirarlo. Si el locatario volviera a ubicarlo, se le estará pasando cobro por arriendo de estas áreas y según el tamaño del aviso, en el recibo de administración. La administración no se hace responsable por daños ocasionados al material publicitario.
- c) El centro comercial tiene a disposición espacios en zonas comunes, apoyados en cajas de luz, pisos, paredes, ascensor, escaleras eléctricas y otros para el arriendo donde se podrá colocar avisos de los locales del centro comercial o de cualquier empresa que no pertenezca al centro comercial teniendo en cuenta que hay beneficios para los propietarios de locales y marcas internas, siempre y cuando no afecte las marcas del centro comercial.
- d) Los costados de las escaleras eléctricas, los peldaños de las escaleras, las ventanas, las columnas, las pantallas publicitarias, las paredes, los baños, los pisos del centro comercial pueden ser arrendados para comercialización de publicidad y el valor estará sujeto al tarifario establecido y aprobado por el Consejo de Administración.
- e) Está prohibida la instalación de tackers publicitarios en las fachadas de los locales comerciales, zonas comunes, así como cualquier tipo de aviso publicitario que sobrepase los límites de la fachada.
- f) Los rompetráficos ubicados en los pasillos del centro comercial, deberán tener como medidas máximas: 1 metro cuadrado de área, 1.20 metros de ancho y 1.50 metros de alto.
- g) Las marcas que ingresan por primera vez al centro comercial tendrán un beneficio de 3 meses publicitarios (sin costo) en el espacio asignado por el analista comercial según la disponibilidad (cajas de luz, rompetráficos, cenefas de espejos, avisos posteriores plazoleta).

CENTRO COMERCIAL LA CASONA PLAZA P.H

MANUAL DE VITRINISMO



Zonas Comunes

- a) El espacio mínimo de Área Común a rentar es de 1 m². (Sujeto a Aprobación previa del Comité de Mercadeo). Las tarifas varían según la ubicación en el centro comercial, según clasificación (A, AA, AAA).
- b) La altura máxima permitida del Stand (módulo) es de 1.50 m de alto. Sin embargo, se estudiarán las propuestas que sobrepasen esta altura siempre y cuando no afecten la vitrina de los locales comerciales.
- c) El montaje del stand no debe obstruir la visibilidad de ninguno de los locales y estos deben ser colocados previa autorización de la administración.
- d) La atención del stand debe hacerse en el espacio asignado (1m) alrededor del área adecuada del stand. Debe contar con un mínimo de 1 a 5 colaboradores dependiendo el área arrendada, estos deben estar debidamente uniformados, identificados y afiliados correctamente al Sistema de Seguridad Social. Cada nuevo ingreso de personal tiene que ser informado con anticipación a la administración. La atención al público visitante debe ser moderada y puntual, en ningún momento se debe abordar o atraer a los clientes con imposición al stand. No está permitido el consumo de alimentos dentro de la isla.
- e) Para la aprobación final del área de ocupación, el Centro Comercial La Casona Plaza P.H., solicitará los documentos de la lista de chequeo de contratos de arrendamiento, del procedimiento de arrendamiento de zonas comunes del sistema de gestión de calidad según versión vigente. Así mismo, incluir la presentación del manual de imagen corporativa, el material publicitario a distribuir y material en que va a ser construido.
- f) La aprobación de ingreso de las marcas a las Zonas Comunes dependerá

UNA VEZ IMPRESA ESTA COPIA SE CONSIDERA NO CONTROLADA”

de la Gerencia y el Comité de Mercadeo.

- g) En caso de tener vehículos ubicados en las zonas comunes, las llaves de estos deberán ser entregadas en la Administración.

Reglamento para las Zonas Comunes y Locales

En lo referente al uso de áreas comunes se establecen las siguientes Normas:

- a) No utilizar los bienes y áreas comunes como una extensión de su negocio o convertirlos en depósitos, lugar de reuniones o cualquier otro uso diferente a su destino.
- b) No realizar testeos o entregar volantes en la puerta de los locales, abordando de manera invasiva a los clientes que pasan por los pasillos.
- c) El personal de los locales no podrá pararse a ofrecer servicios o productos en las puertas de entrada del Centro Comercial, sus corredores o espacios comunes.
- d) No utilizar las fachadas o ventanas comunes, tanto exteriores como interiores, para ubicar avisos o cualquier otro elemento. Para hacer uso de estos espacios deberá solicitar el brochure de espacios publicitarios.
- e) No ubicar cualquier aviso u objeto que salga del perímetro de su propiedad privada o que, en juicio de las directivas de la Administración, del Comité de Mercadeo o del Consejo de Administración, altere el concepto de diseño del Centro Comercial o perjudique de alguna manera a los demás locales comerciales.
- f) No colocar cualquier tipo de ELEMENTO DECORATIVO en la fachada de su local, sin la consulta y aprobación previa de la Administración o el Comité de Mercadeo.
- g) Se permite la ubicación de un pendón en el interior de la unidad rentada. El tamaño máximo será de un metro de alto por setenta centímetros (1,00 x 0.70 m.) de ancho. Este pendón debe tener las mínimas normas tipográficas y tener aprobación del área de mercadeo. El área volumétrica de este debe coincidir con los metros cuadrados rentados.
- h) No está permitido ubicar personajes disfrazados dentro del centro comercial realizando publicidad, abordando a los clientes y visitantes, o distribuyendo volantes, sin previa autorización del área de Mercadeo.
- i) Realizar buen manejo del tiempo de ausencia de 15 min otorgado por el centro comercial (almuerzo, descanso, necesidades básicas). Está prohibido el consumo de alimentos en zonas comunes que no sean de comidas.
- j) No utilizar mobiliario que no se ajuste a los lineamientos de imagen de la marca o el centro comercial y/o no estén autorizados por el área de

UNA VEZ IMPRESA ESTA COPIA SE CONSIDERA NO CONTROLADA

mercadeo.

- k) Delimitar la zona común con una superficie que se distinga del piso del centro comercial. (No se permiten sobresuelos).
- l) Todas las adecuaciones deberán tener acompañamiento del personal de mantenimiento del centro comercial. Deberán cumplir con las normas de seguridad pertinentes y los horarios establecidos por el centro comercial.
- m) Prohibido fumar o vapear en locales o zonas comunes del centro comercial.
- n) Todo negocio deberá expedir factura electrónica o POS a sus clientes, en ningún caso se aceptará facturación elaborada a mano. Toda factura que no cuente con resolución expedida por la DIAN no tendrá valor alguno. (El no cumplimiento de esto puede traer perjuicios a la copropiedad).

CAPÍTULO III. ADECUACIÓN DE LOCALES

Todo lo relacionado con el procedimiento de obras y adecuaciones se encuentra estipulado en el Manual de Obras del Centro Comercial. Se tendrán en cuenta las siguientes condiciones relacionadas con la imagen y adecuación de los locales:

- a) Todas las obras y actividades que impliquen ruidos molestos para las dependencias del Centro o sus visitantes deberán realizarse a horas diferentes de las consideradas como actividad comercial. Entre las 9:00 pm y las 9:00 am del día siguiente.
- b) Los escombros y demás elementos de demolición y adecuación deben ser dejados en la zona de basuras, cargue o descargue de materiales y no pueden durar más de 24 horas en esta zona. Deberán retirar estos elementos lo más pronto posible.

CAPITULO IV. HORARIOS OBLIGATORIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Comercio	Apertura	Cierre
Comercio General	11:00 am	7:00 pm
Entretenimiento y Comidas	12:00 pm	8:00 pm
Horarios Especiales	Cinemas, Entidades de Salud, Entidades Financieras y Entidades Públicas.	

- a) El cumplimiento de atención al público es obligatorio. Se otorgará un descuento del 10% sobre la cuota ordinaria de administración por cumplimiento de los horarios mínimos del Centro Comercial.
- b) Los locales del Centro Comercial deberán pasar por escrito a la

administración el horario de atención al público, este horario será utilizado para controlar la entrada y cierre por el personal de seguridad quien lleva un registro.

- c) Por ningún motivo está autorizado el cierre de algún local por vacaciones u hora de almuerzo. Para tales efectos el local comercial deberá conseguir el personal idóneo para mantener abierto su local.
- d) El incumplimiento del horario de atención conlleva a la pérdida del descuento de apertura que otorga el Centro Comercial sobre la cuota ordinaria de administración en la factura mensual.
- e) Los locales siempre deben estar abiertos al público, los 7 días de la semana. Los únicos días que se permite **no apertura** son: Viernes Santo, 25 de diciembre y 1 de enero y un día de eventualidad a los comercios que solo cuenten con un empleado.
- f) El ingreso de personal en horario diferente a los de funcionamiento del Centro Comercial se debe solicitar previamente por escrito a la administración, al igual que el retiro de muebles o equipos.

CAPÍTULO V. ZONA DE COMIDAS Y RESTAURANTES

- a) Los locales de comidas no podrán ubicar mesas de sus establecimientos en las zonas comunes. En las plazoletas, sólo se permite el mobiliario ubicado por el Centro Comercial La Casona Plaza P.H.
- b) Las degustaciones que en su momento quieran hacer los locales de comidas, se deben realizar dentro del local. (No está permitido que el personal del local salga a ofrecer degustaciones), salvo expresa autorización de la administración.
- c) Basados en que las Plazoletas de Comidas están diseñadas para autoservicio, no se permiten meseros. Cada cliente debe llevar su producto a la mesa.
- d) No se podrán repartir volantes en las entradas de los locales. Se debe comunicar con la administración y ésta le indicará cual es el procedimiento.
- e) La limpieza de los locales debe hacerse en horas de no atención al público sin arrojarse agua ni desperdicios hacia la zona común.
- f) Las cocinas (carbón, a gas o eléctricos) deberán contar con un sistema de renovación de aire (extractores de olor, campanas, hongos, entre otros). El área de mantenimiento revisará estos equipos antes de dar aprobación para la apertura. Si se está remodelando el local, se deberán informar a la administración.
- g) Está prohibido el uso de la escalera eléctrica y ascensor panorámico para el transporte de mercancía a los locales. Se debe usar sólo el ascensor de carga por el parqueadero, los pasillos internos o el shut de basura según la situación lo requiera.
- h) El ingreso de materias primas a los locales por zonas comunes está limitado de 12:30 del mediodía a 3:00 pm.
- i) Cuando se utiliza el ascensor de carga está prohibido viajar en él. Este es un transporte exclusivo para el ingreso y retiro de materiales, equipos, comidas, bebidas. No es para personas. Este sólo debe ser operado por personal autorizado. Cualquier accidente, daños por la mala operación de terceros, lo hace responsable de daños y perjuicios por el mal manejo del equipo. Dependiendo del trasteo, la administración estará informando si solicitará póliza de daños y por qué valor.
- j) Los restaurantes son responsables del aseo de su área privada de atención al público, así como la limpieza de sus mesones y pisos.
- k) Cuidar el aseo exterior y del mostrador de cada negocio; estos deben

permanecer en perfecto estado e higiene y debe cumplir con las condiciones de sanidad.

- l) En la plazoleta de comidas del Centro Comercial La Casona Plaza P.H., es obligatorio el uso de elementos de protección personal requeridos por Secretaría de Salud. A quienes no cumplan con esta norma, se les aplicarán las sanciones establecidas en este manual. Deben permitir el acceso en cualquier momento, a autoridades de sanidad y funcionarios de la administración para verificar el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura (BPM).
- m) El uso de turneros y/o localizadores en plazoleta de comidas es de uso obligatorio.
- n) No se permite el uso de los pasillos de servicio de la plazoleta de comidas para almacenamiento de alimentos, bebidas o muebles que interfieran con la movilidad de la zona, esto para casos de emergencia, aseo y presentación de los locales y centro comercial.
- o) Las pantallas, avisos y rompe tráfico no deben salir de los límites del local.
- p) La publicidad de los menús sólo se deberá ubicar en la parte superior frontal con un ancho máximo paralelo a la parte frontal de su local. Se permitirá la ubicación de pantallas o avisos laterales de 1 metro de alto * 50 cm de ancho máximo. El conjunto de dichos avisos (superiores y laterales) no podrá superar el 40% de la vitrina del local.
- q) No está permitido exhibir el menú en la parte inferior de la vitrina. Tampoco se permite publicidad saturada en este espacio.
- r) No debe haber colaboradores con cartas en las puertas de los locales o mesones de servicio abordando a los clientes.
- s) Está prohibido fumar en los pasillos de servicio de la plazoleta de comidas.
- t) Está prohibido el ingreso de mascotas a la plazoleta de comidas (artículo 265 de la ley 9 de 1979). Se deberán regir al reglamento Pet Friendly del centro comercial que se encuentre vigente.
- u) El consumo de alimentos en compañía de mascotas se deberá realizar en la zona Pet Friendly dispuesta por el centro comercial.
- v) El menaje de los comercios debe estar debidamente contramarcado y queda completamente prohibido el uso de menaje ajeno a su establecimiento.

CAPÍTULO VI. BASURAS

Las auxiliares de servicios generales pasarán una vez en el día recolectando las basuras. La basura se debe entregar en bolsas plásticas cerradas, que no permita que se desprendan malos olores que puedan afectar la experiencia de los visitantes. Los horarios de recolección de basuras son:

- Primer piso: 6:00 p.m.

- Segundo piso: 6:00 pm
- Plazoleta de comidas: 8:00 p.m.

Las basuras deben estar clasificadas según el color establecido en la resolución 2184 de 2019.

Bajo ninguna circunstancia deberá dejarse bolsas con basura fuera de los locales.

CAPÍTULO VII. SONIDO AMBIENTAL

Los locales comerciales no están autorizados a reproducir música ni volumen de transmisiones en altos niveles incomodando a sus vecinos. El centro comercial es el encargado del sonido ambiental para todo el centro comercial. El perifoneo por parte de los locales para promocionar sus productos no está permitido, salvo que sea un evento en coordinación con la administración previa aprobación del área de mercadeo.

CAPITULO VIII. SANCIONES

Con el fin de procurar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Manual de Vitrinismo, el Consejo de Administración y la Administración reiteran a todos los propietarios y arrendatarios la aplicación de este conjunto de disposiciones, en consideración a que las actuaciones por fuera de lo establecido afectan a la comunidad comercial. Con base en las atribuciones que establece el Reglamento de Propiedad Horizontal y que se le otorga al Consejo de Administración, se determinó establecer sanciones para quienes no observen, incumplan o violen lo dispuesto en este manual. Las sanciones se aprueban con base en lo siguiente:

“Artículo 56: PROHIBICIONES: Los propietarios y todas las personas que ocupen unidades privadas, deberán abstenerse de ejecutar cualquier acto que pudiera perturbar la tranquilidad o el sosiego de los demás ocupantes o pusiere en peligro la salubridad, solidez o seguridad de la edificación...”

“PARÁGRAFO: La infracción a cualquiera de las limitaciones o prohibiciones enunciadas en este Manual, conllevará las sanciones que para estos efectos consagre el presente Reglamento o determine el Consejo de Administración y la Administración, sin perjuicio de que el Administrador remueva obstáculos, subsane las deficiencias y, en general, imponga los correctivos que las circunstancias demanden en orden a procurar el funcionamiento adecuado del Centro Comercial”.

CAPITULO IX. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES O FELICITACIONES

- a) Toda petición, queja, reclamo, solicitud o felicitación es importante para la Administración. Todas ellas deberán radicarse por escrito, bajo el formato PQRSF, las cuales se entregan en la recepción de la Administración, con los datos del visitante, comerciante o copropietario.
- b) Si el centro comercial recibe PQRSF relacionadas con alguno de los comercios, la administración enviará comunicado y copia de la PQRSF a la marca señalada, que estará obligada a dar respuesta al cliente o visitante. Esta respuesta deberá enviarse con copia a la administración.
- c) El tiempo de respuesta es de 15 días hábiles.
- d) La copropiedad podrá solicitar documentos y soportes adicionales incluyendo copia de denuncias, así mismo puede realizar las verificaciones del caso y/o acudir ante las autoridades competentes, de no ser contestada a tiempo la PQRSF.

Multas por NO respuestas a PQRSF

CONDUCTO REGULAR	PRIMER LLAMADO DE ATENCIÓN	SEGUNDO LLAMADO DE ATENCIÓN	TERCER LLAMADO DE ATENCIÓN
TIEMPO DE NOTIFICACIÓN	30 días después de recibir la notificación de la PQRSF	60 días después de recibir la notificación de la PQRSF	90 días después de recibir la notificación de la PQRSF
SANCIÓN CORRESPONDIENTE	- Llamado de atención escrito	- Llamado de atención escrito - Multa monetaria de \$250.000 COP	- Llamado de atención escrito - Multa monetaria de \$500.000 COP

CAPITULO X. DISPOSICIONES FINALES

El presente reglamento rige a partir de su publicación, este reglamento deroga cualquier otra disposición que haya tenido EL CENTRO COMERCIAL LA CASONA PLAZA P.H.