

MANUAL DE VITRINISMO
CENTRO COMERCIAL LA CASONA PLAZA P.H



CONTROL DE CAMBIOS		
Versión No.	Sección	Vigencia desde
03	Primera Emisión del Documento	1/6/2024
ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cargo: Directora de Mercadeo Comunicaciones Firma: Julieth Bello Estupíñan Fecha Cambio: 29/01/2026	Cargo: Gerencia y Firma: Sergio Felipe Bernal Rotta Fecha Cambio:	Cargo: Consejo de Administración Fecha Cambio:

CENTRO COMERCIAL LA CASONA PLAZA P.H
MANUAL DE VITRINISMO

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

CENTRO COMERCIAL LA CASONA PLAZA P.H

MANUAL DE VITRINISMO

INTRODUCCIÓN

Este reglamento es de carácter obligatorio para los propietarios, tenedor a su nombre, 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 operaciones que tengan relación con la experiencia e imagen misma que perciben visitantes, clientes, comerciantes y propietarios del Centro Comercial.

OBJETIVO

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

ALCANCE

Este manual aplica para todos los copropietarios, arrendatarios y comerciantes de locales y zona comunes, así como también para arrendatarios de Zonas Comunes que tengan operación dentro del Centro Comercial La Casona Plaza PH; en articulación con las normas establecidas en el RPH.

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:** Enviar una comunicación formal; sistemadegestion@lacasonadezipaquira.com con mínimo tres días de antelación; diligenciar el formato de autorización de ingreso de personal que se encuentra en la oficina de administración, en donde consten las adecuaciones y actividades específicas a realizar; e informar a la administración cualquier cambio estructural antes de su ejecución, buscando un aval técnico y uniforme con las políticas del centro comercial.
- **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 con sus productos ofrecidos (no se permite la combinación de alimentos con ropa, electrodomésticos 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 de este, teniendo como guía para la determinación de estos parámetros

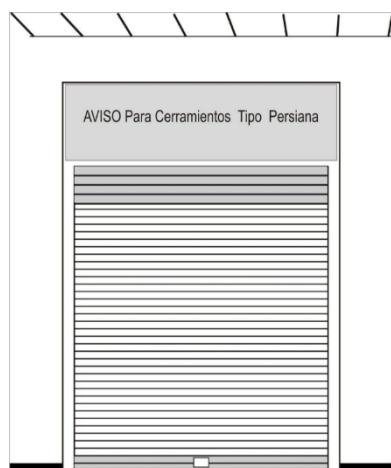
CENTRO COMERCIAL LA CASONA PLAZA P.H

MANUAL DE VITRINISMO

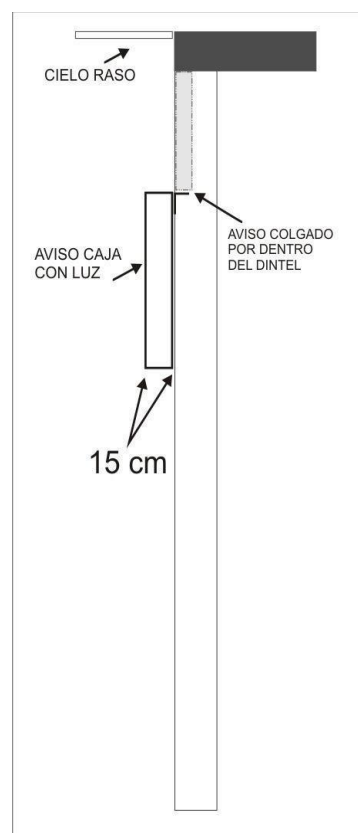
la línea definida en el piso por el acabado de las zonas comunes del Centro Comercial y su correspondiente proyección en el dintel de fachada de cada local, las columnas y/o muros divisorios con locales vecinos o zonas comunes; (Ver planos en Administración). Ningún elemento de las fachadas de los locales 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 de la Gerencia 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 tipo persiana metálica



Aviso para cerramientos en vidrio

- **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 sobresalgan 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.

CENTRO COMERCIAL LA CASONA PLAZA P.H

MANUAL DE VITRINISMO

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

- d) Los materiales en los que se fabriquen los avisos deberán ser de óptima calidad; por lo tanto, en ninguna circunstancia se podrán utilizar materiales que deterioren la imagen del Centro Comercial tales como telas, pendones, icopor, cartones, papeles, pinturas directamente en la pared; letreros tipo grafiti y avisos de vinilo microperforado, sin la previa autorización por parte de la dirección de mercadeo y comunicaciones a través del correo electrónico; del centro comercial.
- e) Para los avisos que anuncian venta o arrendamiento: se debe solicitar el archivo que contiene la ficha técnica al correo electrónico del área de mercadeo y comunicaciones. 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 de manera inmediata.
- 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. Desde las 9:00 pm y hasta las 10:00 am únicamente, previa revisión y autorización por parte del área de mercadeo y el aval del SGI, mediante correo electrónico.
- 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 de instalación del aviso al 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 Integral 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 de los locales comerciales deben tener las mínimas condiciones técnicas y tipográficas. Esto se refiere directamente al NO uso de carteleras hechas a mano o impresión casera.
- l) Los comercios no podrán publicitar de manera física o digital otras marcas o puntos de venta que no hagan parte del Centro Comercial.
- m) Bajo ningún motivo 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 el que lo considere conveniente y podrá multar al local que incurra en esta mala práctica.

Diseño de Pisos y Accesos

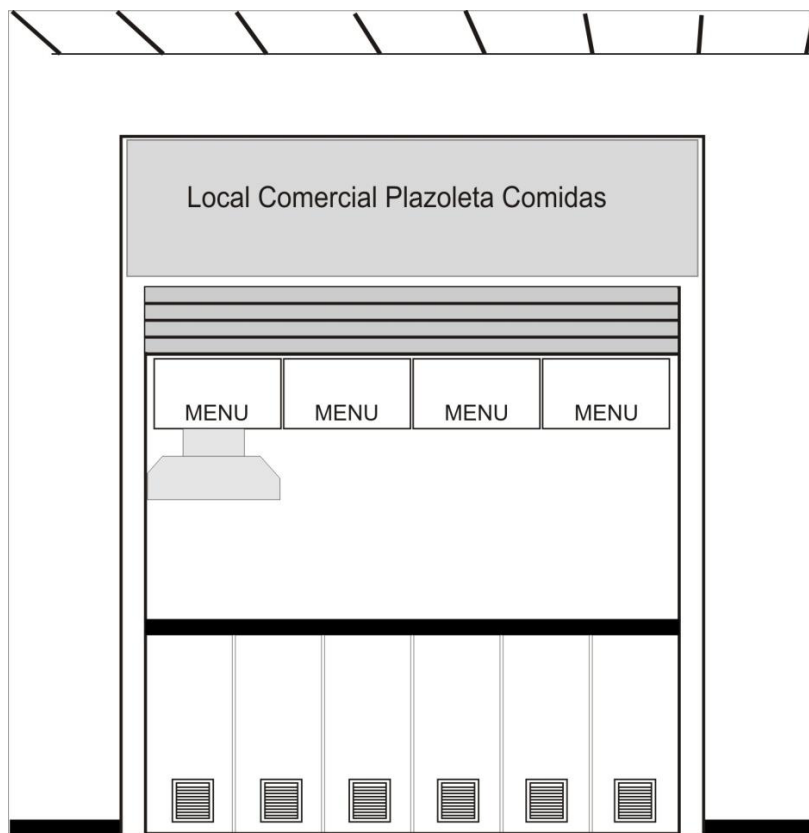
El giro y apertura de las puertas que se diseñen e instalen en las fachadas de los locales no se podrá realizar hacia el exterior de estos, sobrepasando la línea de paramento establecida e interfiriendo con las zonas de circulación. Su apertura o giro se deberá realizar en su totalidad al interior de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

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, con su respectiva malla protectora), como puerta, de acuerdo con diseño establecido para estos elementos. Es importante tener en cuenta que estas cortinas no sólo forman parte de la seguridad e imagen del Centro Comercial, sino que también hacen 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: 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 en cuenta 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 al centro comercial.
- b) Los pendones estarán sujetos en varios puntos 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 comercial 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 vigentes 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 al día siguiente, la administración podrá retirarlo. Si el locatario volviera a ubicarlo, se le pasará cobro por arriendo de estas áreas y según el tamaño del aviso, el incremento se verá reflejado 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 comerciales publicitarios en zonas comunes, apoyados en cajas de luz, pisos, paredes, ascensor, escaleras eléctricas, cenefas de baño, vallas exteriores, interiores, separador de parqueadero 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, ventanas, columnas, pantallas publicitarias, paredes, baños, y 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 y 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.

Zonas Comunes

- a) El espacio mínimo de Área Común a rentar es de 1 m². (Sujeto a aprobación de la Gerencia del Centro comercial) (previa socialización con el 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 de manera alguna 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 del área de mercadeo y comunicaciones del centro comercial la casona plaza ph.
- d) La atención del stand debe llevarse a cabo en el espacio asignado (1 metro) 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

CENTRO COMERCIAL LA CASONA PLAZA P.H

MANUAL DE VITRINISMO

los documentos de la lista de chequeo para llevar a cabo contratos de arrendamiento, y 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 el que va a ser construido.

- f) La aprobación de ingreso de las marcas a las Zonas Comunes dependerá de la Gerencia y el Comité de Mercadeo.
- g) En caso de exhibir vehículos ubicados en las zonas comunes, las llaves de estos deberán ser entregadas en la Administración.
- h) La decoración de la inauguración de las zonas comunes o activaciones de marca está permitida únicamente el día de la inauguración o activación, no debe salirse del perímetro permitido, previa autorización del área de mercadeo. Solo será permitido el sonido ambiental del marketing auditivo propio del centro comercial.
- i) El área de mantenimiento delimitará la ZC arrendada y por ningún motivo se podrá hacer uso de espacios adicionales a la zona demarcada, de requerir más metros; deberá enviar solicitud escrita sujeta a aprobación del área de mercadeo y modificación de contrato de arrendamiento.

Reglamento para las Zonas Comunes y Locales

En lo referente al uso de las 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 del área 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.
- 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 mercadeo.
- k) Delimitar la zona común con una superficie que se distinga del piso del centro comercial. (No se

CENTRO COMERCIAL LA CASONA PLAZA P.H

MANUAL DE VITRINISMO

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, previa aprobación del SGI.
- m) Prohibido fumar y vapear en locales o zonas comunes del centro comercial.
- n) El consumo moderado de bebidas alcohólicas solo está permitido acompañado del consumo de alimentos de la plazoleta de comidas.
- o) 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).
- p) No está permitido el ingreso ni la permanencia de menores de edad en los establecimientos comerciales ni en pasillos o áreas de acceso al público, así como tampoco el uso de accesorios (como coches, carritos de juguete u otros elementos similares) que obstaculicen la circulación o pongan en riesgo la seguridad. Esta medida se adopta atendiendo a las obligaciones de seguridad y convivencia vigentes en Colombia, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1801 de 2016 (Código de Policía y Convivencia) (Código de la infancia y adolescencia Ley 1098 de 2006)

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 comercial o sus visitantes deberán realizarse a horas diferentes de las consideradas como actividad comercial. Entre las 9:00 pm y las 10:00 am del día siguiente.
- b) Los escombros y demás elementos de demolición y adecuación deben ser dejados en la zona de basuras de manera temporal. De no retirar estos elementos durante las 24 horas posteriores; la administración generara un cobro por el servicio más una penalización dentro de la factura de administración.
- c) Para poder realizar cualquier adecuación y/o modificación interna de locales comerciales o zonas comunes se debe enviar un correo al área de gestión integral sistemadegestion@lacasonadezipaquira.com, dando cumplimiento al procedimiento previamente establecido, con la documentación requerida para el desarrollo de las labores previstas.

CAPITULO IV. HORARIOS OBLIGATORIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Comercio	Apertura	Cierre
Comercio General	11:00 am	7:00 pm
Entretenimiento Comidas	y 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, en los horarios previamente establecidos de acuerdo con su actividad comercial.
- b) Los locales del Centro Comercial deberán informar por escrito a la administración su horario de atención al público. Dicho horario será el referente para el control de apertura y cierre por parte del personal de seguridad, quien llevará el registro correspondiente, **siempre** que esté se ajuste al horario general establecido por el Centro Comercial.
- c) Por ningún motivo está autorizado el cierre de algún local y zona común por vacaciones, hora de almuerzo o eventualidades personales. Para tales efectos el local comercial **deberá** conseguir el personal idóneo para mantener abierto su local, sin afectar el horario general del centro comercial.
- d) 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 **anual** a los comercios que solo cuenten con un empleado.
- e) El incumplimiento del horario de apertura bajo cualquier modalidad o justificación dará lugar a un proceso sancionatorio que iniciará con tres llamados de atención por escrito. Al acumular los tres llamados de atención dentro de un mismo mes; será efectiva la multa correspondiente al 50% del canon de arrendamiento para las zonas comunes o el equivalente a la cuota de administración vigente para los locales comerciales.
- 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, de incurrir en ello; se iniciarán procesos sancionatorios.
- d) No se podrán repartir volantes en las zonas comunes o las entradas de los locales. Se debe comunicar con el área de mercadeo y comunicaciones y ésta le indicará cual es el procedimiento publicitario establecido para la comercialización de sus productos.
- e) La limpieza de los locales debe hacerse en horas de no atención al público sin arrojar 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 basuras según la situación lo requiera.
- h) No se permite el ingreso de materias primas a los locales comerciales por las zonas comunes entre las 12:30 del mediodía y hasta las 3:00 pm. El incumplimiento de esto acarreará el inicio de un proceso sancionatorio.
- 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, pisos y rejas.
- 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) Para evitar la propagación de plagas la administración realiza visitas mensuales internas a las unidades gastronómicas a fin de llevar a cabo un control y evidenciar situaciones, de no ser subsanados los hallazgos se iniciarán procesos sancionatorios.
- n) El uso de turneros y/o localizadores en plazoleta de comidas es de uso obligatorio.
- o) 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.
- p) Las pantallas, avisos y rompe tráfico no deben salir de los límites del local.

- q) 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.
- r) No está permitido exhibir el menú en la parte inferior de la vitrina ni publicidad saturada en este espacio, tropezones, rompe tráfico o tableros artesanales que no cumplan con los requerimientos publicitarios previamente establecidos.
- s) No debe haber colaboradores con cartas en las puertas de los locales o mesones de servicio abordando a los clientes.
- t) Está prohibido fumar en los pasillos de servicio de la plazoleta de comidas.
- u) 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.
- v) El consumo de alimentos en compañía de mascotas se deberá realizar en la zona Pet Friendly dispuesta por el centro comercial.
- w) El menaje de los comercios debe estar debidamente contramarcado y queda completamente prohibido el uso de menaje ajeno a su establecimiento.
- x) El personal de atención al público debe tener los pagos de parafiscales al día; así como contar con una presentación impecable desde el interior del local comercial, y dar cumplimiento a cabalidad a la normativa vigente de la secretaria de salud en cuanto al uso de uniformes, cursos de manipulación de alimentos y exámenes médicos.

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 serán:

- Comercios del centro comercial: 6:00 pm a 7:00 pm
- Plazoleta de comidas: 8:00 pm a 9:00 pm

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

En 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

CENTRO COMERCIAL LA CASONA PLAZA P.H

MANUAL DE VITRINISMO

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”.

PROCESO SANCIONATORIO CONDUCTO REGULAR INCUMPLIMIENTO MANUAL DE VITRINISMO			
CONDUCTO REGULAR	PRIMER LLAMADO DE ATENCIÓN	SEGUNDO LLAMADO DE ATENCIÓN	TERCER LLAMADO DE ATENCIÓN
SANCIÓN CORRESPONDIENTE	1 COMUNICADO ESCRITO SIN VALOR MONETARIO	1 COMUNICADO ESCRITO SIN VALOR MONETARIO	1 COMUNICADO ESCRITO Y SE HACE EFECTIVA LA MULTA MONETARIA

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

- Toda petición, queja, reclamo, solicitud o felicitación es importante para la Administración. Todas ellas deberán radicarse por escrito, o por correo electrónico recepcion@lacasonadezipaquira.com; bajo el formato PQRSF, las cuales se entregan en la recepción de la Administración, con los datos del visitante, comerciante o copropietario.
- 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.
- El tiempo de respuesta es de 15 días hábiles.
- 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.

CENTRO COMERCIAL LA CASONA PLAZA P.H

MANUAL DE VITRINISMO

PROCESO SANCIONATORIO DE PQRS			
CONDUCTO REGULAR	PRIMER LLAMADO DE ATENCIÓN	SEGUNDO LLAMADO DE ATENCIÓN	TERCER LLAMADO DE ATENCIÓN
TIEMPO DE NOTIFICACIÓN	3 DÍAS POSTERIORES A LA PQRS	5 DÍAS POSTERIORES A LA PQRS	15 DÍAS POSTERIORES A LA PQRS
SANCIÓN CORRESPONDIENTE	1 COMUNICADO ESCRITO SIN VALOR MONETARIO	1 COMUNICADO ESCRITO SIN VALOR MONETARIO	1 COMUNICADO ESCRITO Y SE HACE EFECTIVA LA MULTA MONETARIA

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.