

-NORMAS DE EMPRESA-



1. COMPORTAMIENTO

- **Respeto y educación:** Todo el personal debe tratar con respeto y mantener un tono educado tanto con compañeros como con los clientes.
- **Puntualidad y presentación :** El personal debe estar listo en su puesto de trabajo a la hora establecida, debidamente uniformado con camiseta bunga, gorra, pantalon negro, calzado antideslizante y preparado para comenzar el turno. Es obligatorio fichar solo después de estar completamente cambiado y listo para incorporarte a su puesto.
- **Uso de dispositivos :** El uso del teléfono móvil personal está prohibido durante el turno de trabajo y debe guardarse en la taquilla.
- **Comida en servicio :** No se permite consumir comida del restaurante sin la autorización de los responsables, ni consumir alimentos propios o del restaurante durante el servicio activo.
- **Proceso de cierre :** Quien tenga turno de cierre deberá seguir todos los procedimientos y asegurarse de que el lugar quede ordenado, limpio y listo para el siguiente turno y siempre fichar antes de cambiarse nunca después.

2. MANEJO Y CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO

- **Rotación de productos :** Respetar las normas de rotación y hacer un uso correcto del FIFO (primero en entrar, primero en salir) para evitar desperdicios y asegurar la calidad de nuestro producto.
- **Cierre de productos abiertos :** Todos los productos abiertos deben cerrarse correctamente al final de cada turno y comprobar que no haya ningún elemento que pueda contaminar dentro (Cucharas dentro de salsas etc..).
- **Etiquetado y fechado :** Todos los productos elaborados y almacenados deben llevar fecha de preparación, caducidad secundaria y las iniciales de quien ha manipulado o elaborado el producto para un control más preciso.

3. LIMPIEZA

- **Espacios limpios** : Se mantendrá la zona de trabajo ordenada y limpia en todo momento, evitando acumulaciones de desperdicios y suciedad.
- **Limpieza de equipos** : Cada utensilio o equipo utilizado debe limpiarse correctamente y devolverse a su lugar de almacenamiento al terminar su uso.
- **Revisión al finalizar** : Antes de concluir el turno, cada uno debe dejar en perfectas condiciones de limpieza su zona de trabajo.

4. ATENCIÓN AL CLIENTE

- **Apariencia y uniformidad** : El personal debe mantener una apariencia limpia y profesional durante el servicio, no se puede ir a casa con el uniforme puesto ni entrar a la cocina con ropa de casa o venir vestido de casa con el uniforme.
- **Comunicación clara y profesional** : Las dudas o quejas de los clientes se atenderán con profesionalidad, amabilidad y se le tratará de usted. De no tener una solución, derivar el problema o queja al responsable del turno.

5. GESTIÓN DE INCIDENTES

- **Resolución rápida y eficaz** : En caso de algún problema, debemos de ser capaz de identificar el problema y darle una solución, en caso de no poder solucionar el problema se lo comunicamos al responsable de turno.

6. SEGURIDAD

- **Uso correcto de equipos** : Se debe hacer un uso seguro de los equipos de cocina y seguir los protocolos de seguridad establecidos.
- **Prevención de accidentes** : Mantener el suelo libre de cualquier obstáculo, especialmente en la cocina, y reportar cualquier problema de seguridad a los responsables de inmediato.

7. HIGIENE

- **Piercing:** Dentro de la cocina quedará prohibido el uso de piercing, se deberán quitar o en su defecto se taparan para evitar que pueda caer en productos que luego van al cliente.
- **Guantes:** El uso de guantes quedará de uso exclusivo para plancha o heridas, será de forma opcional.
- **Redecilla de pelo:** Será obligatorio el uso de redecilla debajo de la gorra dentro de cocina.
- **Elementos postizos:** Está totalmente prohibido estar con uñas (uñas esmaltadas) y pestañas postizas en la cocina por peligro de que caigan en la comida y lleguen a un cliente.

8. IMAGEN DEL LOCAL

- **Hilo musical:** La lista de música la establecerá la empresa y en ningún caso se podrá cambiar la lista de reproducción marcada.

9. NORMAS

VACACIONES: Las vacaciones tendrán unas normas y se solicitarán por Yurest en el apartado de vacaciones y esperaremos a que nos sean aceptadas por los responsables (*Art. 38 del convenio*).

1. Las vacaciones se cogerán por antigüedad.
2. No se podrán coger más de 15 días seguidos ni menos de 7 días, es decir no se podrán coger días sueltos.
3. Entre unas vacaciones y otras tendrán que pasar mínimo 2 meses.
4. Habrá máximo 30 horas de plantilla de vacaciones.
5. Habrá un máximo de 2 personas siempre y cuando no superen las 30 horas semanales.
6. No se podrán coger vacaciones en fechas señaladas (Pilares, Navidad, semana santa y demás festivos, etc...)
7. Nunca dos responsables podrán coincidir de vacaciones.

Dudas frecuentes.

- **¿Cuándo se solicitan las vacaciones?**

Las vacaciones se solicitan a partir de noviembre del año anterior, y se pedirán todo el año.

- **¿Cuántas vacaciones tengo si he entrado con el año empezado?**

Tendrás las que te correspondan, las vacaciones son 2,5 días por mes trabajado haciendo un total anual de 30 días.

BOLSA DE HORAS: Firmamos en contrato un anexo de bolsa de horas donde se pueden hacer menos horas semanales de tu contrato y recuperarlas en semanas o meses posteriores, (Art 34.2).

Dudas frecuentes.

- **¿Cobro menos por hacer menos horas?**

No, no cobras menos, siempre cobrarás por las horas contratadas, las horas que debas pasarán a meses posteriores para que el responsable haga uso cuando sea necesario.

- **¿Qué pasa con las horas de más que hago?**

Las horas que hagas de más no pasarán a bolsa de horas, se pagarán como hora complementaria o extraordinaria como estipula el contrato.

- **¿Que diferencia hay de hora complementaria y hora extraordinaria?**

Las horas complementarias (Art. 12.4) existen solo en los contratos parciales de menos de 40 horas, y se cobran como precio normal y no puedes hacer más del 30% de tu jornada por ejemplo a 20h puedes hacer 6 semanas a partir de ahí son extraordinarias (Art. 35 ET) que se paga la horas un 75% más cara.

FESTIVOS: Son días que corresponden al trabajador por ley que son 14 días al año que se remuneran o se disfrutan.

Dudas frecuentes.

- **¿Qué pasa si trabajo un festivo?**

Cada hora trabajada en festivo se paga según convenio, es decir que se cobra.

- **¿Qué pasa si no trabajo?**

En ese caso disfrutaras de un día libre y se reducirán un horas semanales a proporción del día.

DUDAS GENERALES.

- **¿Se paga nocturnidad?**

En el convenio de hotelería es fijada la hora nocturna a partir de las 00:00 de la noche y en bungaló pagamos las nocturnidades, Estatuto (Art. 35 ET).

- **¿Se pagan los domingos?**

Se pagan según convenio, cada domingo trabajado se paga a 12,61€ a 40 horas, se paga cada domingo trabajado la parte proporcional del contrato Art. 47 del RD 2001/1983.

- **¿Cómo se gestionan los horarios?**

Respetamos el convenio y las normas más básicas del **convenio** son:

1. Descanso mínimo de 12 horas entre una jornada y otra
2. En turnos partidos deben tener al menos 2:30 de descanso entre jornadas y la jornada de turno partido deben ser superiores o iguales a 3 horas.
3. Se pueden poner turnos de menos de 3 horas si no existe turno partido en dicho día.
4. Tienen que haber 2 días consecutivos de fiesta.
5. Comunicar cambios con un mínimo de 7 días.

Estas disposiciones están recogidas en el Artículo 25 (Horario de trabajo), Artículo 26 (Jornada de trabajo), Artículo 27 (Fraccionamiento de la jornada) y Artículo 28 (Descanso semanal).

- **¿Qué pasa si fichó antes de entrar?**

Se corregirá la entrada a la hora estipulada en el horario a no ser que el responsable de turno nos pida entrar antes (Real Decreto Ley 8/2019).

TIPOS DE FALTAS

- **Faltas verbales** : Se considerará como falta verbal cualquier incumplimiento menor de las normas establecidas. Cada trabajador podrá recibir un máximo de dos faltas verbales en un período de dos meses. Estas faltas sirven como advertencias iniciales, orientadas a corregir conductas que no cumplan con las expectativas de la empresa. En caso de que el trabajador acumule dos faltas verbales en el mismo período de dos meses, estas se convertirán en una falta escrita, elevando la gravedad de la situación. El propósito de las faltas verbales es alertar al trabajador sobre conductas a mejorar sin registrar oficialmente la infracción en su historial, a menos que el comportamiento persista.
- **Falta por escrito:** Una falta escrita se generará cuando el trabajador acumule dos faltas verbales en un período de dos meses o cuando se detecte un incumplimiento más grave de las normas. La falta escrita representa un llamado de atención formal que queda registrado en el historial del trabajador. Este tipo de falta implica que el trabajador ha desatendido las normas de manera reiterada o significativa, y su incumplimiento podría llevar a medidas disciplinarias más severas, dependiendo de la gravedad de la infracción. La empresa analizará cada caso en particular y tomará las medidas correctivas o sancionadoras que considere necesarias, las cuales pueden variar desde advertencias adicionales hasta posibles acciones de mayor impacto si persisten los comportamientos inadecuados.

En caso de una falta por escrito, se cancelarán las próximas comisiones a cobrar del trabajador que haya cometido la falta. Es decir, si en el mes en curso no se cobran comisiones, se le anularán las comisiones correspondientes al próximo periodo de cobro.

El sistema de faltas está apoyado en el convenio en los siguientes apartados, Artículos 37 a 40 del convenio de hostelería y en el Estatuto de los Trabajadores en sus artículos 54.