

Bacata
• ICE CREAM ROLLS •

MANUAL DEL FRANQUICIADO



Bacata
• ICE CREAM ROLLS •

© heladosbacata f
www.heladosbacata.com

VERSIÓN 2020-1
VIGENCIA 2020-2

ÍNDICE

1. CONCEPTO DEL NEGOCIO
2. MANEJO ADMINISTRATIVO DEL NEGOCIO
 - 2.1. Antes de la apertura
 - 2.1.1. Selección del personal
 - 2.1.2. Geolocalización
 - 2.1.3. Etapa de formación
 - 2.1.4. Diseño de la tienda
 - 2.1.5. Uso del software
 - 2.1.6. Operación de la tienda
 - 2.1.7. Derechos y deberes del artesano
3. DERECHOS Y DEBERES DEL FRANQUICIADO
4. DESPUÉS DE LA APERTURA
 - 4.1. Seguimiento del manual de franquicia
 - 4.2. Apoyo en sitio
 - 4.3. Plan puntuación franquiciado
5. ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS
 - 5.1. Elaboración de productos
 - 5.2. Manejo equipos y mantenimiento
 - 5.2.1 Programación de la maquina





- 5.3. Proceso de limpieza y desinfección diaria
- 5.4. Método de venta y servicio al cliente
- 5.5. Seguridad y primeros auxilios
- 6. USO DE LA MARCA E IMAGEN CORPORATIVA
 - 6.1. Redes sociales
 - 6.2. Manejo material Publicitario
 - 6.3. Campañas de temporada
 - 6.4. Promociones
 - 6.5. Autorización Pet Friendly
 - 6.6. InfoBacatá
- 7. INNOVACIÓN + DESARROLLO
- 8. PROVEEDURÍA
 - 8.1. Cartera
- 9. VENTA DE FRANQUICIA
- 10. SERVICIO AL CLIENTE
 - 10.1. PQRS
 - 10.2 Horario de atención
 - 10.3. Listado de contactos

1. CONCEPTO DEL NEGOCIO

El concepto de franquicias low cost enmarcadas en los límites medios de inversión entre los 10 mil y 25 mil dólares son base fundamental para el desarrollo de nuevas economías sostenibles y de gran crecimiento. Helados Bacatá S.A.S tiene como objetivo franquiciante brindar el apoyo previo y durante la operación de la franquicia para transmitir el know how conseguido durante el tiempo que lleva la marca en operación.

Nos enfocamos en vender experiencias y emociones transformadas en productos de alta calidad en todos sus aspectos. Trabajamos día a día para conocer beneficios que otorgan franquicias de alto costo a nivel mundial y buscamos la forma de escalar estos beneficios para poder ofrecer una franquicia de alto nivel a bajo costo. Llegamos a nuestros clientes a través de diferentes formatos de tiendas en locales dentro de hitos comerciales, centros comerciales con islas en áreas comunes y eventos de

diferentes tipos, así como también hemos desarrollado alianzas con otras marcas para compartir espacios logrando un equilibrio económico para las partes donde todos ganamos.



2. MANEJO ADMINISTRATIVO DEL NEGOCIO

2.1. Antes de la apertura

Helados Bacatá ha dispuesto para ti un equipo de trabajo con altas capacidades que te acompañarán en el proceso de adquisición de tu franquicia. Así las cosas, te brindaremos unas pautas para que el correcto y adecuado funcionamiento de la franquicia.

2.1.1. Selección del personal

Nuestros artesanos son un pilar fundamental para la empresa, representan la ideología y esencia de Helados Bacatá S.A.S., capacitados de manera íntegra para ofrecer un excelente servicio y atención, manteniendo un sistema de capacitación constante en pro de una mejora continua.



Helados Bacatá ha dispuesto para ti un apoyo en el reclutamiento del personal que prestará los servicios como artesano en tu punto de venta, por lo

cual contamos con una base de datos que contiene los datos de las personas interesadas en trabajar con nuestra marca, la cual previamente se ha realizado un filtro tanto de actitudes como aptitudes para desempeñar el cargo.

AQUI HAY UNA SIMPLE PERO PODEROZA RAZÓN:
Siempre darle al cliente más de lo que esperas recibir

Una vez tengamos visto bueno de parte del área comercial, procedemos a ubicar una persona que cumpla con las especificaciones del cargo, se realiza entrevista y prueba psicotécnica para perfilar el candidato; consecuente a ello, se inicia capacitación teórica y práctica en las instalaciones de Helados Bacatá y posteriormente se envía a punto de venta real para la última capacitación en campo.

Una vez finalice la capacitación se informará al franquiciado del personal seleccionado con el fin de realizar reunión para que las partes se conozcan y el franquiciado de visto bueno del artesano.

Así las cosas, es importante señalar que los artesanos son netamente responsabilidad del franquiciado, teniendo en cuenta que el vínculo laboral es directo con el dueño de la franquicia.

Para ellos, cuentas con nuestro apoyo en el ámbito jurídico, en el cual se contaremos las modalidades de contratación que puedes utilizar de acuerdo a tus necesidades.

Es de aclarar, que dicha decisión será de total discrecionalidad del franquiciado y exonera a la franquiciadora de cualquier responsabilidad civil, penal, contractual, extra contractual, laboral o la que se pueda generar por el vínculo entre artesano y franquiciado.

Sin embargo, con el fin de garantizar el correcto y adecuado uso de la marca, el artesano que se capacite y sea el encargado de atender el punto de venta, deberá tener exclusividad en la atención del mismo, es decir, que no podrá realizar labores similares en otros negocios y/o actividad comercial ya sean de propiedad o usufructo del franquiciado.

Es menester indicar, que las modalidades de contratación serán a plena libertad del franquiciado, entre las cuales se encuentran:

Contrato laboral: Acuerdo de voluntades, que por lo general es escrito, en el cual dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones estipuladas. Puede ser a término fijo o indefinido.



Contrato prestación de servicios: Acuerdo de voluntades de naturaleza civil o comercial, utilizado para la contratación de personal que tiene por objetivo prestar un servicio específico, y en el cual el contratista tiene cierta libertad para ejecutarlo por no estar sujeto a la legislación laboral y los elementos esenciales del contrato laboral (prestación personal del servicio, continuada dependencia o subordinación y remuneración o salario).

Contrato Obra- labor: Este tipo de contrato es determinado por el tiempo que dure una actividad o labor determinada, según sea el caso.

En caso de realizar la formalización del contrato por modalidad de contrato laboral (termino fijo o indefinido) Helados Bacatá cuenta con convenio de una temporal que facilitaran la contratación, lo cual puede ser consultado con la Dirección Jurídica de Helados Bacatá S.A.S.

Dentro de Helados Bacatá tenemos previstos a los supernumerarios, que son personal entrenado para ejercer labores de artesano pero únicamente para los días de descanso del artesano fijo, y fines de semana, el cual usualmente labora 6 horas diarias. En este orden de ideas, en caso de necesitar supernumerario de

carácter urgente se deberá comunicar al Líder de Entrenamiento con 48 horas de anticipación para la respectiva coordinación.

2.1.2. Geolocalización

Te brindamos apoyo al momento de seleccionar el espacio comercial en el que se desarrollará la franquicia, sugerimos ubicaciones para el caso de locales en barrios que definimos como hitos urbanos. Una vez el franquiciado encuentra el local, nosotros como empresa ayudamos en el proceso de la negociación del canon presentando los beneficios de contar con la marca y ofrecemos sin costo alguno la revisión de los contratos por parte de nuestro departamento jurídico, vale la pena aclarar que el contrato para el espacio comercial se debe realizar entre el franquiciado y el arrendador.

Sugerimos un canon bajo contrato a 6 meses entre \$1.000.000 y \$1.600.000 incluidos servicios y administración para lograr utilidades proyectadas por la marca (área del local debe ser entre 10 a 30 metros cuadrados). El punto de venta no se autoriza para ubicación en espacios públicos para el caso de puntos de venta móviles destinados en islas comerciales privadas.

2.1.3. Etapa de formación

La capacitación se divide en las siguientes fases que comprenden un entrenamiento integral para el franquiciado y artesano.

Capacitación del franquiciado: El franquiciado debe contar con dos (2) días de capacitación, se determina un espacio de medio día para lograr obtener conocimiento sobre el uso del software que Helados Bacatá S.A.S ofrece a sus franquiciados, se explicará la forma de visualizar ventas en tiempo real, informes de inventarios y resultados del punto de venta. Adicional a esto el franquiciado debe asistir a la capacitación del artesano donde conocerá el proceso para preparación de productos de la marca durante el restante día y medio.

Capacitación del artesano: El plan de formación lo hemos llamado “Train the trainers” el objetivo general es brindar una capacitación integral donde se desarrollan habilidades comerciales, personales entre otras, consta de un (1) día de capacitación teórica, que incluye servicio al cliente, procesos de preparación, recetas, clinica de ventas, todo esto se dicta en la sede administrativa principal. La Capacitación práctica

se desarrolla mediodía en la empresa y medio día en un punto de venta propio de Helados Bacatá S.A.S, de la misma manera los siguientes dos (2) días para completar un total de tres (3) turnos que serán cancelados al artesano por parte de la marca.

Semanalmente los artesanos tienen una reunión en la mañana para dar continuidad al plan de formación, estas capacitaciones no tienen costo alguno para el franquiciado. Para el caso de ciudades fuera de Bogotá el plan de capacitación se desarrolla en el destino contando con 2 días de capacitación y dos de acompañamiento, el franquiciado debe disponer del espacio para poder desarrollar la actividad.

Incluimos con el valor de la franquicia un (1) curso de manipulación de alimentos certificado, en caso de cambiar de artesano, el franquiciado debe asumir el costo de dicho curso.

2.1.4. Diseño de la tienda

Una vez se define el local, contamos con la visita de uno de nuestros arquitectos y equipo técnico para determinar puntos hídricos y eléctricos, se define en el punto la cantidad de cuadros y distribución de los mismos, posición de la las

Punto de venta Cúcuta
Hotel Hillton Hamton



barras laterales, y módulo a instalar. vale aclarar que los costos en caso de cambios en puntos hidrosanitarios y/o eléctricos, al igual que las sillas y mesas del local deben ir por cuenta del franquiciado bajo autorización de diseño de la marca. Nuestro departamento técnico se encarga del montaje de aviso, pintura, cuadros y modulo incluido en el valor de la franquicia inicial.

2.1.5. Uso del software

Actualmente contamos con una alianza establecida entre una empresa peruana y Helados Bacatá S.A.S donde ofrecemos sin costo alguno durante el convenio el uso del software para poder controlar los inventarios, promociones, ventas así como también apertura y cierre de caja. El local debe contar con internet para apertura y cierre de caja, la app cuenta con un beneficio que solo requiere conexión al momento de abrir o cerrar caja, los datos almacenados durante el tiempo que no tiene acceso a internet, serán almacenados en la tablet y se actualizan automáticamente al habilitar de nuevo la red. Es de uso obligatorio la aplicación para poder medir y controlar el progreso de cada punto. Se habilitan (2)

usuarios, el primero es de uso administrativo para el franquiciado, y el segundo para el cajero o en este caso artesano, quien es el que reporta movimientos desde la tablet. Los informes generales se deben extraer desde el usuario administrativo franquiciado.

2.1.6. Operación de la tienda

2.1.7. Derechos y deberes del artesano

1. Usar todos los elementos de protección sanitaria (tapabocas, guantes, cofias)
2. Usar dotación de trabajo adecuado, uniforme establecido y utensilios suministrados, en excelentes condiciones y presentación.
3. Deberá lavar y desinfectar las manos antes de iniciar el turno correspondiente.
4. Ejecutará el manejo adecuado de basuras y aguas residuales.
5. Ejercer el manejo adecuado de instalaciones sanitarias.
6. Recepcionara y verificará las materias primas y envases que se encuentren en el punto de venta.

7. Evitará la contaminación cruzada (es la que se produce al manipular los productos durante su preparación. Se da cuando un alimento limpio entra en contacto directo con un alimento contaminado).
8. Efectuará el sistema de limpieza adecuado.
9. Se prohíbe beber, comer, fumar, y/o consumir cualquier tipo de alimento en el punto de venta.
10. Se prohíbe el uso de anillos, relojes, manillas, aretes y/o joyas susceptibles al desprendimiento de material o que puedan ocasionar accidentes.
11. Deberá mantener una excelente imagen personal dentro del punto de venta (recoger cabello, uñas cortas y sin pintar, uniforme limpio y debidamente portado).
12. Dará estricto cumplimiento al horario establecido y notificado por el franquiciado.
13. Prohibido el uso del celular, salvo en los casos netamente laborales.
14. Se prohíbe el uso y porte del uniforme de trabajo fuera del horario establecido, netamente laborales.





El Artesano y/o supernumerario deberá usar el uniforme suministrado por Helados Bacatá de forma adecuada, el cual consta:

1. Gorra
2. Camisa Polo Blanca
3. Delantal antifluidos
4. Cofia
5. Pantalón Drill Beige (este no es suministrado por Helados Bacatá S.A.S.)



3. DERECHOS Y DEBERES DEL FRANQUICIADO

Para el correcto funcionamiento de la franquicia, es necesario seguir al detalle las instrucciones de la marca, con el fin de evitar posibles riesgos en la red de franquiciados, recuerde que el incumplimiento de algunos de estos deberes tendrá consecuencias contractuales establecidas previamente.

En orden de ideas el franquiciado tendrá como deberes generales los siguientes:

- Seguir estrictamente los métodos y sistemas relativos al funcionamiento del negocio establecidos por el franquiciador.
- Vender única y exclusivamente los productos y servicios que proporcione el franquiciador.
- Guardar total reserva sobre las informaciones confidenciales que recibe del franquiciador.
- Utilizar únicamente los métodos de gestión que indique el franquiciador.

- Acondicionar y mantener el punto de venta de acuerdo a las normas, imagen de marca y decoración, que establezca el franquiciador.
- Usar los métodos publicitarios y promocionales que indique el franquiciador, con el fin de mantener el nombre y marca de los productos de manera estándar en todos los puntos de venta.
- Disponer de un sitio autorizado y adecuado para desarrollar la actividad comercial.
- Disponer del equipo humano necesario para el correcto funcionamiento del punto de venta.
- Respetar las directrices marcadas por el franquiciador y que fueron recogidas en su momento en el contrato de franquicia.
- Entender perfectamente la esencia del sistema de franquicia y adaptarse plenamente a la filosofía, identidad e imagen corporativa de la misma, asumiendo un compromiso personal de conformidad con lo pactado.
- Disponer de la organización necesaria para prestar servicio, tanto a la actividad propia de la franquicia como a lo demandado por el franquiciador.

- Que dedique, al igual que el franquiciador, esfuerzos claros y evidentes para incrementar la notoriedad y posicionamiento de la marca franquiciada.
- Las relaciones con el franquiciador deben estar basadas en la honestidad de sus acciones y en un trato de mutua confianza.
- Contribuir al éxito de la red estudiando y resolviendo conjuntamente con el franquiciador los problemas que se generen y sean de interés mutuo.
- Velar por la buena imagen de Helados Bacatá, respetando las instrucciones brindadas en el manual de la franquicia sobre uso de uniformes, publicaciones en redes sociales y demás.
- No se deben ubicar medios impresos que no sean autorizados por la marca sobre los puntos de venta.
- Se encuentra completamente prohibido crear redes sociales alternas a las principales de la marca, si el franquiciado desea realizar publicaciones desde sus redes sociales personales, lo que puede hacer es compartir el contenido desde las páginas oficiales de

- Helados Bacatá las cuales se podrán encontrar al final de este manual.
- El uniforme de los artesanos debe ser autorizado por la marca, si desea otro tipo de prendas o accesorios los podrá encontrar en el catálogo de BTL (accesorios y publicidad autorizada por la marca).

Derechos del franquiciado

- Solicitar al franquiciante, innovación y creación de nuevas recetas o modelos de ventas que promuevan un incremento en unidades vendidas.
- Cuenta con total asistencia técnica en cualquier momento que lo necesite, esto con el objetivo de trabajar y mantener una buena imagen. Para Helados Bacatá S.A.S. Es muy importante este último punto, el buen uso de su marca permitirá una continua expansión.
- Capacitación constante para promover el correcto servicio al cliente que caracteriza a Helados Bacatá S.A.S. Adicionalmente

cuenta con orientación sobre temas financieros para llevar al éxito su inversión.

- Solicitar la promoción y publicidad por medios virtuales como redes sociales, donde se verán beneficiados de la misma manera cada uno de los puntos de venta a nivel nacional.
- Pertener a la red en crecimiento, lo cual da tranquilidad que su inversión se encuentre en constante valorización en el mercado.
- Suministro periódicamente y en el plazo establecido, de los productos o servicios pactados de conformidad con el contrato de franquicia.
- A recibir asistencia permanentemente por parte del franquiciador, la cual deberá constar en el propio contrato de franquicia.
- Contar con la exclusividad territorial que conceda la franquicia, asegurando que no exista otro punto de venta igual en la zona donde se encuentre ubicado.



4. DESPUÉS DE LA APERTURA

4.1. Seguimiento del manual de franquicia

Es importante mantener un buen manejo del lenguaje de comunicación entre todas las partes relacionadas a la franquicia. Sugerimos almacenar muy bien este manual para tener claridad en cualquier inquietud como primer instancia. Ofrecemos una serie de acompañamientos por parte de la marca donde se evaluará el cumplimiento de este manual en cada punto de venta para poder garantizar la correcta operación y estandarización de procesos. Igualmente recordamos la importancia en la revisión del contrato de franquicia para evitar penalizaciones por incumplimiento de lo pactado.

4.2. Apoyo en sitio

Con el fin de promover la correcta estandarización de procesos, la marca desarrolla una serie de acompañamientos de diferentes



áreas como mínimo una vez al mes y fuera de Bogotá mínimo (1) vez por trimestre. Contamos con unos formularios en control interno como banco de datos para calificación de las franquicias en sus diferentes aspectos. Nuestro trainer se encarga constantemente de verificar que lo enseñado en el programa de formación se esté ejecutando de manera correcta en cada punto de venta a nivel nacional.

4.3. Plan puntuación franquiciado

Helados Bacatá S.A.S se interesa por la fidelización de nuestros franquiciados, de tal manera a partir del 2020 iniciamos con un plan de millas acumulativas que obtienen los franquiciados por el excelente cumplimiento de los procesos establecidos, estas millas podrán ser reclamadas en premios o descuentos para nuevos pedidos. Para mayor información se pueden dirigir al documento que aclara detalles. Esperamos seguir trabajando en conjunto por el bienestar de nuestros clientes.



5. ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS

5.1. Elaboración de productos:

Esta información se encuentra consignada en el siguiente link:

<https://docs.google.com/document/d/1WfvY7kY09-9GIGVy2vhM310HBFzW35Pnd47BvHLsl4U/edit>

Nos encargamos de mantener actualizadas las carpetas de preparación en cada punto de venta. Vale la pena recordar que estas recetas se encuentran bajo la protección de acuerdos de confidencialidad firmados previamente. Debido a la constante innovación en productos, el archivo se debe estar renovando constantemente, por tal motivo lo brindamos de manera digital al ingresar al link se realiza la solicitud de ingreso automáticamente.

5.2. Manejo equipos y mantenimiento

Helados Bacatá S.A.S. notifica que los primeros 6 meses se realizan (2) mantenimientos preventivos sin costos, cada tres meses se debe realizar cambio de gas refrigerante y evaluación de caídas de presión y tensión. Después de los 6

meses de operación podemos suministrar los datos de técnicos aliados a nivel nacional ó pueden cotizar directamente con nuestro departamento técnico a través de servicioalcliente@heladosBacatá.com por los servicios que desean adquirir. Para evitar daños en la máquina se recomienda seguir con el plan de mantenimiento establecido.

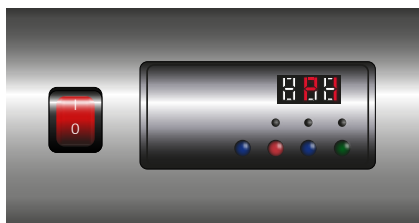
En caso de daño por garantía de elementos como el mixxer, televisor, tablet se debe solicitar la copia de la factura a helados Bacatá S.A.S y tramitar directamente con la marca del equipo. Cada punto de venta cuenta con un código QR a partir del año 2020, donde se cargarán las hojas de vida asociadas al equipamiento.

5.2.1 Programación de la Máquina

Recuerde seguir los parámetros aprendidos durante la capacitación, el uso debido de la máquina garantiza su durabilidad y correcta elaboración de los rollos de helado. Es importante verificar que el punto de conexión y suministro de corriente al punto de venta cuente con corriente estable de 110V con polo a tierra para evitar

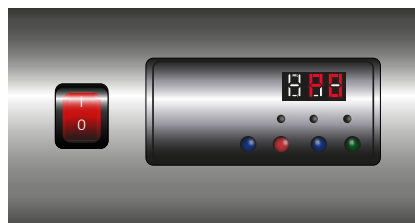
riesgos de paso de corriente, la extensión no debe exceder los 5 metros, esto puede poner en riesgo el funcionamiento de la máquina, haciendo responsable por daños al franquiciado.

La máquina cuenta con unos parámetros que se pueden modificar bajo asistencia técnica presencial o telefónica según el área de ubicación. tenga en cuenta que según la temperatura de la ciudad donde se encuentre ubicada, los parámetros pueden variar. Debe tener claro siguientes parámetros para una correcta configuración:



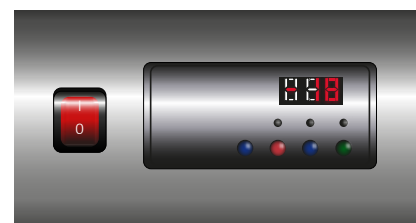
VALOR P1:

El valor P1 es usado como un temporizador, que indica cuando la plancha llega a la temperatura deseada (-18 grados) y define el tiempo que se tiene para sacar los rollos, se recomienda mantenerlo programado con un valor de P1= 10. Para programarlo se debe oprimir al mismo tiempo los botones (set y on) durante 5 segundos, pasa por el valor P0 oprimiendo el botón set sin modificar la configuración. Luego se modifica con el botón on hasta llegar al valor deseado, quedará intermitente por 10 segundos hasta que la máquina guarde automáticamente la configuración.



VALOR P0:

El valor P0 es usado como una diferencia de temperatura entre el valor inicialmente programado (-18 grados) y la temperatura ambiente para que vuelva a encender el compresor, se recomienda dejarlo programado en 02, ejemplo; si se configuró inicialmente con una temperatura de -18 grados, cuando la temperatura llegue a -16 grados, el compresor volverá a encender. Para programarlo se debe oprimir al mismo tiempo los botones (set y on) durante 5 segundos, luego se modifica con el botón on hasta llegar al valor deseado, quedará intermitente por 10 segundos hasta que la máquina guarde automáticamente la configuración..



TEMPERATURA AMBIENTE- TEMPERATURA PLANCHA:

Este valor hace énfasis a la Temperatura ambiente en que se encuentra la plancha, se puede configurar para indicar el valor (temperatura) al que debe llegar la máquina para que se detenga el compresor, es decir; si lo configuro en -18 grados, la máquina comenzará a descender la temperatura hasta llegar a la temperatura establecida (-18 grados) y en ese punto se pone en pausa el compresor automáticamente. Para configurar este valor, se debe mantener el botón de set oprimido durante 5 segundos. Una vez se encuentre intermitente el valor digital, se puede modificar con el botón on, cuando el valor llegue al deseado, se debe dejar intermitente durante 10 segundos, la máquina guardará el valor final.

Recuerde que cuenta con una capacitación presencial previa para entender a fondo los conceptos y funcionamiento general, puede solicitar soporte técnico de Helados Bacatá S.A.S.comunicándose por correo electrónico a servicioalcliente@heladosBacatá.com igualmente pueden solicitar un vídeo detallado como guía adicional para mayor detalle.

5.3. Proceso de limpieza y desinfección diaria:

Una vez se termina la operación laboral se debe garantizar por parte del artesano y franquiciado la limpieza general del punto de venta, esto incluye pisos, repisas vidrios y utensilios de operación, con esto hacemos énfasis al aseo general del local. Sin embargo aclaramos la importancia de la desinfección diaria de los utensilios y mesón como área de trabajo. Con el valor de la franquicia incluimos una máquina de vapor con la cual se debe realizar desinfección en zonas de difícil acceso como uniones entre mesones.



En caso de pérdida por hurto, daños parciales o totales, el franquiciado se encuentra en la obligación de reponerla al punto de manera

inmediata. Para el uso de la máquina de vapor se recomienda conectar solo durante la operación de limpieza y revisar los niveles de líquidos para evitar accidentes o daños. A partir del año 2020 Helados Bacatá S.A.S proveerá los insumos de mantenimiento estandarizados.

5.4. Método de venta y servicio al cliente

El método de ventas se debe realizar bajo los siguientes pasos resumidos, los cuales serán evaluados por medio de acompañamientos y cliente oculto enviado por la marca.

Saludo institucional: "¡Hola! Bienvenido a Helados Bacatá, te brindaré un momento de felicidad, ¿en qué te puedo servir? "

Marcación del vaso: Procedemos a preguntar el producto desea y marcamos el vaso con un mensaje especial y PERSONALIZADO.

Incremento de ticket: Se debe preguntar si desea en versión plus el producto ó algún tipo de adicional.

Conversación durante la preparación: El artesano debe crear una conversación amigable con el cliente.

Invitación a nuestras redes sociales: Es importante recordar nuestras redes sociales

Diligenciar aleatoriamente la encuesta de satisfacción.

5.5. Seguridad y Primeros Auxilios

Los primeros auxilios son la ayuda básica y necesaria que se le otorga a una persona que ha sufrido algún tipo de accidente o enfermedad hasta la llegada de un médico o profesional paramédico que se encargue de la situación, esto con el fin de preservar la vida del paciente.

Los principales casos que requieren asistencia de primeros auxilios son asfixia, fracturas, quemaduras, traumatismos y hemorragias, por mencionar algunos, a continuación qué debes hacer en caso de emergencia.

- **Contrólate:** Antes que nada debes mantener la calma; de esta forma podrás actuar rápida y efectivamente para ayudar al lesionado.
- **Seguridad personal:** Para proporcionar una buena ayuda es fundamental estar libre de riesgos. Por ello, es importante que evalúes la escena donde ocurrió el accidente. De esta forma garantizas tu propia seguridad física y la de los demás.
- **Evalúa al lesionado:** Debes verificar el estado general del paciente, estado de conciencia, condición respiratoria y circulatoria.

- Posteriormente, toma al paciente por los hombros, agita levemente y pregunta si se encuentra bien. Con esta primera evaluación se puede identificar si las lesiones ponen en riesgo la vida del paciente.

Signos vitales: Estas son las señales que indican la presencia de vida. Cuenta los latidos, las pulsaciones y las respiraciones en 30 o 20 segundos y multiplica por tres, de esta forma obtienes el total de respuestas por minuto.

En caso de asfixia: Se puede presentar por ingesta de comida o algún objeto extraño, así como por bronco aspiración o alergias. Si estás cerca de alguna persona que no pueda respirar debido a las causas mencionadas anteriormente, comunícale con el 123 y solicita ayuda inmediata.

Con estos sencillos pasos puedes salvar la vida alguna persona. Sin embargo, no olvides que lo más importante es llamar de inmediato a los servicios médicos para evitar cualquier tipo de complicación.



En este orden de ideas, es menester diferenciar una enfermedad común y accidente laboral, así:

Enfermedad común: Se define que constituyen enfermedad común las alteraciones de la salud que no tengan la condición de accidentes de trabajo ni de enfermedades profesionales.

Accidente de trabajo: Se considera a toda lesión corporal que se sufra por consecuencia del trabajo que se ejecute, entendiendo por lesión todo daño corporal causado por una herida, golpe o enfermedad, y para que se considere laboral tiene que existir una relación de causalidad directa entre trabajo- lesión.



Ahora bien, dentro del punto de venta se deberá contar con un botiquín de primeros auxilios, que debe contener como mínimo:

ELEMENTOS	UNIDADES	CANT.
GASAS LIMPIAS PAQUETE	PAQUETE x20	1
ESPARADRAPO DE TELA ROLLO de 4"	UNIDAD	1
BAJALENGUAS	PAQUETE x20	1
GUANTES DE LATEX PARA EXAMEN	CAJA x100	1
VENDA ELÁSTICA 2 X 5 YARDAS	UNIDAD	1
VENDA ELÁSTICA 3 X 5 YARDAS	UNIDAD	1
VENDA ELASTICA 5 X 5 YARDAS	UNIDAD	1
VENDA DE ALGODÓN 3 X 5 YARDAS	UNIDAD	1
VENDA DE ALGODÓN 3 X 5 YARDAS	UNIDAD	1
YODOPOVIDONA (JABÓN QUIRÚRGICO)	FRASCO X120ml	1
SOLUCIÓN SALINA 250 cc ó 500 cc	UNIDAD	2
TERMÓMETRO DE MERCURIO O DIGITAL	UNIDAD	1
ALCOHOL ANTISÉPTICO FRASCO POR 275 ml	UNIDAD	1
TOTAL		14

Punto de venta
Centro Comercial



Helados
ARTESANALES
A LA PLANCHA



6. USO DE LA IMAGEN CORPORATIVA Y DE LA MARCA

Helados Bacatá S.A.S. Es una marca que inspira el buen gusto, resalta la confianza y compromiso hacia nuestros clientes y colaboradores para brindar siempre momentos de felicidad. Nuestra identidad única y estilo de comunicación transmite confianza dentro de la red de franquiciados, es muy importante resaltar el uso correcto de la identidad corporativa porque a través de su síntesis, expresamos todos los valores que representan a Helados Bacatá S.A.S. Realizaremos estrategias de mercado y publicitarias por temporadas, las cuales incluyen decoración del punto de venta según celebración, helado de temporada y piezas BTL (costos que debe asumir el franquiciado), las cuales tienen como objetivo promover las ventas dirigidas al consumidor final dentro de la red de franquicias. Aceptamos todas las sugerencias en pro del desarrollo en red de la marca, teniendo en cuenta que cualquier modificación realizada sobre el punto de venta, material promocional o uniformes, debe ser notificada en solicitud de autorización. Para nosotros como marca es muy importante

regular y controlar bajo los estándares de Helados Bacatá S.A.S. el uso apropiado de la identidad corporativa en toda nuestra red de franquiciados, por lo cual el uso inapropiado de la misma, modificación o alteración de algún tipo conlleva consecuencias legales establecidas en el contrato de franquicia. La publicidad física y virtual se debe adquirir a través de la marca, recuerde que será penalizado el franquiciado que proceda a realizar medios impresos o digitales no autorizados por la marca.





6.1. Redes sociales:

Contamos con nuestras propias redes sociales y página web mencionadas al final de este manual. Por lo cual se prohíbe la creación de sitios virtuales externos y perfiles alternos. Se autoriza la mención bajo hashtags (#controlados) y etiquetas controladas. Esto se realiza con el objetivo de garantizar sostenibilidad y uso correcto de la imagen corporativa establecida por Helados Bacatá S.A.S.

6.2. Manejo material Publicitario

Helados Bacatá S.A.S. genera el arte de las piezas publicitarias autorizadas por gerencia administrativa para los diferentes franquiciados, el material impreso se puede cotizar directamente con la marca, el franquiciado se encuentra autorizado de imprimir con sus proveedores siempre y cuando superen los parámetros de calidad establecidos por la marca. Recuerde que estos requerimientos deben ser solicitados a mercadeo@heladosBacatá.com toda pieza publicitaria antes de su elaboración debe contar con el visto bueno por parte de gerencia administrativa. A partir del año 2020 lanzamos un catálogo de publicidad para las personas interesadas en adquirir.

6.3. Campañas de temporada

Las campañas por fechas especiales son planeadas por la marca, el contenido publicitario a nivel de arte se desarrolla en el departamento de mercadeo de Helados Bacatá S.A.S. los costos asociados a impresión del material publicitario, deben ser asumidos totalmente por el franquiciado. Así mismo cuando definimos decoración estandarizada por temporadas como halloween o navidad, cada punto se encarga de la compra de los elementos que indica la marca asumiendo los costos asociados.

6.4. Promociones

Los franquiciados cuentan con promociones constantes establecidas por la marca que son habilitadas a través de la app establecida, en caso de proponer nuevas promociones adicionales, se envía la solicitud a:

mercadeo@heladosBacata.com para evaluación y puesta en marcha al momento de ser autorizada para el punto de venta que desea su habilitación. Cada campaña promocional, tiene un apoyo diferente a nivel de costos, por tal motivo se podrá ver en los comunicados asociados a la promoción el porcentaje de apoyo

que podrá brindar la marca a nivel de costos, el reintegro porcentual se verá reflejado por medio de notas crédito con cierres quincenales. Estos comunicados serán enviados al correo electrónico corporativo.

6.5. Autorización Pet Friendly:

Helados Bacatá S.A.S., permitirá que los locales en los cuales se desarrollen actividades comerciales de las franquicias ingresen mascotas o animales de compañía (perros y gatos domesticados) con el debido cumplimiento de las políticas establecidas para ello, a saber:

- Las mascotas que ingresen deben contar con una edad mínima de doce (12) semanas de edad.
- Los perros indicados como potencialmente peligrosos en la Ley 1801 de 2016, deben llevar en todo momento puesto el bozal y ser conducidos por trailla. El propietario debe portar el carné de vacunas. Estas razas son:
American Staffordshire Terrier,
Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Bull Terrier, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, De Presa Canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier y Tosa

Japonés, cruces o híbridos, además de cualquier canino adiestrado para ataque o agresor.

- Los tenedores o propietarios son responsables de la circulación de los animales por los locales o espacios donde se desarrolle la marca.
- Se permite el ingreso de todo ejemplar canino de asistencia (lazarillo), debidamente identificado al local o espacio donde se desarrolle la marca. Se entenderá por perros de asistencia aquel que fuere individualmente entrenado para realizar labores en beneficio de una persona con discapacidad.
- El propietario o responsable de la mascota debe portar el carné que acredita que el animal cuenta con las vacunas y desparasitante al día; este carné puede ser requerido en cualquier momento por personal del respectivo punto de venta.
- Se prohíbe al propietario o tenedor, permita que su mascota realice cualquier tipo de deposición en las instalaciones del local o espacio donde se desarrolle la marca.


Bacata
•PETS•

*Helados para
Mascotas*



Síguenos en:



@heladosbacata

- El propietario o tenedor será el responsable de los daños y/o perjuicios que ocasione su mascota al local o espacio donde se desarrollen actividades de la marca o frente a terceros.
- Cada propietario ostenta la guarda, custodia y responsabilidad absoluta de su mascota o animal de compañía; al ingresar con ella al local o espacio donde se desarrolle la marca, exime y excluye de toda responsabilidad al franquiciado y a la marca Helados Bacatá S.A.S., por los daños patrimoniales y extrapatrimoniales que la mascota o el animal de compañía pueda ocasionar a terceros.
- El tenedor o propietario asumirá la responsabilidad civil, administrativa o penal que se derive por cualquier acto del animal de compañía, por su tenencia o propiedad o por el incumplimiento de las normas sobre tenencia animal; mantendrá indemne al franquiciado y/o a la marca Helados Bacatá S.A.S., por cualquier reclamación o condena que se presente por estos hechos y reembolsará todos los gastos o costos en que este incurra.

6.6. InfoBacatá

Helados Bacatá S.A.S. ha dispuesto para ti un informativo que permitirá mantenerte al tanto de los avances, como las nuevas aperturas de punto de venta, notas de interés en los cuales verás reflejado las actividades y eventos a los que asiste y participa la marca, así mismo, se reflejarán los nuevos productos, promociones; de la misma forma se realizará mensualmente concursos para que los artesanos participen, compitan y ganen maravillosos premios, con esto se busca la constante motivación y gratificación de parte de la marca; de igual modo en el Infobacatá encontraras el estado general de las franquicias, tanto en funcionamiento como posicionamiento y finalmente destinamos un espacio dedicado para recordar los cumpleaños del mes en que se difunda este informativo. Recuerda que haces parte de una gran familia y debemos estar en constante comunicación para llevar un control efectivo.

7. INNOVACIÓN + DESARROLLO

El equipo de desarrollo de producción (materias primas), fabricación (mobiliario), nuestro cheff y demás colaboradores de la franquicia se esfuerzan continuamente para que nuestros excelentes productos cada día sean mejores.

La marca Helados Bacatá S.A.S., tiene un gran compromiso en mantener e informar al franquiciado de cualquier innovación que haya sido desarrollada por la marca o adquirida mediante tercero, y que incida favorablemente en el desarrollo del negocio.



8. PROVEEDURÍA:

Dentro del vínculo comercial establecido entre franquiciado y Helados Bacatá S.A.S., debes tener en cuenta que por contar con una titularidad plena del punto de venta tienes el beneficio especial en el cual se te otorga total y plena libertad para la adquisición de los insumos necesarios para la elaboración de los helados y malteadas; sin embargo puedes adquirirlos con Helados Bacatá; ahora bien, con el fin de mantener un adecuado manejo de la franquicia, deberás adquirir como mínimo los siguientes insumos, los cuales permiten la conservación y buen uso de la marca: mezcla, salsas, vasos, servilletas y/o cucharas y galletas piglets.

Para los pedidos dentro de Bogotá hemos dispuesto los siguientes días de despacho: Lunes, Miércoles y Viernes, deberás enviar correo electrónico a asistente.gerencia@heladosbacata.com o vía whatsapp al 3162801225 con lo que requieras para el funcionamiento el mismo día de despacho antes de las 10:00 am, en caso de realizarse después de la hora estipulada se

tendrá en cuenta para el siguiente día hábil de despacho.

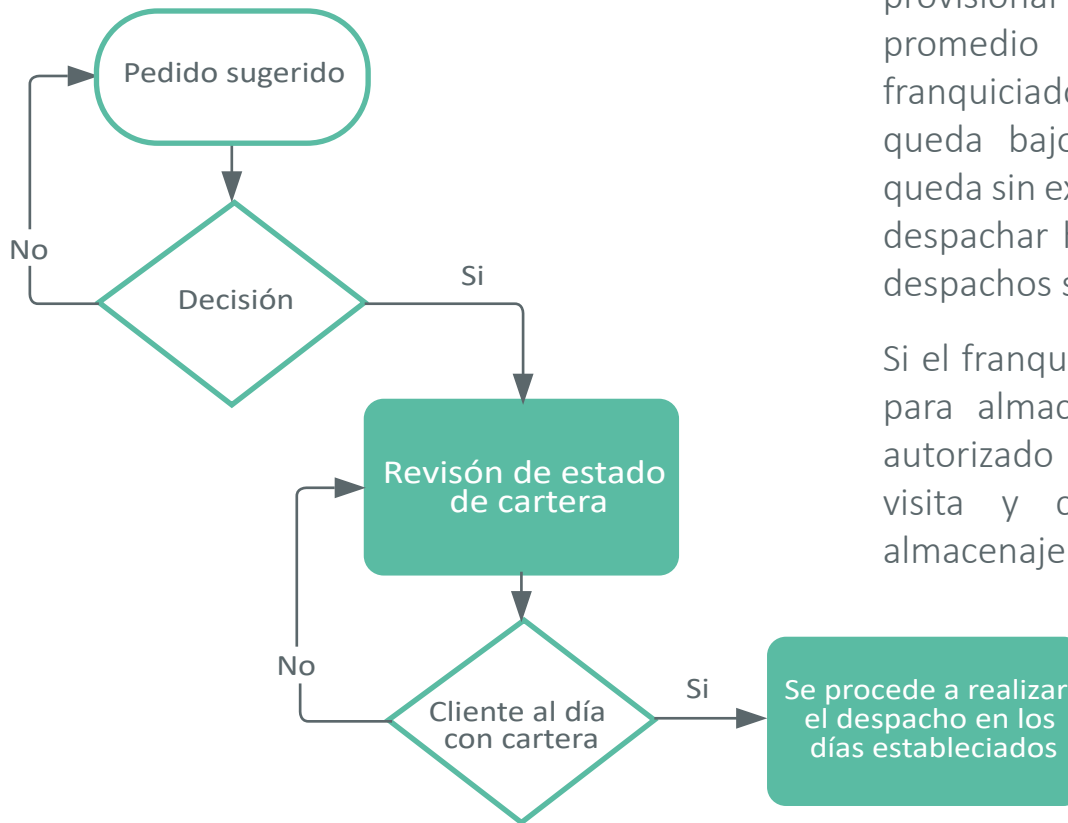
Para los pedidos nacionales (fuera de Bogotá) se debe realizar la solicitud de pedido con tres (3) días de anticipación al despacho y antes de la 1:00 pm, en caso de gestionarse después de la hora establecida se tendrá como solicitud del siguiente día hábil; lo anterior, con el fin de verificar productos en stock y alistamiento. Es menester indicar que los días viernes no se realizan despachos a ninguna ciudad del país, teniendo en cuenta los tiempos de traslados de la transportadora y preservación de los productos.

Ahora bien, debes tener en cuenta que:

- Pedidos Puntos de Venta Bogotá: Los pedidos que estén en un rango de \$10.000 a \$100.000 se cobrará el servicio de mensajería con un costo de \$10.000, los pedidos que superen los \$100.001 hasta \$200.000 se cobraba servicio de mensajería de \$5.000. En este orden de ideas, los pedidos que superen los \$200.001 no tendrán cobro de servicio de mensajería.



- Pedidos Puntos de Venta Nacionales (fuera de Bogotá): Los pedidos que estén en un rango de \$10.000 a \$399.999 se cobrará el servicio de mensajería d conformidad con el valor estipulado por la empresa transportadora (pago contraentrega); así las cosas, los pedidos superiores a \$400.000 no se cobrará servicio de mensajería.



Es menester indicar que para el despacho de los respectivos pedidos,tanto fuera como dentro de Bogotá, es necesario que el artesano envíe diariamente el inventario de los insumos que se encuentran en el punto de venta, con el fin de llevar control y generar el respectivo pedido sugerido a que haya lugar.

Helados Bacatá S.A.S. envía al correo corporativo de los franquiciados los pedidos sugeridos para provisionar insumos de acuerdo con las ventas promedio de cada punto de venta. Si el franquiciado disminuye los montos sugeridos, queda bajo responsabilidad del mismo si se queda sin existencias, aclarando que se procede a despachar hasta el siguiente día habilitado para despachos según numeral 1 de este documento.

Si el franquiciado desea obtener un mayor stock para almacenar bajo su propiedad, debe ser autorizado por Helados Bacatá S.A.S. Con previa visita y capacitación para manipulación y almacenaje de alimentos.

El cliente no deberá recibir o aceptar ningún producto que no corresponda con lo solicitado en la factura. En el caso de recibir productos equivocados favor notificar al (031) 4813534 ext. 101 o al 3162801225 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., también pueden escribir a servicioalcliente@heladosbacatá.com indicando el nombre de cliente, no. de factura, producto en cuestión para solicitar su retiro o cambio.

Adicionalmente, es importante señalar el deber del franquiciado frente al correcto manejo de los insumos:

- El franquiciado es responsable del buen uso de los insumos suministrados por la marca, evitando cambios bruscos de temperatura, poniendo en riesgo el rompimiento de la cadena de frío o en el caso de las salsas el proceso de pasteurización desarrollado para las mismas.
- Cuidar del punto de venta y los elementos suministrados en forma de préstamo para desarrollar la labor de venta, recuerde que en caso de daño, pérdida o robo de alguno de los elementos, el franquiciado deberá responder a la marca.



- Las frutas enviadas por Helados Bacatá S.A.S. A las franquicias van congeladas en empaques al vacío, las cuales tienen alrededor de 60 días para el consumo, siempre y cuando continúen congeladas. Las mismas llevan una rotulación indicando la fecha de vencimiento y lote correspondiente para mejor calidad y control.
- El Punto de venta cuenta con una nevera integrada donde se deben ubicar los productos rotulados como congelados y refrigerados. En el caso de otras ciudades se debe contar con un congelador externo el cual debe adquirir de manera independiente el franquiciado para garantizar la proveeduría para 30 días, recuerde que cuenta con el asesoramiento de la marca al momento de la adquisición del congelador. Para el caso de los Toppings evite la exposición a altas temperaturas y mantenga siempre en un lugar fresco. Las salas cuentan con un proceso de pasteurización y pueden mantenerse a temperatura ambiente, no se recomiendan cambios de temperatura, por ejemplo un día refrigerada y al otro día fuera del refrigerador, esto podría afectar considerablemente el proceso de pasteurización que lleva la misma.

8.1. Cartera:

Deberás tener en cuenta los plazos estipulados para el de pago de la facturación del punto de venta, así:

- Puntos de venta Bogotá: Cuentas con dos (2) días hábiles de lunes a viernes para la cancelación de la factura, una vez se realice el pago se debe enviar el soporte de pago al correo: asistente.gerencia@heladosbacata.com o vía WhatsApp al 3162801225, para la debida verificación y causación del recibo de pago.
- Puntos de Venta Nacionales (fuera de Bogotá): Cuentas con quince (15) días calendario para el pago de la factura cuando la misma supere la suma de \$400.000; en los casos en que el pedido sea inferior al valor mencionado, tendrás un tiempo de pago de ocho (8) días calendario para el respectivo pago.

Es importante resaltar, que debes estar al día para gestionar el siguiente pedido y así realizar el respectivo despacho; en caso de tener cartera vencida, no se efectuará despacho solicitado.



9. VENTA DE FRANQUICIA

Otra opción para aquellos que desean pasar a formar parte de la familia Bacatá es comprar una franquicia en venta de un franquiciado teniendo en cuenta las reglas mínimas para poder ejecutar esta operación.

- La regla número uno para poder vender la franquicia se enfoca en operación constante como mínimo durante un plazo de (6) meses continuos.
 - El valor de venta para locales es establecido por la marca con relación a los precios estandarizados ante FANYF y ColFranquicias, el franquiciado interesado en vender puede ofrecer un 10% más o menos del valor estándar.
 - El franquiciado debe estar en paz y salvo con Helados Bacatá S.A.S
 - Solicitar de manera formal la autorización de venta a : gerencia.administrativa@heladosBacatá.com
 - Solo la marca autoriza los medios de difusión en los que se podrá publicar la venta.
- El franquiciado interesado en vender debe conseguir sus propios clientes interesados.
 - Se brinda el acompañamiento según agenda de gerencia general en horarios laborales para conocer y autorizar al nuevo franquiciado que ingresará a la red.
 - Helados Bacatá S.A.S. cobra el 5% del valor total de la negociación como manejo administrativo.



10. SERVICIO AL CLIENTE

Helados Bacatá S.A.S proporciona y adapta los canales por medio de los cuales los franquiciados pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la empresa, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al franquiciado. Los canales de atención usados con mayor frecuencia son:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Centro de atención teléfono corporativo	Linea móvil Linea fija	3162801225 (031) 7968470	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de Helados Bacatá S.A.S.
Atención presencial	Radicación por Correspondencia	Calle 66a No 78-17	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a Helados Bacatá S.A.S
Virtual	Correo Electronico	servicioalcliente@heladosbacata.com	El Correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de los días y horas hábiles.	El franquiciado puede registrar todo tipo de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y/o sugerencias



10.1. PQRS

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones se tramitarán conforme a la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

Las cuales deberán radicarse por correo electrónico o por correo certificado, en caso de presentarse en forma verbal se dejará constancia de la misma, esta deberá contener como mínimo, nombre, identificación, dirección y teléfono de contacto del peticionario, objeto de la petición, razones que fundamentan la petición, relación de documentos que inciden en el tramite y firma del peticionario.

10.2 Horario de atención:

El personal administrativo cuenta con un horario de atención de 8:00 am a 5:00 pm jornada continua; sin embargo, en caso de presentarse situación extraordinaria y de urgencia inmediata será atendida en el menor tiempo posible; de lo contrario se atenderá el día siguiente habil.



10.3 Contacto y organigrama

A continuación encontrarás el listado de los contactos de los colaboradores encargados por departamento, que brindarán información específica:

servicioalcliente@heladosbacatá.com

PQR / Solicitudes de cambio de producto / Solicitudes de temas generales / Apoyo en acercamiento a centros comerciales / Solicitudes de dotación para nuevos artesanos / Información sobre venta de franquicias.

cartera@heladosbacatá.com

Envío de recibos de pago / Consignaciones o transferencias de pago de facturas / Solicitud de recibos de pago / Seguimiento de cartera.

asistente.gerencia@heladosbacatá.com

Camila López / ASISTENTE DE GERENCIA / Cel: 3162801225 (031)4813534 ext 101
Solicitudes de citas con gerencia general / Acompañamiento virtual en seguimiento a geo localizaciones / Peticiones quejas y reclamos sobre despachos.

supervisorventas@heladosbacatá.com

Luis Acero / Líder de Entrenamiento / Cel: PENDIENTE (031) 7968470
Solicitudes de artesanos / PQR sobre artesanos / Capacitaciones / Acompañamientos de product manager / Decoraciones por temporada.

gerencia.administrativa@heladosbacatá.com

Daniel Méndez / GERENTE ADMINISTRATIVO / Cel: 3114809783
Asesoría contable dentro de los alcances establecidos / PQR generales / Pedidos sugeridos / Administración general de la franquicia / Programación de entrega de puntos de venta / Temas no solucionados por parte de los anteriores correos mencionados / Solicitudes de planes de mantenimiento preventivo y correctivo.

asesoria.juridica@heladosbacatá.com

Milena López / DIRECTORA JURÍDICA / Cel: 3114809783
Apoyo en asesoría de contratos relacionados con la marca y recursos humanos / Tipos de contratos entre los artesanos y los franquiciados / Entrevistas a nuevos franquiciados y/o artesanos / Seguimiento en planillas de aportes y carné de manipulación de alimentos / Incumplimientos en contratos de franquicias.

carlos.galindo@heladosbacatá.com

Carlos Galindo / GERENTE MERCADEO / Cel: 3168237940

mercadeo@heladosbacatá.com

Laura Rodríguez / DIRECTORA DE MERCADEO / Tel: (031) 7968470 ext 105
Sugerencias sobre imagen corporativa / Ideas sobre planes de mercadeo / Peticiones sobre cotizaciones de material publicitario.

jaidler.leon@heladosbacatá.com

Jaidler León / GERENTE DE DISEÑO Y OBRA CIVIL / Cel: 3134292363
Desarrollo de adecuación (puntos eléctricos e hídricos) para espacios / PQR sobre mantenimiento.

daniel.torres@heladosbacatá.com

Daniel Torres / GERENTE DE PRODUCCIÓN / Cel: 3203888959
PQR insumos / Autorizaciones para cambios de fruta e insumos generales.

manuel.galindo@heladosbacatá.com

Manuel Galindo / GERENTE GENERAL CEO / Cel: 3168673764 (031) 7968470 ext 108
Asuntos comerciales / Descuentos / Autorizaciones sobre notas crédito/ Precios de venta en franquicias/ Todos los temas que no hayan podido ser solucionados siguiendo el conducto regular de Helados Bacatá S.A.S.



BIENVENIDO A LA GRAN FAMILIA DE HELADOS BACATÁ S.A.S.

“ Fija tu objetivo claro, realiza un compromiso con él y contigo mismo, desarrolla tu franquicia con pasión, trata a tus colaboradores como familia y cree en tu marca. Piensa y sueña en grande porque las posibilidades son verdaderamente infinitas. ”