|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Versión: | Código: |
| 000 | PL-DO-004 |
| Fecha de Autorización: | Fecha de Actualización: |
| **03/04/2024** | **03/04/2026** |
| **PATSY, S.A.** | |
| **POLITICA** | | |
| NORMATIVA OPERATIVA EN SUCURSAL | | |
| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
| Ismael Ruiz | Willian Tenas | Sergio Castañeda |
| *Jefe de Organización y Métodos* | *Gerente de Auditoria de Procesos* | *Gerente General* |

1. **OBJETIVO**

Establecer de una forma clara y concisa las normas que delimitan el comportamiento, la convivencia del personal en las sucursales.

1. **ALCANCE**

Aplica para todo el personal de las sucursales.

1. **DEFINICIONES**

**N/A**

1. **LINEAMIENTOS**

## **UNIFORME**

1. El uniforme debe estar limpio y planchado.
2. El calzado debe ser negro y antideslizante y lustrados.
3. Para el personal operativo debe usar crocs sin orificio y antideslizante de color negro.
4. Se debe usar calcetas o calcetín color negro.
5. Cada puesto de trabajo debe tener el uniforme autorizado por Recursos Humanos.
6. No se permite otro tipo de vestimenta durante su jornada laboral, sino es autorizado por Recursos Humanos.
7. El uniforme porta el logotipo de la marca Patsy por tal razón al portar el uniforme fuera de las instalaciones o sucursales debe portarse de manera honesta y responsable, evitar por ejemplo consumir bebidas alcohólicas con el uniforme o actividades anti éticas.
8. El personal operativo (decoración, cocina, barista -gabacha-) se debe poner el uniforme hasta llegar a sucursal y quitárselo antes de salir de su jornada laboral.
9. El personal autorizado para usar maquillaje (gerente, asistente de sucursal, cajero y de servicio) deberá llegar maquillada con los autorizados por Recursos Humanos.
10. Se prohíbe el uso de reloj, argollas, cadenas, pulsera, aretes, etc. excepto los puestos de gerente, asistente de sucursal y cajero tiene permitido usar aretes pequeños.
11. En caso de las mujeres deberá recogerse el pelo y usar redecilla y visera con la marca Patsy.
12. En caso de los hombres debe mantener pelo corto, barba recortada y sin barba y usar gorra de la marca Patsy dentro de las instalaciones.
13. Para el puesto de producción (decoración y cocina) deberán usar el gorro de cocina y debajo una cofia.
14. Se prohíbe el uso de lociones o perfumen, uñas postizas, esmalte y pestañas artificiales.
15. Para el personal administrativo, proveedores que visite la sucursal deberá usar cofia para ingresar a las áreas de producción y autorizado por el gerente y/o asistente de sucursal.

## **HORARIOS**

1. Los horarios de labores están distribuidos en AM y PM.
2. Los horarios de labores varían según la demanda.
3. El descanso se da entre semana (lunes a jueves) excepto si este día es asueto o días festivo.
4. Los horarios, descansos y vacaciones, debe ser programados por el Gerente y/o Asistente de Sucursal.
5. El personal tendrá 15 minutos de refacción y 45 minutos de almuerzo.

## **CLIENTES**

1. El Cliente es nuestra razón de ser, por tal motivo todos los empleados de Patsy deben enfocarse en dar una imagen presentable, sonriente y motivadora.
2. En Patsy aplicamos la calidad, la higiene, la amabilidad, rapidez, y la motivación para brindar un mejor servicio.

## **PROVEEDORES**

1. El Proveedor es la persona o institución responsable de brindarnos un servicio o producto para brindarlo con calidad a nuestros clientes.
2. Al proveedor se le debe tratar con el mismo respeto que al cliente, sonriente y amable.

## **MANEJO DE RECURSO**

1. Todo el personal está obligado de cuidar los recursos que nos brindan para realizar nuestras actividades.
2. Los utensilios, vajillas, etc. deben estar limpios y ordenados.
3. Realizar un inventario mensual de utensilios y vajillas.
4. Todos los equipos, mobiliario, maquinaria deben estar debidamente limpios y notificar inmediatamente a mantenimiento por medio de un ticket cuando lleguen a descomponerse.
5. El gerente, asistente, cajero y motorista son los únicos responsables del manejo de recurso económico, para el mismo debe ser integro, responsable y honesto con los fondos económicos de Patsy.
6. Se debe manejar de manera optima la materia prima el personal de cocina y decoración deben usar las cantidades exactas de ingredientes y realizar reservas según la demanda de la sucursal.
7. El personal de abastos es la persona responsable de cuidar toda la materia prima, empaque, etc. dentro de las bodegas de la sucursal y entregar a las áreas correspondientes la cantidad óptima para la operación.
8. Se debe hacer un inventario diario de productos, materia prima, empaque en todas las áreas.

## **NO DISCRIMINACIÓN**

1. En Patsy debemos respetar los derechos humanos y no tolerar ningún tipo de discriminación por motivos de preferencias sexuales, creencias religiosas, políticas, condición social, médica o económica, entre otras.
2. En Patsy debemos fomentar un ambiente de sana convivencia, de integración, de equidad e inclusión, por lo que admitimos afectación alguna a la integridad y dignidad de las personas.

## **MANEJO DE CONFIDENCIALIDAD**

## Todo documento, sobre todo recetas o ingredientes se debe manejar de manera confidencial.

## Todo problema como accidentes, reclamos, robos, etc. debe ser tratado de manera confidencial con los involucrados correspondientes.

## Algún tema entre personal conflictos, etc. debe ser tratado de manera confidencial.

## Ningún documento o información deberá ser brindada a terceros sino esta autorizado.

## 

## **CALIDAD**

## Todos los productos deben tener los parámetros de calidad (cantidad exactas según recetas, temperatura adecuada, utensilios limpios, vajillas limpias y sin astillas).

## **RESPONSABILIDAD DEL EMPLEADO**

1. Todo empleado debe cumplir sus funciones y dar el ciento por uno.
2. No se aceptan ningún tipo de discriminación, chismes o hablar mal de otros compañeros.
3. Todo empleado debe fomentar el respeto, la responsabilidad, la integridad, la honestidad y el principio del CHARM (calidad, higiene, amabilidad, rapidez, motivación).

## **TRABAJO EN EQUIPO**

1. En Patsy se debe fomentar el trabajo en equipo para el mismo se debe considerar los siguientes puntos:

* Tener un objetivo común y alcanzable
* Establecer roles, tareas y actividades
* Fomentar la comunicación y participación
* Identificar áreas de oportunidad
* Promover la cohesión (unión, integridad, la confianza y el respeto)
* Escuchar y ser escuchado
* Incentivar al equipo (reconocer el esfuerzo)
* Fomentar un buen ambiente de trabajo
* Tener un gran líder que dé el ejemplo para optar a un gran equipo de trabajo
* Dar a conocer los resultados (celebrar los logros)
* Fomentar la colaboración y interdependencia

## **GENERALIDADES**

1. Todo personal que no cumpla con esta normativa puede ser sancionado con un Sistema de Consecuencia según la gravedad.

1. **DOCUMENTOS RELACIONADOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Nombre** | **Tipo** | **Versión** |
| N/A | N/A | N/A | N/A |
| N/A | N/A | N/A | N/A |

1. **CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Título/Inciso** | **Versión** | **Cambio Realizado** |
| N/A | N/A | N/A |
| N/A | N/A | N/A |

1. **ANEXO**

**N/A**