



**Hanaska**  
*Se siente el bienestar*

## 10 REGLAS DE ORO

Catering

Facilities

Food

Supply

Vending

Logistics

# 1.- REPORTE DE INCIDENTES, ACCIDENTES Y ENFERMEDADES

**Nos importa su salud y seguridad. Es su obligación reportar inmediatamente incidentes, accidentes y enfermedades que se presenten dentro de su trabajo o en sus actividades particulares.**

Es responsabilidad del trabajador reportar INMEDIATAMENTE a su supervisor cualquier incidente, accidente o enfermedad que se presente en su jornada laboral, en su período de descanso, en el transporte diario hacia o desde su lugar de trabajo, o en sus actividades particulares. Esto aplica para situaciones leves, medianas o graves con o sin afectación evidente a su salud. Esta notificación será transmitida por el supervisor al médico correspondiente según el caso, quien se contactará con el colaborador y determinará el nivel de afectación, riesgo para la salud y acciones a seguir.

**El notificar incidentes, accidentes y enfermedades es OBLIGATORIO y no está sujeto al criterio del colaborador, sino al criterio médico correspondiente.**

En caso de ser testigo de un incidente o accidente de otra persona (cliente, visitante, contratista, compañero de trabajo), se deberá notificar del mismo de manera inmediata

**Somos responsables de nuestra salud y seguridad, nos preocupamos por nuestro equipo de trabajo, nos cuidamos unos a otros y somos solidarios.**



## 2.-USO DE EQUIPO DE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD

**Es su obligación utilizar SIEMPRE el equipo de seguridad entregado de acuerdo a cada una de las tareas a realizar y negarse a realizar trabajos sin equipo de protección o sin capacitación previa.**

Es responsabilidad del (la) colaborador(a) el utilizar SIEMPRE de manera OBLIGATORIA el equipo de protección y de seguridad provisto por la empresa, según cada actividad a desarrollar. No importa si el trabajo suena sencillo o se lo requiere de urgencia. El no hacerlo, es sujeto de sanción según lo determinado en el Reglamento Interno de Salud y Seguridad Ocupacional.

El colaborador tiene la OBLIGACIÓN de negarse a ejecutar actividades para las que no está capacitado o para la cual no cuenta con el equipo de protección personal correspondiente, independientemente de quién haya dado la orden de trabajo. El colaborador es responsable de SU propia seguridad, y no deberá asumir ningún riesgo innecesario.

Si este fuera el caso, el colaborador deberá notificar inmediatamente a su supervisor y este deberá gestionar la capacitación, entrega de equipo de protección o justificación necesaria ante el cliente en caso de que las condiciones de seguridad no sean las adecuadas para ejecutar el trabajo requerido.

**Tenemos actitud positiva y vocación de servicio, pero no nos arriesgamos innecesariamente. La salud y seguridad son nuestra prioridad.**



# 3.- REPORTE DE DAÑOS

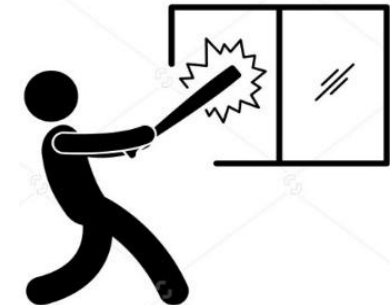
**Es su obligación reportar daños causados voluntaria o involuntariamente a las instalaciones, a los equipos o pertenencias del cliente.**

Es responsabilidad del (la) colaborador(a) el notificar a su supervisor de daños causados voluntaria o involuntariamente a las instalaciones, equipos o pertenencias del cliente, contratistas o visitantes, o daños causados a los bienes de nuestra propia empresa.

Hacemos nuestro mejor esfuerzo por cuidarlos, pero si generamos un daño, es nuestra obligación reportarlo de manera inmediata. Es prohibido encubrirlo o buscar reparar cualquier daño sin antes notificarlo, pues esto puede generar una afectación mayor.

Nuestra compañía tiene una política de comunicación abierta y sincera. Valoramos el reconocer los errores propios y la transparencia y honestidad al comunicarlos. Los daños involuntarios no son cobrados/descontados a nuestros trabajadores siempre que los mismos hayan sido comunicados de manera sincera y oportuna.

**Aceptamos nuestros errores y los reportamos oportunamente. Nuestra empresa siempre busca reparar los daños causados. La sinceridad y honestidad son apreciadas por nuestros clientes.**



## 4.-OBJETOS ENCONTRADOS

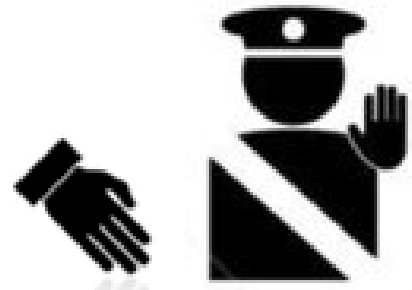
**Lo que Usted encuentra le pertenece a su dueño. Es su obligación devolverlo INMEDIATAMENTE a través de su supervisor.**

Es responsabilidad del (la) colaborador(a) reportar INMEDIATAMENTE a su supervisor cuando encuentre cualquier pertenencia de los usuarios, visitantes o compañeros de trabajo olvidada, caída, o desechada, sea de valor o no.

QUIEN LA ENCUENTRA NO PUEDE APROPIARSE DE LA MISMA NI POR UN SOLO INSTANTE. Esto aplica para herramientas, equipos, mochilas, teléfonos celulares, memorias digitales, relojes, perfumes, joyas, gafas, lentes, prendas de vestir, calzado, cámaras de fotos, equipos de cómputo, y cualquier otro artículo que no sea de su pertenencia.

El colaborador debe tomar el artículo encontrado y dirigirse inmediatamente con el supervisor que canalizará la devolución en ese mismo momento a través del personal de seguridad del cliente. El incumplimiento de esta disposición podrá ser interpretado como intención de apropiarse de bienes ajenos y su incumplimiento será sancionado según lo determinan los artículos del reglamento interno de trabajo.

**Somos dignos de confianza y respetuosos de las pertenencias de nuestros clientes y compañeros**



# 5.-RESPETO A LA RELACION CLIENTE - PROVEEDOR

**Cualquier requerimiento deberá gestionarse de manera directa entre el trabajador y su empresa, y no a través del cliente. Nuestra interacción con el cliente es profesional.**

Cualquier duda, sugerencia, propuesta o solicitud debe ser canalizada directamente por el colaborador hacia su supervisor, quien escalará la misma dentro de la compañía. En caso de no obtener una respuesta, el colaborador deberá escalar la solicitud a través de la escala interna de comunicación.

Queda estrictamente prohibido acudir con pedidos, solicitudes o requerimientos de cualquier tipo, ya sean de índole profesional o personal a los colaboradores y ejecutivos del cliente. Está estrictamente prohibido el solicitar colaboración, ayuda, o favor ya sea económico o no al personal del cliente.

El colaborador mantendrá una relación de respeto, actitud de servicio y cordialidad con el personal del cliente, sus contratistas o visitantes. Esto implica evitar relaciones cercanas de amistad o familiaridad que puedan interferir en la relación cliente – proveedor.



**Trabajamos por un mismo objetivo, pero tenemos clara la diferencia entre amistad y trabajo, el cliente es nuestro contratante, nosotros somos su proveedor.**

## 6.-DROGAS Y ALCOHOL

Esta totalmente prohibido el consumo de alcohol y drogas antes, durante y después de la jornada laboral. Tomando en cuenta la política de 0 tolerancia a alcohol y drogas que la empresa actualmente promulga como acción preventiva.



# 7.-CANAL INTERNO DE COMUNICACIÓN PARA SUGERENCIAS, QUEJAS Y COMENTARIOS

Cada colaborador tiene la oportunidad de expresar quejas, denuncias, sugerencias y comentarios. Estos serán recibidos, respondidos y atendidos según corresponda directamente por parte de la Gerencia General.

[sugerenciashanaskafacilities@gmail.com](mailto:sugerenciashanaskafacilities@gmail.com)

Si Usted tiene una queja, denuncia, sugerencia o comentario, puede transmitirla de manera directa hacia la Gerencia General. La información recibida será absolutamente confidencial y se utilizará en el sentido de beneficiar los intereses generales de la compañía.

No se tramitarán denuncias anónimas o con seudónimos, porque se entiende que cualquier denuncia debe estar respaldada por la posición seria del denunciante. En sus comunicaciones, por favor especifique abiertamente el nombre del remitente, contrato y número telefónico de contacto. Esta información será validada antes de ser procesada.

Todos los temas serán tratados con absoluta confidencialidad y reserva, asumiendo buena intención de las partes y por tanto, no implicarán ninguna acción represiva en contra de quienes utilicen este canal de comunicación.

**Aporto en función de los intereses de la compañía, de los míos propios y de todos quienes nos beneficiamos de participar en este proyecto.**





# 8.-MANEJO DE VEHICULOS, MAQUINARIA Y EQUIPO

**Los vehículos, equipo y maquinaria solamente podrán ser movilizados y utilizados por colaboradores que cuenten con la acreditación correspondiente (Licencia de acuerdo el tipo de vehículo o maquinaria, que deberá estar vigente, y de ser el caso, contar con el curso de manejo defensivo).**

La autorización para conducir vehículo y maquinaria perteneciente a la compañía, está limitada solo para colaboradores que cuentan con una acreditación correspondiente (licencia) adecuada para el tipo de maquinaria / vehículo que van a conducir. Así mismo, en los casos en que corresponda, deberán tener al día sus registros de asistencia a cursos de manejo defensivo.

Ningún colaborador podrá utilizar vehículos, equipos o maquinarias de la empresa, del cliente o de terceros sin autorización, ni siquiera para moverlo temporalmente, bajo ninguna circunstancia.

El personal deberá estar previamente capacitado para el uso de herramientas o equipos y contar con una autorización para operar los mismos.

**Tengo a mi cargo vehículos, maquinaria y equipos y asumo la responsabilidad de utilizarlos de manera segura, por mi salud y la de mis compañeros de trabajo.**



## 9.- AMBIENTE

Respeto al medio ambiente y no ejecuto ninguna actividad que pueda contaminar al aire, suelo fuentes de agua. Si tengo alguna duda, debo consultar con mi supervisor.



# 10.- UNIFORME

Utilizo SIEMPRE mi uniforme completo, que me identifica como parte de un equipo de trabajo PROFESIONAL y COMPROMETIDO.

