

## **LO QUE DEBES TENER EN CUENTA AL INICIO, DIARIAMENTE A LA ENTRADA: CAMBIO Y/O INICIO DE TURNO**

- 1.1.** Será solicitada tu presencia ya uniformado correctamente y 15 minutos antes de la hora del inicio del turno, esto incluyendo tu credencial, pórtala de forma visible no la lles a la altura de la cintura, siempre en las hombreras de la camisa o de la chamarra o a la altura de las bolsas de la camisa, evita portar prendas ajenas al uniforme institucional. Algo importante es que recuerdes que si pedimos identificación a las personas que pasan por nuestro acceso, nuestra primera obligación es portar la de nosotros.
- 1.2.** Siempre preséntate bien rasurado sin barba y sin bigote o con éste máximo a la comisura de los labios, mantén las uñas cortas y por ningún motivo las dejes crecer para darle algún otro uso, utilizar el cabello corto es obligatorio.
- 1.3.** Para el personal femenino el cabello debe estar recogido y con la frente descubierta.
- 1.4.** Evita traer al servicio artículos personales como mochilas grandes, iPad, iPod, celulares, etc. recuerda que está prohibido hablar por celular y enviar mensajes de texto.
- 1.5.** Firma la lista de asistencia, es importante que nunca la pases por alto, ya que de ello depende tu correcto pago.
- 1.6.** Si generas tiempo extra, es también muy importante que firmes la lista de asistencia haciendo la observación de porque o por quien estas generando tiempo extra (doblete).
- 1.7.** Es obligación tanto del jefe de turno, de servicio o del responsable, indicarte por qué o por quién vas a generar el tiempo extra, es importante recordar que el motivo del tiempo extra deberá ser anotado por el jefe de turno o de servicio que es quien determina que tienes que cubrir un turno extra.
- 1.8.** Si por alguna circunstancia ajena a nuestra voluntad, no llegarás a ver reflejado en tu nomina el tiempo extra generado, pregunta al jefe de servicio, posiblemente entró fuera del corte de nómina, primero asesórate y de buena manera pregunta a tu jefe inmediato, si no cuentan con un jefe inmediato solicita el apoyo del supervisor, cuando te sea indicado llena el formato de "Aclaración de nómina" sigue la cadena de mando de operaciones.
- 1.9.** Recuerda que tus mandos medios (jefe de turno, de servicio, responsable de servicio, supervisor, coordinador y/o gerente operativo) tienen la obligación de atender tus dudas y dar seguimiento a los problemas que surjan con el personal a cargo, sea personal fijo o sea personal de apoyo.
- 1.10.** En caso de no contar con servicio de limpieza en las casetas, tú eres el responsable de recibir, mantener y entregar tu caseta limpia, recuerda que, si la recibes sucia y no das aviso al jefe inmediato, eres el responsable, siempre avisa a tu jefe inmediato las condiciones en que recibes la caseta.
- 1.11.** Nunca dejes enseres de comida o desperdicio, sobrantes de alimentos en la caseta y menos a la vista de los usuarios, clientes o empleados.

1.12. Para las mujeres el maquillaje debe ser discreto, esto se refiere tanto al usado para el entorno de sus ojos como el rubor en el rostro.

1.13. Para mujeres y hombres los anillos no deberán usarse los que presenten un gran tamaño. (Anillos "Góticos", piedras o figuras grandes).

1.14. Ubícate en el puesto de trabajo que se te haya sido asignado y recibe todos los enseres que te estén entregando y verifica que estén en buen estado y en funcionamiento. Firma de recibido en caso de estar todo en orden.

## 2. LO QUE DEBES TENER EN CUENTA DURANTE EL SERVICIO O TURNO

2.1. Estando en tu puesto de trabajo recibirás la visita del jefe de turno o de servicio o del responsable del servicio o caseta o también puedes recibir la visita del supervisor móvil, ante esto pedimos tu apoyo y cooperación ya que al igual que tú, ellos están desempeñando una tarea, ellos están facultados para supervisar tu trabajo, y puede ser una visita de supervisión utilizando el formato de "Lista y Revista" o una sesión de APT, "Adiestramiento en el Puesto de Trabajo".

2.2. Elabora tu parte de novedades conforme va transcurriendo el tiempo, no esperes al final de turno para comenzar a redactarlo, tu jefe inmediato y/o supervisor te lo pedirán al pasar a tu puesto y este deberá estar conforme la hora en que te supervisan.

2.3. Por tu parte debes portar el uniforme completo, tu credencial de forma visible y desempeñar tus actividades de acuerdo al proceso o consigna del puesto (apego al procedimiento) y no olvides saludar de palabra a la persona que te visita en el puesto de trabajo.

## 3. LO QUE DEBES TENER EN CUENTA AL TÉRMINO DEL TURNO O SERVICIO

3.1. Debes enlistar los enseres que tienes a tu cargo en el puesto de trabajo, esto independientemente de que hayas estado de apoyo un solo día, siempre debes dejar relacionados todos los artículos que estuvieron bajo tu cargo, al ser relevado entrega tu reporte y tu parte de novedades, firma y anota tu nombre con letra legible, si eres relevado por otro compañero antes de retirarte solicita que firme tu reporte, esto con el fin de ambos estén de acuerdo con lo relacionado, verifica que tenga anotada la fecha correcta. Recuerda **"No puedes abandonar tu puesto sin haber sido relevado"**.

## 4. CONDUCTA A OBSERVARSE DURANTE EL SERVICIO

4.1. Permanecerá despierto y alerta en todo momento mientras preste servicio.

4.2. No leerá mientras está de servicio, excepto aquello relacionado con instrucciones o el desempeño de sus deberes.

4.3. No entablará conversaciones innecesarias.

4.4. No llevará a cabo transacciones comerciales mientras está de servicio o mientras use el uniforme de la Empresa.

4.5. No aceptará, bajo ninguna circunstancia, regalos o gratificaciones de ninguna clase.

4.6. No intentará tomar dinero prestado de ningún compañero o empleado de la Empresa donde esté asignado.

4.7. No usará el teléfono para hacer llamadas personales.

4.8. Siempre contestará el teléfono amablemente e identificándose y tomará nota de todos los mensajes recibidos.

4.9. A menos que esté autorizado, no podrá abrir cajones, armarios o cualquier otro mueble. No podrá remover, arreglar, ni leer material dejado sobre mesas o armarios, ni permitirá que lo haga ninguna persona que no esté autorizada.

4.10. No podrá fumar en áreas prohibidas o a la vista del público. Las restricciones de la fábrica u oficina relacionadas con el fumar serán estrictamente observadas.

4.11. No usará lenguaje amenazante, abusivo o impropio, ni se conducirá en forma irrespetuosa con el público o sus compañeros de trabajo.

## **5. PROHIBICIONES**

5.1. No se asociará ni tendrá relaciones con ninguna persona u organización que promueva el odio o prejuicios en contra de grupos raciales, religiosos o políticos.

5.2. En ningún momento podrá a sabiendas asociarse con personas que tengan alguna conexión con actividades ilegales.

5.3. No ingerirá bebidas alcohólicas (hasta 8 horas antes de prestar el servicio) o mientras está en servicio.

5.4. No entrará a ningún establecimiento donde se vendan bebidas alcohólicas mientras esté vistiendo el uniforme de la empresa.

5.5. No aceptará trabajar en ningún establecimiento que venda bebidas alcohólicas sin un permiso escrito de la Empresa.

5.6. No podrá incorporarse al servicio con aliento alcohólico.

5.7. No practicará juegos de azar en los edificios de la Empresa o Cliente, ni efectuará juegos ilegales.

5.8. No prestarás nombre ni título para aparecer fotografiado de uniforme en anuncios o suscripciones de ninguna compañía, sin el consentimiento escrito de la Empresa.

5.9. Está estrictamente prohibido el uso, posesión y/o comercialización de drogas ilícitas, bebidas embriagantes al igual que el uso inapropiado de sustancias psicotrópicas o químicas controladas, tanto en las instalaciones de la empresa o de nuestros Clientes.

5.10. Tiene prohibido checar las tarjetas de asistencia del personal del cliente.

**5.11.** Tiene prohibido recibir documentación oficial como citatorios de dependencias oficiales, emplazamientos a huelga de los sindicatos de cliente, demandas, citatorios de seguro social, etc. para lo cual deberá canalizar la recepción de dichos documentos al personal responsable del área.

**5.12.** Tiene prohibido el uso del celular dentro del horario de trabajo, así como juegos, mensajes etc. la introducción a la instalación de cualquier dispositivo de captura voz, imagen o información está prohibido, Toda actividad relacionada con este punto, deberá ser informada al jefe o coordinador del servicio.

**5.13.** Tiene prohibido introducir o permitir la introducción de personas ajenas a la empresa, si recibe visita familiar, esta se recibirá en el exterior de la empresa con autorización previa del jefe o responsable de servicio.

**5.14.** Tiene prohibido tomar sin aviso o notificación previa algún objeto olvidado perdido o propiedad del cliente, así como operar equipo sin la autorización del responsable del servicio y/o gerente operativo.

**5.15.** Tiene prohibido todo tipo de transacción con personal empleado u sindicalizado o compañeros de trabajo, así como pedir dinero prestado, aceptar dádivas, regalos participar en tandas, rifas u otros.

**5.16.** Tiene prohibido manejar, conducir o introducirse en cualquier vehículo dentro de la instalación, esto solo con una autorización debidamente avalada por el cliente, el jefe de servicio y el gerente operativo de zona.

**5.17.** Tiene prohibido divulgar cualquier tipo de información del cliente y de GRUDICOM.

**5.18.** Tiene prohibido permitir el ingreso de personal GRUDICOM, sin importar su nivel o jerarquía sin mostrar la identificación correspondiente y siguiendo el proceso.

**5.19.** Tiene prohibido leer información ajena al servicio, periódico, revistas, libros, escuchar radio, ver televisión, divulgar información del cliente o sus proveedores y demás involucrados en la instalación.

**5.20.** Tiene prohibido incurrir en actos de violencia, injurias, malos tratos, tanto al personal del cliente como personal GRUDICOM.

**5.21.** No está permitido abandonar su puesto de trabajo durante el turno o al término de este, sin haber sido relevado o con la autorización correspondiente.

**5.22.** Tiene prohibido presentarse en el servicio cuando se encuentra en horario de descanso, vacaciones, incapacidad etc.

**5.23.** Tiene prohibido dormirse, dormitar, o aparentar que está dormido, durante toda su estancia en las instalaciones del cliente y su turno de trabajo.

**5.24.** Tiene prohibido jugar de manos, hacer bromas, proferir palabras altisonantes, groserías insultos injurias palabras de doble sentido (albures) señas obscenas.

- 5.25.** Tiene prohibido hablar por radio invirtiendo su posición (de cabeza) tomarlo por la antena, dejarlo a la intemperie (ver manual del usuario).
- 5.26.** Tiene prohibido recibir llaves en consigna sin la autorización del jefe de seguridad (cliente) y/o jefe inmediato.
- 5.27.** Para el personal está prohibido el uso de anillos de gran tamaño. Anillos tipo DARK Gótica.
- 5.28.** Para el personal femenino el maquillaje debe de ser discreto.
- 5.29.** Los cortes de cabello tipo punk, no están permitidos así como sus colores. Tanto para hombres como para las mujeres.
- 5.30.** Para los hombres está prohibido el uso de aretes y piercings.
- 5.31.** Para el personal femenino solo está permitido usar aretes discretos uno por oreja.