

Introducción

Bienvenido al Restaurante (nombre de la empresa).

Usted es muy importante para esta compañía y su alto desempeño logrará que nuestro negocio sea más exitoso.

Mantenemos nuestras puertas abiertas para escuchar sus ideas.

Este manual ofrece información general e indicaciones para fortalecer la relación entre nuestros colaboradores. Encontrará las reglas y lineamientos generales de nuestra compañía, así como sus derechos como colaborador.

(logo de la empresa)

Tabla de contenido

Introducción	1
Políticas Laborales	2
Drogas	3
Rendimiento satisfactorio	3
Tardías, asistencia y permisos	3
Horario de trabajo	3
Horas Extras	4
Apariencia física	4
Uso aparatos electrónicos en horas laborales	4
Salario y Aumentos	4
Llamadas- uso del equipo	5
Adelantos de Salario y Aguinaldo	5
Adelantos de Aguinaldo	5
Reuniones obligatorias de personal	5
Nómina	5
Regalos	5
Información confidencial	6
Visitas	6
Objetos	6
Licencia fallecimiento	6
Reclutamiento Interno	6
Seguridad	7
Política de Salud Ocupacional	7
Política de Acoso Sexual	7
Procedimiento para denunciar el acoso sexual:	8
Política de protección de flora y fauna	8
Acciones disciplinarias	9
Falta leve	9
Falta grave	9

Políticas Laborales

Drogas

Toda persona que aspire trabajar en el restaurante tiene prohibido consumir drogas.

Rendimiento satisfactorio

- A. En todo momento los colaboradores están obligados a realizar su trabajo de manera eficaz y eficiente.
- B. Evaluaciones de personal se efectuarán de forma periódica en cada departamento de carácter individual o colectivo.

Tardías, asistencia y permisos

- A. La asistencia es obligatoria, cada colaborador debe apegarse 100% a su horario de trabajo.
- B. Tiene permitido a máximo 3 llegadas tardías (entiéndase después de 10 minutos de la hora de llegada) al mes. Para cada tardía se levanta un aviso, después de 3 avisos se levantará un acta. Después de tres actas será despedido.
- C. Si una ausencia es por enfermedad o emergencia familiar esta será justificada, en caso de que se descubra que el empleado no fue sincero se levantará un acta, después de tres actas será despedido. De igual manera, en caso de una emergencia o enfermedad repentina debe notificar a su jefe inmediato.

Horario de trabajo

- A. El horario se mantiene dependiendo en qué departamento trabaja el empleado:
 - a. Si el empleado está en el departamento de cocina el horario de trabajo es de 2 de la tarde hasta las 10 de la noche.
 - b. El mesero deberá llegar una hora antes de la apertura para preparar las mesas y etc.
 - c. Lo mismo se aplica para el bar tender.
- B. La cocina tiene una hora específica de cerrar (normalmente una hora antes de la hora de cerrar), el resto de los empleados deberán estar dispuestos a trabajar el resto del horario normalmente.
- C. El empleado debe marcar la hora de entrada y de salida.
- D. Los cambios se pueden dar en cualquier momento, antes deben ser consultados y notificados formalmente a sus colaboradores, éste deberá revisar su horario diariamente y apegarse a él.
- E. Cualquier solicitud especial debe hacerse por escrito, y entregarse a su jefe inmediato por lo menos 8 días antes que el horario sea publicado. No se garantizan los permisos y éstos quedan a criterio del jefe.

Horas Extras

- A. Las horas extras serán solicitadas al colaborador de acuerdo a la operación del restaurante y solo serán instadas cuando se requieran, quedarse laborando sin aprobación previa de su jefe no se pagará.
- B. Las horas extras sólo se pagarán con la boleta firmada por el jefe.

Apariencia física

Hombres:

- Se debe mantener el cabello corto, excepto los colaboradores que están en áreas no relacionadas con el servicio al cliente y éstos deberán mantenerlo recogido y bien peinado.
- Está permitido el bigote y las patillas cortas, es importante una buena higiene.
- Uñas cortas y limpias, en el caso de cocina queda prohibido portar el anillo de matrimonio el de reloj de mano.
- Uniforme limpio y debidamente portado
- Prohibido el uso de aretes o colgantes visibles en el cuerpo
- Excelente higiene personal.
- Si tiene Tatuajes que no sean visibles con el uniforme.

Mujeres:

- Cabello recogido y cuidado para los departamentos que lo ameriten, así como el uso de la malla de cabello. Si le gusta suelto que no le caiga sobre el rostro.
- Uñas limpias, no usarlas extremadamente largas, es prohibido el uso de esmalte de uñas.
- Uniforme limpio.
- Usar joyas discretas. Prohibido usar aretes largos.
- Si tiene Tatuajes que no sean visibles con el uniforme.

Uso aparatos electrónicos en horas laborales

- A. Prohibido el uso de celulares, IPod, o cualquier aparato electrónico en horas laborales.
- B. Pueden usarlos durante su tiempo de comida. Si hay una emergencia reportada por un familiar que marque al número del restaurante en vez del teléfono personal.

Salario y Aumentos

- A. Al momento de la contratación nos apegaremos a pagar al colaborador el salario de ley o más, de acuerdo a la naturaleza del puesto.
- B. El salario será evaluado 3 meses después de haber ingresado la persona al pasar el periodo de prueba. Esto queda a criterio de gerencia y no se garantiza el ajuste.
- C. Todos los aumentos de salario estarán sujetos a evaluaciones de personal, cumplimiento de objetivos, buenas relaciones laborales, aumentos de ley, naturaleza del puesto, decisión gerencial, entre otros.

Llamadas- uso del equipo

- A. Están prohibidas las llamadas telefónicas personales. En caso de emergencia solicitar el permiso.
- B. Es indebido el uso de computadoras, internet etc. para asuntos no relacionados al trabajo.

Adelantos de Salario y Aguinaldo.

- A. Los adelantos de salario quedan a discreción del Jefe si los otorga o no. Pueden ser sólo 2 adelantos por año y hasta un máximo del 25% del salario quincenal.
- B. El rebajo se hará completo (100%) en la siguiente quincena de pago.

Adelantos de Aguinaldo.

- A. Los adelantos de aguinaldo se pueden solicitar sólo una vez al año.
- B.
- C. Se podrá otorgar máximo el 50% del total acumulado a la fecha.

Reuniones obligatorias de personal

- A. Se programarán reuniones o capacitaciones de carácter obligatorio, es importante que usted asista; esté o no en horario en el momento. Los colaboradores que no están en turno deben marcar entrada y salida cuando asisten a estas reuniones para considerar este tiempo dentro de la nómina (pagadas como horas extras). Si las circunstancias le impiden asistir a una reunión, debe hablar con su jefe inmediato y hacerle saber la situación.
- B. En lo que concierne a reuniones- capacitaciones no obligatorias, su asistencia es opcional, y el jefe les dará el grado de importancia para cada una.

Nómina

- A. Nuestra planilla es mensual con adelantos quincenales. Se pagarán los salarios correspondientes a las fechas de corte que se establezcan en conjunto con la gerencia los días 15 y 30 o 31 cuando así corresponda en el mes.
- B. Se hará la salvedad en el mes de diciembre para evitar contratiempos con el sistema bancario y las fechas se harán saber a nuestro personal con antelación
- C. La solicitud de constancias y demás documentos serán entregados 2 días después de haber sido pedidos, en caso de poder entregarse antes se le avisará al colaborador.

Regalos

- A. El personal no debe aceptar regalos, dinero o favores (a menos que se trate de las propinas ordinarias con valores normales) de clientes, proveedores o empleados de otras compañías en el transcurso de su trabajo. Si hay alguna duda, consulte a su jefe inmediato antes de

aceptar el regalo.

- B. Si alguien insiste en dejar el presente deben traerlo a Recursos Humanos para su justa distribución.

Información confidencial

- A. Es obligación del colaborador informar a su jefe inmediato o Recursos Humanos si hay algún cambio de dirección, número de teléfono, nombre y teléfono de las personas a contactar en caso de emergencia, entre otros. Así como cualquier cambio de estado civil, títulos alcanzados, progreso de sus estudios etc.
- B. NADIE puede revelar información del restaurante a terceras personas, queda prohibido sacar documentos del edificio salvo autorización de gerencia.

Visitas

- A. Si tiene visitantes no relacionados con el trabajo, debe solicitar un permiso previo al jefe.
- B. Si los clientes son familiares o conocidos de los trabajadores recibirán un descuento de 15% en su consumo total.

Objetos

- A. Esta estrictamente prohibido tomar objetos que no sean de su pertenencia. Cualquier acto de sustracción de bienes de la propiedad o de compañeros considera como robo y puede resultar en una investigación y será causa de despido inmediato.
- B. Reporte inmediatamente todos los artículos perdidos y encontrados y donde fueron encontrados, y entregarlos a su jefe inmediato.
- C. También se prohíbe la venta de artículos dentro y fuera del restaurante.

Licencia fallecimiento

- A. Se conceden 3 días de asueto con pago, en casos de fallecimiento de parientes en primer grado padres, hermanos, esposo (a) e hijos (as).

Reclutamiento Interno

Al momento de seleccionar y contratar personal en el Restaurante (Nombre de la empresa) tomará como guía las siguientes políticas:

- A. Se le dará prioridad al reclutamiento interno, se publicarán las ofertas de trabajo en nuestras pizarras informativas o se le avisará al jefe para que lo comunique al personal. Esto se realiza con el fin de estimular y reconocer al personal del (Nombre de la empresa).
- B. Si usted considera cumplir con el perfil del puesto comuníquelo a Recursos Humanos para ser incluido en la lista de concursantes y aplicarle las pruebas necesarias para la evaluación. Al final se elegirá a una persona y a los demás se les explicarán los motivos de no haber sido favorecidos. Sólo podrán participar los colaboradores que tengan 6 meses o más de laborar para la empresa, se harán excepciones ante circunstancias

especiales.

- C. No se contratarán menores de edad.

Seguridad

- A. Se garantiza la seguridad de los empleados y clientes, el restaurante dispone de un plan de acción de emergencia, así como dispositivos de seguridad en la mayoría de las puertas. Una brigada de emergencias y servicios de ambulancia privada en caso de accidente.
- B. Usted puede ayudar a prevenir y reducir los accidentes y las lesiones a través de la conciencia de seguridad integral y comunicación inmediata y corrección de condiciones peligrosas. Debe reportar las anomalías lo más pronto posible.

Política de Salud Ocupacional

- A. El Restaurante (Nombre de la empresa) está comprometido a brindar a todo su equipo de colaboradores condiciones de trabajo sanas, libres de accidentes y enfermedades laborales, en armonía con el medio ambiente. Por medio del desarrollo de una cultura preventiva en todos los niveles de la empresa que contribuya al mejoramiento continuo de nuestro personal, de los procesos operativos y administrativos del restaurante que proporcionen seguridad a nuestros clientes.
- B. En el desarrollo de los procesos, preservaremos la Salud Ocupacional de los trabajadores en todos los lugares de trabajo, bien sean propios o de terceros, de manera permanente, manteniendo ambientes de trabajo saludables, desarrollando el auto cuidado y aplicando las mejores prácticas en consonancia con la estrategia corporativa.
- C. También se velará por mantener las condiciones de Salud Ocupacional adecuadas para los huéspedes que son de alta importancia y proveedores durante la permanencia en sus instalaciones.
- D. Está prohibido fumar en las áreas de trabajo, el restaurante ofrece un área para fumadores que los clientes pueden usar y uno para que los trabajadores puedan usar en su hora libre.

Política de protección a embarazadas

Una mujer no puede ser despedida durante su periodo de embarazo. Es considerada una práctica laboral injusta por parte del empleador despedir a una trabajadora por estar embarazada u obligarla a renunciar, El derecho a regresar al mismo puesto está garantizado, la trabajadora tiene el derecho a regresar a su puesto anterior después de haber usado su licencia o incluso después de extenderla, siempre y cuando regrese dentro del año en que nació su hijo.

Política de Acoso Sexual

- A. En este Restaurante está prohibido el acoso sexual en contra de empleados, jefes y clientes.

- B. El acoso sexual es cualquier tipo de acercamiento o presión de naturaleza sexual tanto física como verbal, no deseada por quien la sufre, que surge de la relación de empleo y que da por resultado un ambiente de trabajo hostil, un impedimento para hacer las tareas y/o un condicionamiento de las oportunidades de ocupación de la persona hostigada.

Hay cinco niveles de acoso sexual:

1. Acoso leve, verbal: chistes, piropos, conversaciones de contenido sexual.
2. Acoso moderado, no verbal y sin contacto físico: Miradas, gestos lascivos, muecas.
3. Acoso medio, fuerte verbal: Llamadas telefónicas y/o cartas, presiones para salir o invitaciones con intenciones sexuales.
4. Acoso fuerte, con contacto físico: Manoseos, sujetar o acorralar.
5. Acoso muy fuerte: Presiones tanto físicas como psíquicas para tener contactos íntimos.

El agresor sabe o debería saber que la persona a quien dirige su accionar lo considera ofensivo. Es necesario establecer la diferencia entre lo que sabe o debería saber para poder amparar tanto las situaciones en que la víctima le ha hecho saber su molestia u ofensa al agresor como aquellas en las que éste no ha sido puesto en conocimiento pero que resultan claramente ofensivas o no resultan propias de las relaciones entre trabajadores.

Procedimiento para denunciar el acoso sexual:

La queja se debe interponer ante Recursos Humanos ya sea verbal o por escrito.

Una vez recibida la queja se nombrará una comisión para que investigue el caso, conformada de hombres y mujeres. Y ésta tendrá máximo 2 días para dar la resolución.

La comisión tendrá la potestad de reubicar a cualquiera de las dos personas para proteger el objetivo de la investigación o en caso necesario suspender sin pago al agresor hasta se determina el caso.

Se emite la resolución que debe ser conocida por quién determina la relación laboral.

En los casos de acoso sexual leve a medio comprobado se levantarán un acta. Los casos de acoso fuerte y muy fuerte comprobado serán causa de despido inmediato.

Política de protección de flora y fauna

El restaurante (Nombre de la empresa) está comprometido a proteger el medio ambiente para cumplir con este objetivo, se definen las siguientes acciones:

- A. No extraer plantas.
- B. No botar o dejar basura en áreas que no estén designadas para recibir desechos sólidos.
- C. Sensibilizar en temas medioambientales a los colaboradores de la empresa, fomentando su información y formación para el establecimiento de buenas prácticas de gestión medioambiental.
- D. Minimizar la producción de residuos y en su caso, adecuar la gestión de la merma producida a las buenas prácticas de gestión medioambiental, potenciando la separación selectiva de la empresa y su posterior reutilización, reciclado y tratamiento.
- E. Aplicar las prácticas de gestión medioambiental adecuadas, para llevar a cabo estos compromisos adquiridos.
- F. Es responsabilidad de cada colaborador del Restaurante (Nombre de la empresa), reportar cualquier incidente y proteger la naturaleza.

Acciones disciplinarias

Falta leve

1. Aviso escrito con registro de evidencia.

Falta grave

1. Después de 3 avisos escritos se levantará un acta.
 2. Después de 3 actas despido sin responsabilidad patronal.
 3. En caso grave como robo o acoso sexual grave comprobado, se despide inmediato sin responsabilidad patronal.
- Sin perjuicio dependiendo de la gravedad de la falta se podrá proceder a imponer sanciones más fuertes sin seguir este orden.

(dirección y fecha)

Firma de
Representante Legal