

Guía de Referencia Rápida para los Empleados de Concesionarios

SERVICIO AL CLIENTE

La satisfacción del cliente es un motor principal para el éxito de nuestras operaciones y nuestro objetivo es no solamente lograr la satisfacción, sino exceder las expectativas del cliente. Los clientes que están de viaje tienen necesidades específicas y se requiere que todos los empleados en el Aeropuerto tengan en cuenta esas necesidades. Se espera que los empleados cumplan con los Valores del Servicio, las Normas del Servicio y las Normas de Imagen del Aeropuerto que aparecen a continuación.

VALORES DEL SERVICIO

Los empleados se deben adherirse a los Valores del Servicio del Aeropuerto por medio de manifestar un servicio al cliente extraordinario y la personificación de la filosofía de servicio al cliente “Yo soy el Aeropuerto Internacional de Tampa”. Todos los clientes se deben sentirse verdaderamente bienvenidos y apreciados por el hecho de realizar negocios con nosotros. Los concesionarios deben anticipar las necesidades de los clientes mediante identificar de sus expectativas y esforzarse para cumplir o superar esas necesidades. A continuación se encuentran los Valores del Servicio del Aeropuerto:

“Yo soy el Aeropuerto Internacional de Tampa”

1. Mi huésped es mi primera prioridad – Soy Responsable
2. Recibo a todos los huéspedes con una sonrisa – Soy Accesible
3. Anticipo las necesidades de mi huésped – Soy Atento
4. Me comprometo y hago lo mejor posible para resolver los problemas de mi huésped – Soy Confiable
5. Estoy orgulloso de mi apariencia profesional, lenguaje y comportamiento – Soy Respetuoso
6. Busco oportunidades para innovar y mejorar la experiencia de mi huésped – Soy Capaz de Resolver Problemas
7. Ayudo a proveer un ambiente seguro, limpio y confiable para los huéspedes y los empleados – Estoy Seguro de Mí Mismo
8. Yo ofrezco el “Factor Sorpresa” – Estoy Comprometido

NORMAS DEL SERVICIO

Para lograr los Valores del Servicio del Aeropuerto, se han desarrollado las siguientes Normas del Servicio para fijar el nivel de altura para un servicio excelente. Estas Normas del Servicio aseguran que los clientes reciban la mejor experiencia al viajar y que se sientan apreciados por haber escogido viajar a través de nuestro Aeropuerto.

Resplandor

- A los clientes se les da la bienvenida y se les saluda de una manera amistosa y acomodadora. A los clientes se les agradece sinceramente su patrocinio.
- A los clientes se les garantiza que van a recibir productos y servicios de alta calidad.
- Los empleados reciben todo el entrenamiento y conocimientos necesarios para proveer servicio al cliente de una manera competente y segura.
- Los empleados se esfuerzan por complacer a los clientes mediante altos niveles de cortesía, aseo y desempeño positivo.

Atención

- Las necesidades de los clientes se anticipan y se manejan de una manera dinámica.
- Los empleados conocen los sitios de interés importantes y están preparados para contestar las preguntas de los viajeros.
- Los empleados se comportan con un sentido de la urgencia, entendiendo las limitaciones de tiempo de los clientes viajeros.
- Existen procedimientos para que los clientes se comuniquen fácilmente con la administración respecto a cualquier inquietud, queja, pregunta o sugerencia.

Reflejo de TPA

- La imagen de los empleados es un reflejo del Aeropuerto y debe transmitir excelencia en todo momento.
- Los empleados están bien presentados, pulcros, son profesionales, y cumplen con las Normas de Imagen que se encuentran en la Pág. 3.
- Los empleados mantienen el contacto visual y prestan total atención mientras estén conversando con los clientes.
- Los empleados mantienen la compostura y un comportamiento tranquilo cuando se enfrentan a clientes disgustados.

NORMAS DE IMAGEN

El comportamiento y la apariencia de todos los empleados que trabajan en el Aeropuerto ejercen una gran influencia respecto a la primera impresión de nuestra imagen que reciben nuestros pasajeros. La imagen del Aeropuerto debe comunicar profesionalismo, confianza, compostura, excelencia y calidad. Una apariencia fresca, arreglada y serena refleja estas cualidades y proyectan la dedicación y entrega que tenemos respecto al trabajo que realizamos diariamente. Las Normas de Imagen que aparecen a continuación fueron desarrolladas para todos los empleados:

- Los empleados mantendrán una apariencia arreglada, pulcra, profesional, y aseada en todo momento.
- El cabello debe estar arreglado y alejado de la cara en todo momento.
- Los uniformes deben llevarse puestos apropiadamente, estar limpios y bien planchados en todo momento.
- Las insignias con el nombre o las insignias de seguridad deben desplegarse apropiadamente en todo momento.
- Los empleados evitarán el uso de lenguaje grosero o inapropiado en todo momento en el lugar de trabajo, en el Aeropuerto, o al viajar vía transporte público mientras llevan puesto el uniforme de trabajo.
- Los empleados evitarán el consumo de alimentos, bebidas, goma de mascar, fumar, el envío de mensajes de texto, o hablar por teléfono en cualquier ambiente donde haya clientes.
- No se permiten radio/grabadoras o audífonos personales en ningún momento mientras los empleados estén en horas de trabajo. Esto se aplica independientemente de si se venden o no estos artículos en el Local de la Concesión.
- Se espera que los empleados siempre estén identificados apropiadamente como un empleado de las concesiones del Aeropuerto.
- Se prohíbe que los empleados lleven accesorios que pudieran interferir con o ser una distracción para la prestación de un servicio de alta calidad (p.ej. no se permiten gafas de sol a menos de que hayan sido formuladas por un médico, el uso excesivo de joyas puede convertirse en una distracción).

EL SERVICIO DE CLIENTE SECRETO

El Aeropuerto podrá monitorear, probar, o inspeccionar los servicios de cualquier Concesión en cualquier momento mediante el uso del servicio de cliente secreto.

ENTRENAMIENTO PARA EL SERVICIO AL CLIENTE

Se requiere que todos los empleados sigan las Reglas y Regulaciones del Aeropuerto. Se requiere que todos los empleados que no sean supervisores revisen este Guía de Referencia Rápida para los Empleados de Concesiones en su totalidad y que firmen como reconocimiento de que lo han recibido y de que lo entienden completamente.

POLITICA DE DEVOLUCION

Una política para permitir intercambios y devoluciones fijadas de una manera clara y entendible estimula la credibilidad y la confianza en el producto y en el vendedor. Se requiere que todos los locales de Concesiones desplieguen su Política de Devolución de manera que el público la pueda ver claramente. La política debe permitir que las devoluciones se hagan dentro de 30 días con un recibo válido. Las devoluciones serán reemplazadas, intercambiadas o reembolsadas según la opción del cliente.

PROCEDIMIENTOS

Los empleados tienen la responsabilidad de asegurarse de que se suministren alimentos, productos y servicios de alta calidad a los viajeros y al público.

ESTACIONAMIENTO PARA EMPLEADOS

1. Todo empleado que solicite el privilegio de estacionamiento para empleados debe tener en archivo una tarjeta de autorización aprobada antes de que se le autorice el acceso. La tarjeta de autorización incluirá el nombre del Concesionario, el nombre del empleado y el número de la credencial de seguridad otorgada por el Aeropuerto (en caso de haberse expedido), así como la certificación de empleo por parte de un representante oficial del concesionario. La credencial, junto con el pago de por lo menos un mes de estacionamiento, se presentará a la oficina de permisos de estacionamiento ubicada en el Estacionamiento Norte 1. Al final de esta guía se incluye un mapa señalando la ubicación del Estacionamiento Norte 1.
2. Después de haber obtenido la autorización requerida, todos los empleados de concesiones deberán estacionarse en el Estacionamiento Norte 1. Existen tres paraderos de buses en el centro del Estacionamiento Norte 1 donde se recogen o se dejan todos los empleados. En la Terminal Principal, todas las recogidas y dejadas se realizan al extremo occidental de las llegadas rojas, frente a la puerta de Air Canada, Cayman Airlines.
3. Los empleados requerirán una credencial del Aeropuerto o un documento corporativo de identificación con fotografía válida para estacionar en el Estacionamiento Norte 1 y utilizar los

buses. Los empleados deberán tener este documento de identificación disponible en todo momento que se encuentren en el Estacionamiento Norte 1 o en el bus para empleados.

4. Tanto los empleados como sus objetos personales están sujetos a ser revisados mientras se encuentren en predios del aeropuerto, incluyendo el Estacionamiento Norte 1 y a bordo del bus para empleados.
5. La tarifa para el estacionamiento son \$25 mensuales y está sujeta a cambio.
6. Para más información acerca del estacionamiento para empleados, se puede comunicar con la Oficina de Permisos de Estacionamiento llamando al 813-870-8792 o enviando un correo electrónico a PermitOffice@TampaAirport.com.

UNIFORMES

Se requiere que los empleados lleven puestos uniformes específicos de marca. Los uniformes se deberán llevar puestos apropiadamente y deberán estar limpios y bien planchados en todo momento. Cualquier ocasión o circunstancia que podría permitirle a un empleado desviarse del uso de un uniforme autorizado está sujeta a aprobación previa por parte del Departamento de Concesiones.

FUMAR

Solamente se puede fumar dentro de las zonas designadas para fumadores dentro del aeropuerto. Está prohibido fumar, incluyendo los cigarrillos/dispositivos electrónicos o de vapor así como otros dispositivos para dispensar nicotina en todas las zonas no designadas en propiedad del aeropuerto, tales como oficinas, pasillos, salones de descanso, y salas de conferencias. No se le permite fumar a ningún empleado mientras lleve puesto el uniforme.

MANEJO DE DINERO EN EFECTIVO

1. **Dar Cambio al Público**
Se requiere que los empleados den cambio al público. Esto incluye prestar servicio tanto a personas realizando una compra en el almacén como personas que no están realizando una compra.
2. **Tarjetas de Crédito**
Los empleados aceptarán tarjetas de regalo, vales de las aerolíneas, cheques viajeros, tarjetas débito, y tarjetas de crédito aceptadas a nivel nacional incluyendo American Express, MasterCard, VISA, y Discover. No se permite un valor mínimo de compra con tarjeta de crédito o débito para las compras con tarjeta de crédito.

3. **Terminales en el Punto de Venta (Point-of-Sale POS)**

Los empleados deberán realizar en forma precisa las siguientes funciones en las terminales del POS:

- Reportes precisos de las ventas brutas por diversas categorías de productos y servicios
- Registro de transacciones por número de control secuencial a una cinta de auditoría o un archivo de computador
- Imprimir un historial de transacciones a una cinta o un archivo de computadora por hora del día, día, mes, y año por categoría de producto
- Imprimir recibos para el cliente donde aparezca la suma adeudada, la suma pagada, y el valor del cambio que se le debe al cliente, así como la hora y la fecha de la transacción y la información de contacto del Concesionario incluyendo el número de teléfono y/o dirección de correo electrónico en caso de cualquier inquietud, queja o pregunta por parte del cliente
- Dar el cambio preciso
- Dar las tarifas a los clientes durante una transacción
- Mantener una cinta de auditoría de transacciones o un archivo de transacciones ASCII seguros en un dispositivo de archivo portátil
- Descuentos y devolución de artículos

4. **Tarjetas de Crédito Extraviadas**

Los empleados deben estar enterados acerca de la política del Concesionario para el manejo de tarjetas de crédito extraviadas que se hayan dejado en el Local de la Concesión.

ADMINISTRACION

Se requiere que cada Local de una Concesión tenga un administrador o supervisor trabajando y fácilmente disponible con la capacidad de manejar cualquier queja de un cliente que pueda surgir.

PERSONAL

Los Concesionarios contratarán, entrenarán, supervisarán y asignarán a suficientes empleados para prestar servicio a los clientes de una manera oportuna y eficiente y para cumplir adecuadamente con los requisitos de funcionamiento y cumplimiento de este Manual. Los Concesionarios y administradores deberán monitorear de cerca a los empleados para asegurar un servicio de primera calidad. El Concesionario determinará e implementará los procedimientos disciplinarios de la compañía para empleados que participen en actos de mal comportamiento dentro de los predios del Aeropuerto.

HORARIOS DE ATENCION

Los horarios de negocios serán de tal manera que los pasajeros de todos los vuelos que salen o llegan de cualquier Terminal donde se haya asignado un Local de Concesión puedan ser atendidos.

1. En el evento de que haya demora en los vuelos, emergencias, u otros eventos impredecibles, los empleados deben mantener los Locales de Concesión abiertos más allá de los Horarios de Atención. Se requiere que los empleados y los administradores tomen todas las medidas necesarias para extender los Horarios de Atención hasta la salida de los vuelos demorados o hasta que se reciban instrucciones al contrario de parte de la Administración del Aeropuerto o el Departamento de Concesiones.
2. El hecho de no abrir las puertas a tiempo o de cerrar temprano será considerado como una violación del Contrato que tiene el Concesionario con el Aeropuerto, por lo cual el Aeropuerto podría imponer multas.
3. Se deben fijar los Horarios de Atención en cada Local de Concesión.
4. El Departamento se reserva el derecho de cambiar los horarios de atención para asegurarse que los bienes y servicios estén disponibles para atender las necesidades del público.

HORARIOS EXTENDIDOS

En el evento de que haya demoras prolongadas que podrían ocasionar que los pasajeros permanezcan en las terminales por un tiempo mayor que lo normal, se le pedirá a los empleados que mantengan abierto y que ofrezcan un servicio excepcional al cliente que podrían estar atravesando por una situación estresante. Cuando un evento requiera horarios extendidos, la Administración del Aeropuerto enviará una notificación a todos los dueños, administradores y locales de las concesiones. Algunos eventos podrían requerir horarios extendidos durante toda la noche.

DESCUENTOS PARA EMPLEADOS

Todos los Locales de Concesiones que sirven alimentos y bebidas no alcohólicas ofrecerán un descuento del 10% en alimentos y bebidas no alcohólicas adquiridos por empleados del Aeropuerto y empleados de aerolíneas que operan en el Aeropuerto a quienes se les ha expedido (y que enseñen en el momento que se solicita el descuento) las credenciales apropiadas. El descuento se basará en los precios normales sin descuento o promoción. No se dará ningún descuento para alimentos y bebidas no alcohólicas con precio pre-impreso por el fabricante.

CALIDAD DE LOS PRODUCTOS

Se requiere que todos los productos que se venden o se mantienen para la venta sean de alta calidad y saludables. Todos los productos alimenticios y de bebidas no alcohólicas deben estar disponibles “para llevar” en caso de que el cliente lo requiera.

SEGURIDAD E HIGIENE DE LOS ALIMENTOS

Se requiere que los empleados cumplan con todas las reglamentaciones de salud y sanidad a las que se ha acogido el Aeropuerto, la Ciudad de Tampa, el Condado de Hillsborough, el Estado de la Florida, o cualquier otra autoridad gubernamental que tenga jurisdicción. Los empleados le permitirán el acceso para propósitos de inspección a cualquier representante debidamente autorizado de cualquiera de estas entidades.

MERCADERIA

Los exhibidores para alimentos y bebidas, los exhibidores para mercancía al por menor, las vitrinas, los exhibidores promocionales, los empaques atractivos y durables, tableros de menús, menús de mesa, y las fotografías de alimentos y bebidas o de mercancía al por menor son algunas maneras de mercadear la oferta de productos. El mercadeo de ropa y accesorios debe hacerse ordenadamente, debidamente doblada y colgada en lugares apropiados. La colocación de exhibidores y materiales debe cumplir con las normas de ADA y permitir facilidad en el movimiento para los clientes que llevan equipaje.

Ningún exhibidor de mercancía o producto puede protruir más allá del perímetro del Local de la Concesión.

Se anima a los concesionarios de alimentos y bebidas a que ofrezcan muestras de producto; sin embargo, cualquiera de dichas muestras debe ser de artículos que se venden en el Local de la Concesión específico donde da la muestra, y no se pueden ofrecer muestras fuera del perímetro de la Concesión.

El Aeropuerto puede aprobar o desaprobar todos los exhibidores de producto o requerir modificaciones de los exhibidores de producto por cualquier motivo.

HIGIENE

1. Los empleados deben cumplir con las normas de higiene dentro del perímetro de los Locales de Concesión, espacios de apoyo, espacios para oficinas, etc. Todos los predios designados ocupados por los Concesionarios deben encontrarse libres, en todo momento, de todo tipo de basura, suciedad y desperdicios.

2. Los Concesionarios deben desarrollar una norma de higiene y programar y estimular a los empleados para que realicen limpieza durante las horas muertas.
3. La higiene será evaluada durante las Auditorías de Desempeño que llevan a cabo los representantes de el Aeropuerto.
4. Cualquier zona que no cumpla con las normas de higiene durante las Auditorías de Desempeño, las Inspecciones de Salubridad, las Auditorías Internas, o las visitas por parte de miembros del Departamento de Concesiones requerirán medidas correctivas y podrían resultar en actos disciplinarios a empleados.

MANTENIMIENTO

Mantenimiento por parte del Concesionario:

Los empleados deben mantener cada Local de Concesión con una buena apariencia y arreglado, así como en condiciones seguras y como nuevo. Los empleados deben mantener la zona alquilada bien iluminada, reemplazando bombillos y balastos a medida que se requiera.

Mantenimiento por parte de el Aeropuerto:

El Aeropuerto realiza el mantenimiento de las trampas de grasa, el servicio de control de plagas, las zonas comunes de la plaza de comidas, y las zonas comunes alrededor del Aeropuerto. Para reportar una inquietud en cualquiera de estas áreas, el administrador o supervisor de turno puede comunicarse con la oficina de Control de Trabajo (*Work Control*) para presentar una orden de trabajo llamando al 813-870-8740 o enviando un correo electrónico a WorkControl@TampaAirport.com. *Work Control* está disponible veinticuatro horas al día.

CONTROL DE PLAGAS

El Aeropuerto tiene un contrato para suministrar los servicios de control de plagas en el interior y/o exterior de cada Local de Concesiones y los espacios complementarios. Se requiere que los empleados suministren acceso a las zonas de servicio. Para reportar un problema relacionado con el control de plagas, el administrador o supervisor de turno puede comunicarse con la oficina de *Work Control* para presentar una orden de trabajo llamando al 813-870-8740 o enviando un correo electrónico a WorkControl@TampaAirport.com. *Work Control* está disponible 24/7.

CENTRO PRINCIPAL DE ENTREGAS Y DISTRIBUCION (Concessions Receiving and Distribution Center - CRDC)

El Aeropuerto ha contratado a Bradford Airport Logistics para manejar el CRDC y suministrar servicios de distribución y entregas a las Terminales del Aeropuerto. Los servicios que presta Bradford incluyen la recibir y distribuir materiales en nombre de los Concesionarios. Bradford programará las entregas de producto a cada Local de Concesión para que no sea durante las horas pico. Para comunicarse con Bradford, llame al 813-847-3052 o envíe un correo electrónico a baltpacrdc@airportlogistics.org.

MANEJO DE DESPERDICIOS

1. El Aeropuerto provee la eliminación de basura y desperdicios de compactadoras y contenedores designados en el Aeropuerto. Los empleados se encargarán del manejo higiénico y el traslado de toda la basura y los desperdicios del espacio de la Concesión a la compactadora o el contenedor de basura y desperdicios designado para el espacio y para el tipo de basura o desperdicios. Al final de esta guía se incluyen mapas de los lugares designados para compactadoras y contenedores.
2. Al transportar la basura y los desperdicios, los empleados solamente pueden usar carritos o medios de transporte sellados a prueba de fugas. Se deben limpiar las ruedas regularmente y deben ser apropiadas para desplazarse sobre alfombras y otros tipos de pisos sin ocasionar daños.
3. Los empleados no deberán usar el sistema de autobús del Aeropuerto para el propósito de transportar basura o desperdicios.
4. Se deben desocupar los recipientes para basura y para desperdicios dentro de los espacios de las Concesiones regularmente para evitar el derrame de basura y desperdicios.
5. Los pasillos, los ascensores, y las zonas alrededor de los espacios de Concesión se deben mantener libres de basura y desperdicios. No se permite acumular cajas, cartones u otros artículos similares en, o a la vista de, una zona pública.
6. Los empleados no deberán deshacerse de basura o desperdicios en los recipientes para basura de las zonas públicas o colocar basura o desperdicios (incluyendo, en particular, el aceite de cocina usado o los asientos de café) en los lavamanos o en los inodoros de los baños.
7. Bradford se encargará del retiro y eliminación higiénica y seguro del aceite de cocina usado de los proveedores de servicios alimenticios. Los Concesionarios colaborarán con y apoyarán a Bradford para asegurar el retiro seguro y eficiente del aceite de cocina usado.

- a. Es responsabilidad del Concesionario limpiar los derrames de aceite de cocina usado o cualquier otro desperdicio líquido ocasionado por empleados (o vendedores) de la Concesión.
 - b. Todos los Locales de Concesión deben mantener los suministros adecuados, así como el equipo de respuesta y los materiales para situaciones de derrames, en lugares de fácil acceso cercanos a los sitios donde es probable que ocurran derrames. Se deben controlar los derrames para minimizar los daños a la propiedad, las lesiones personales, y los daños al medio ambiente.
8. Los empleados deben aplanar o desbaratar todo el cartón y las cajas y colocarlo dentro de los recipientes designados para el cartón.
 9. Se requiere que los empleados desechen apropiadamente los artículos de basura reciclables en los lugares designados.

SOSTENIBILIDAD

La sostenibilidad es un componente importante para las operaciones eficientes y responsables en el Aeropuerto. Se requiere que los empleados participen en las iniciativas de sostenibilidad en todo el Aeropuerto, incluyendo el reciclaje y los programas de donación de alimentos.

1. Reciclaje

El Aeropuerto ofrece el servicio de reciclaje para vidrio, plástico y cartón. Los empleados deben usar los lugares designados y las rutas para depositar el reciclaje en base a la ubicación de la Concesión.

2. Donación de Alimentos

El Aeropuerto anima a todos los empleados a reciclar alimentos y artículos alimenticios que no se puedan vender pero que de cualquier otra manera son saludables, para el beneficio de la comunidad. Bradford ofrecerá el servicio de recolección y almacenamiento de alimentos para reciclaje que cumpla con los requisitos mínimos suyos de seguridad e integridad. Toda la recogida de alimentos donados se hará en el CRDC.

MUSICA/ RUIDO

Cualquier Local de Concesión que desee tocar música debe obtener aprobación del Departamento de Concesiones para el sistema, el tipo de música, y el nivel del volumen. Cualquier tipo de ruido dentro de un Local de Concesión debe mantenerse a un nivel de volumen tal que el ruido no se extienda más allá del espacio de la Concesión a las zonas públicas. Toda la música y los ruidos deben suspenderse durante los avisos de emergencia del Aeropuerto.

PERTURBACIONES

Los empleados no deberán cometer ninguna perturbación, desperdicio o lesión en el Aeropuerto y no cometerán ni permitirán que se cometa cualquier acto que pudiera resultar en que se origine, se cometa o persista dicha perturbación, desperdicio o lesión.

DECORACIONES

Todas las decoraciones para una Concesión, incluyendo las decoraciones para los días festivos u ocasiones especiales, están sujetas a aprobación previa por parte del Departamento de Concesiones.

ACTOS PROHIBIDOS

1. Los empleados no emplearán lenguaje inapropiado; no se comportarán en una manera ruidosa, bulliciosa o de cualquier otra manera inapropiada; ni se les permitirá solicitar clientela en una forma que sea ofensiva o de cualquier otra manera poco profesional.
2. Se prohíbe que los empleados coloquen frascos, baldes o contenedores para propinas a menos que se hayan aprobado por escrito, con antelación, por el Departamento de Concesiones.
3. Se prohíbe que los empleados impriman texto relacionado con “propinas” en los recibos de ventas y de tarjetas de crédito en todos los restaurantes de comida rápida.
4. Los empleados no colocarán cargas excesivas en las paredes, techos y pisos o zonas pavimentadas del Aeropuerto.
5. Los empleados no desplegarán ni utilizarán exhibidores que vuelen, intermitentes o que emitan ruido u olores a menos que se hayan aprobado por escrito, con antelación, por El Aeropuerto.
6. Los empleados no mantendrán ni desplegarán ninguna mercancía sobre o dentro, o que de cualquier otra manera obstruya, cualquier parte de las Terminales del Aeropuerto que se encuentren por fuera de los límites de la concesión. Los empleados deberán mantener todo corredor de servicio, pasillo, escalera, puerta, o muelle de carga que lleva a o sale del Local de Concesión libre y despejado de cualquier y toda obstrucción.
7. Los empleados no deberán interferir con, ni permitir que se interfiera con, el uso, la operación, o el mantenimiento del Aeropuerto, incluyendo pero sin limitarse a la eficiencia o accesibilidad a los sistemas de drenaje, alcantarillado, agua, comunicaciones, protección contra incendios, servicios, electricidad, o cualquier otro que se encuentre instalado o ubicado en el Aeropuerto.
8. Se prohíbe fumar a los empleados de todas las Concesiones mientras estén en uniforme.

9. Los empleados no participarán en cualquier actividad prohibida por los procedimientos existentes o futuros de el Aeropuerto para la supresión de ruido o por sus Reglas y Reglamentaciones o sus Directrices Operativas.
10. La Autoridad puede imponer multas por falta de cumplimiento respecto a actos prohibidos de la el Aeropuerto. Los Concesionarios deberán tomar todas las medidas disciplinarias apropiadas respecto a empleados que participen en actos de mal comportamiento o prohibidos dentro de o alrededor del Aeropuerto.

COMUNICACIONES

PROMOCIONES ANUNCIADAS

Se requiere que todo Local de Concesión participe en todas las rebajas o promociones de su empresa matriz, su franquiciador, o sus marcas operativas seleccionadas. Las rebajas anunciadas incluyen la televisión, los periódicos, la radio y todos los medios impresos. En ciertas situaciones, un Concesionario puede solicitar no participar en cierta rebaja o promoción. A menos que se haya aprobado con antelación, todas las rebajas y promociones se deben honrar en el Aeropuerto.

SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

El Aeropuerto cuenta con un Departamento de Policía destinado (TIAPD) ubicado en el nivel de la venta de boletos y el Corredor de Salida Rojo. Todos los empleados del Aeropuerto deberán reportar cualquier actividad sospechosa al TIAPD. El número para las llamadas que no sean de emergencia es el 813-870-8760. Si usted desea permanecer anónimo, llame al *Airport Watch Tip Line* al 1-877-TIPS TIA (847-7842). La Prevención de Delitos del TIAPD suministra entrenamiento en seguridad y prevención cada tres meses para todos los empleados que estén interesados en atender.

SEGURIDAD PERSONAL

1. Los Concesionarios deberán proveer entrenamiento en seguridad personal a todos los empleados. Es importante que todos los empleados entiendan el uso apropiado de seguridad personal y contra incendios que se encuentre instalado en el lugar de trabajo, por ejemplo extintores, campanas, etc., así como las medidas de seguridad personal con las que cuenta el Aeropuerto. Como mínimo, todo empleado debe saber la ubicación de los extintores, estaciones de aviso de incendio, y las rutas de escape.

2. Los aspersores y los detectores de humo deben mantenerse en buen estado y en funcionamiento en todo momento y no se puede impedir el funcionamiento de los mismos por almacenamiento, obstrucciones o muebles.
3. No se deben desconectar ni alterar en ninguna manera las alarmas contra incendio y los implementos de alarma. Los implementos de las alarmas contra incendio deben estar en buen estado de funcionamiento en todo momento.
4. No se deben bloquear u obstruir las salidas.
5. No se deben cerrar con seguro las puertas de salida.
6. En el caso de que cualquiera de los componentes mencionados para la protección contra incendio/seguridad personal esté dañado o no funcione, se debe avisar al administrador de turno para que se comunique de inmediato con el Control de Trabajo del Departamento de Mantenimiento llamando al 813-870-8740 o enviando un correo electrónico a WorkControl@TampaAirport.com. *Work Control* se encuentra disponible veinticuatro horas al día.

COMO REACCIONAR ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA

Todos los empleados deben estar preparados para llamar al 911 en caso de una emergencia. Los Despachadores del TIAPD y los Despachadores de los Servicios Médicos de Emergencia prestarán ayuda inmediata.

PLAN DE EVACUACION

Se requiere que cada Local de Concesión cuente con un plan de evacuación para todos los empleados. Este plan de evacuación debe incluir direcciones para la salida así como a un lugar de reunión fuera del edificio. Deben fijarse claramente los planes para la ruta de evacuación y deben llevarse a cabo ejercicios de práctica por lo menos una vez al año. Los lugares de alimentos y bebidas deben asegurarse que todos los implementos eléctricos/a gas estén apagados (parrillas, freidoras, asadores, estufas, etc.) y/o desconectados antes de evacuar el lugar.

PREPARACION PARA LAS INCLEMENCIAS DEL TIEMPO

1. El Aeropuerto se encuentra equipado para avisar a los empleados y al público respecto a condiciones de emergencia en el estado del tiempo; sin embargo, en algunos casos, no es posible dar un aviso por adelantado. El Aeropuerto llevará a cabo reuniones de planificación para casos de inclemencias del tiempo para poder preparar y planificar. Todos los Concesionarios deben contar con un representante que asista a estas reuniones.

2. Todos los Concesionarios deberán tener un plan para huracanes/tornados y revisarán este plan con los empleados. Los Concesionarios crearán un plan de horarios para los empleados en caso de un huracán y una lista de contactos de emergencia para empleados. Se recomienda que los empleados tengan un plan previsto para sus hogares y familias.

NORMAS DE PREVENCIÓN DE PERDIDAS EN CASO DE APAGÓN

1. Todos los Locales de Concesiones deberán estar equipados con un Kit de Emergencia para Apagones, el cual debe incluir un método para rastrear, contabilizar y devolver efectivo por ventas o pedidos durante el apagón.
2. Los empleados deben estar entrenados acerca de lo que se debe hacer durante un apagón para mantener un funcionamiento eficiente y tranquilizar al público.
3. Para asegurar el manejo seguro de los alimentos durante un apagón, se debe mantener documentación apropiada de la hora del apagón y llevar registros del tiempo transcurrido cuando los alimentos han estado sujetos a temperaturas no seguras (en la zona de peligro de la temperatura de 41-140 grados Fahrenheit). Para mantener productos alimenticios fríos durante el mayor tiempo posible, se recomienda a los empleados que se aseguren que sus unidades de refrigeración y congelación estén bien cerradas y que no haya alimentos calientes en estas unidades de enfriamiento que podrían elevar la temperatura. Una vez se restaure el servicio eléctrico, se debe tomar la temperatura de los alimentos para verificar la seguridad de los mismos. Se debe desechar cualquier producto que se encuentre en un rango de temperatura peligroso.

OBJETOS PERDIDOS

TIAPD se encarga de todos los objetos perdidos que se encuentren en las zonas comunes del Aeropuerto, restaurantes, tiendas, puertas de embarque, y baños. Los artículos abandonados en los Locales de Concesión deben entregarse diariamente al TIAPD que está ubicado en el nivel 2 de la Terminal Principal en el Edificio de la Administración. Los artículos valiosos, incluyendo carteras, billeteras, teléfonos celulares, tabletas y/o computadores portátiles deben ser entregados a las oficinas de TIAPD inmediatamente. Se puede contactar directamente al Departamento de Objetos Perdidos llamando al (813) 554-1497, veinticuatro horas al día o por correo electrónico a LandF@TampaAirport.com.

El departamento de objetos perdidos del aeropuerto cuenta con un sistema de manejo de objetos perdidos basado en la internet (L-PAS) que se encuentra en el siguiente enlace: <http://app.tampaairport.com/LPASExternal/>. L-PAS se encarga de catalogar y rastrear todos los objetos perdidos que se entregan a la oficina de objetos perdidos del aeropuerto. Con la adición de L-PAS En

Línea, los clientes ahora pueden visitar la página web del aeropuerto y navegar una lista actualizada de los artículos de bajo valor que se encuentran actualmente en el departamento de objetos perdidos. En caso de que encuentre su propiedad, el cliente puede seleccionar el enlace para el artículo reclamado, lo cual alerta a la oficina mediante un correo electrónico para que se contacte con él. El sistema en línea también cuenta con unas herramientas limitadas para filtrar por palabras clave e incluye instrucciones de autoayuda para ayudarle al cliente a utilizar el sistema.

580

W. Hillsborough Ave.

N. Hoover Blvd.

Estacionamiento Norte 1
4701 N. Hoover Blvd.
Tampa, FL 33634

Veterans Expy.

589

W. Spruce St.

W. Boy Scout Blvd.