

Manual de Bienvenida



	Manual de Bienvenida	Fecha: 19/09/15
---	-------------------------------	------------------------

ÍNDICE

1. Bienvenida a **Grupo Reyes-The Mexican Royal Hotel**
2. Estructura
 - a. Organigrama del grupo
 - b. Organigrama del hotel
3. Política de calidad
4. Principios de Responsabilidad Social Corporativa
5. Principios de conducto
6. Prevención de Riesgos Laborales
7. Manual de Autoprotección (*plan de emergencia*)

	Manual de Bienvenida	Fecha: 19/09/15
--	-------------------------------	-----------------

1. Bienvenida a Grupo Reyes- The Mexican Royal Hotel

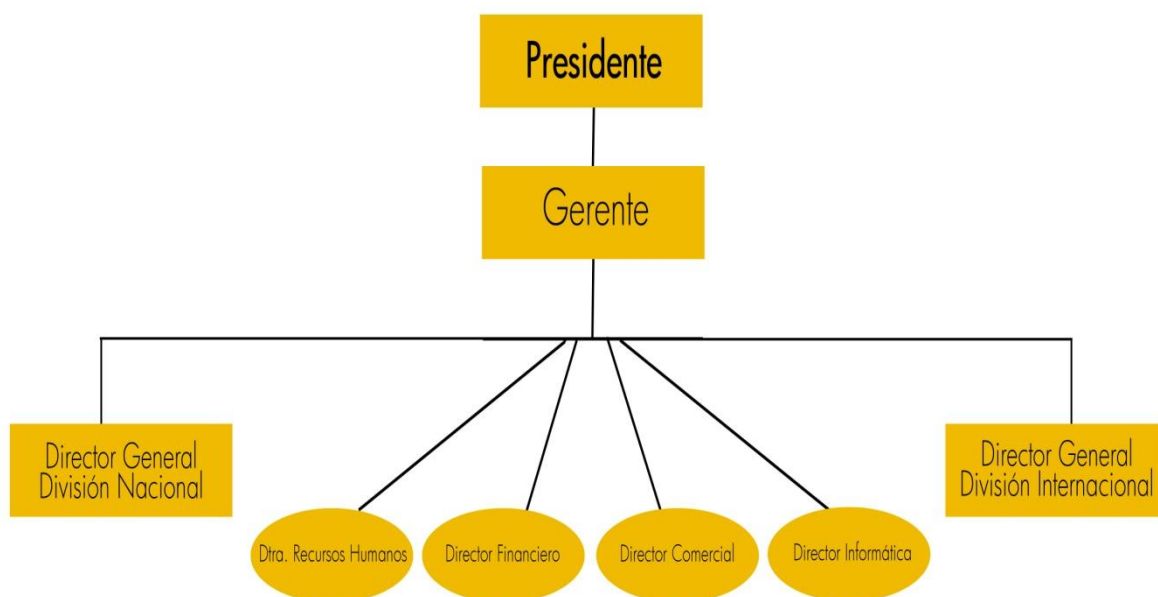
Acabas de entrar a formar parte activa de la empresa y ahora tendrás la posibilidad de integrarte en uno de los equipos de profesionales de nuestra organización. Todos, en nuestros diferentes niveles de responsabilidad, colaboramos formando grupos de trabajo y el éxito de cada grupo o equipo de trabajo constituye el recurso más importante de la empresa.

Para tu beneficio, la empresa procurará facilitarte un desarrollo tanto profesional como humano, y este manual te servirá para conocer mejor nuestras formas de actuar y parte de nuestra cultura empresarial. Es muy importante que lo leas detenidamente para que tu integración en el equipo sea más fácil y para cualquier duda que tengas tanto tus superiores como el departamento de RRHH estamos dispuestos a ayudarte.

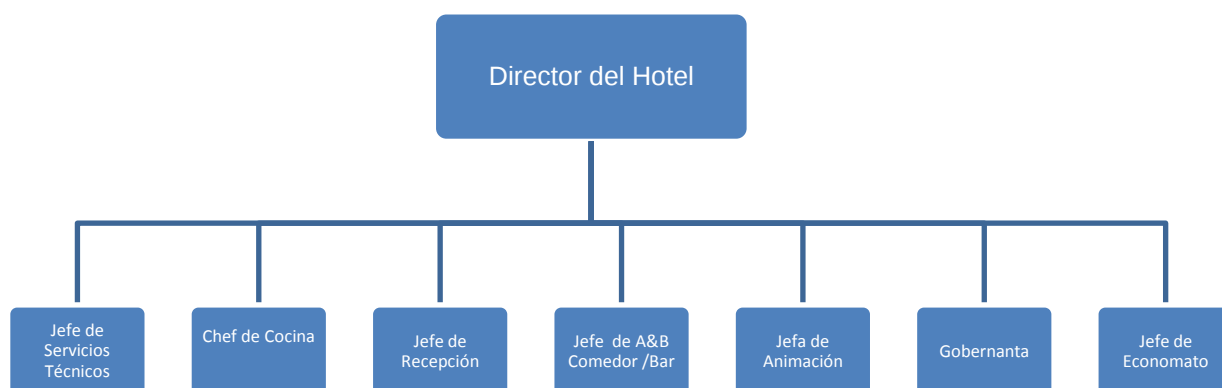
Una de las características fundamentales en nuestra empresa es la comunicación franca, abierta y honesta. Esperamos que, con tu incorporación al trabajo, el equipo, el departamento y el establecimiento incrementarán la calidad de su servicio y, con ello, la satisfacción del cliente que es, en definitiva, uno de nuestros mayores objetivos.

2. Estructura del Grupo

A. Organigrama del Grupo



B. Organigrama del Hotel



Manual de Bienvenida

Fecha: 19/09/15

3. Política de calidad

La política de calidad de "The Mexican Royal-Grupo R. "; se basa en proporcionar servicios turísticos a nuestros clientes creando un ambiente de empresa familiar y una sólida relación con los TTOO. Para nosotros es indispensable la regla de las 4 A's: Acogida, Anfitriónaje, Atención al cliente y Acción.

Objetivos de Calidad

Nuestro objetivo es la satisfacción de nuestros clientes, que disfruten de sus vacaciones y que regresen a nuestros hoteles. Para lograrlo, debemos mantener una imagen corporativa y desarrollar nuestras tareas con la mejora continua, con el cuidado de los detalles y sobre todo pensando en el bienestar de nuestros clientes.

- *Desarrollar, implantar y consolidar un sistema de calidad que nos permita mejorar el servicio ofrecido a nuestros clientes.*
- *Difundir la cultura de la mejora continua con la finalidad de aumentar la satisfacción, motivación y profesionalidad de todos los empleados de la organización.*

4. Principios de Responsabilidad Social Corporativa

Los tres principios que inspiran la Responsabilidad Social Corporativa de **Grupo Reyes/The Mexican Hotels** son:

1. El respeto a las personas:

- Principio de no discriminación e igualdad de oportunidades
- Conciliación de la vida personal y familiar con el trabajo.
- Salud y seguridad. Prevención de riesgos laborales.
- Desarrollo de las personas trabajadoras y liderazgo positivo. Trabajo en equipo.

2. Transparencia y confidencialidad en los procesos internos y externos como un compromiso y como un criterio permanente en la comunicación:

- Ser transparentes y accesibles con nuestros Clientes.
- Ser agradable y cercano con nuestros Clientes.
- Promover la mejora continua y la innovación para alcanzar la máxima calidad en el servicio.
- Aportar soluciones al Cliente y no generarle problemas innecesarios.
- Cumplir con los plazos y compromisos establecidos.
- Debemos poseer un conocimiento profesional de todos los productos y/o servicios que la empresa ofrece a sus clientes
- salvaguardar la información manteniéndola segura y limitando el acceso únicamente a aquellos/as que tienen necesidad de conocerla para ejercer su trabajo.
- Toda información propiedad de la organización debe ser utilizada, única y exclusivamente, para el desarrollo de nuestro trabajo,
- La empresa garantizará que los clientes tengan a su disposición un sistema de quejas y sugerencias efectivo.
- Nadie puede excederse en el desempeño de sus atribuciones y/o responsabilidades y evitar decisiones que no corresponden.

3. Defensa y el respeto del medio ambiente:

Cadena **TMRH**, está comprometido con la protección del medio ambiente, ayudando a mitigar el cambio climático, minimizando el impacto ambiental y con políticas de prevención de la contaminación impulsando la mejora continua, la creatividad y la innovación, manteniendo un sistema de gestión ambiental eficaz de mejora continua. El respeto al medio ambiente constituye otra faceta del compromiso social que exige hacer compatible el desarrollo empresarial con la protección del entorno.

5. Principios de conducta.

1. Debemos cuidar nuestro aspecto personal al máximo, vestir uniformados de forma funcional, elegante y limpia.
2. El trato con el cliente será formal, amable y respetuoso, utilizando las fórmulas de cortesía.
3. Debemos estar dispuestos a servir de forma profesional competente al cliente y estar constantemente pendiente de él.
4. Los servicios deberán realizarse eficazmente, con prontitud y diligencia, de una manera fiable y evitando cometer errores. Se evitarán ruidos durante el desarrollo del servicio que puedan molestar a los clientes.
5. Debemos estar preparados para anticiparnos a las quejas de los clientes y poner todos los medios a nuestro alcance para resolverlas.
6. Promover un buen ambiente de trabajo dentro el departamento y entre el resto de los empleados, con el máximo respeto por nuestros compañeros.
7. La ausencia a nuestro trabajo por enfermedad o baja laboral debe ser justificada, y se comunicara inmediatamente al Director o en su defecto, al jefe de recepción o responsable de turno.
8. Cualquier queja, sugerencia o problema del personal será atendida y resuelta siguiendo el sistema establecido a tal efecto.

Manual de Bienvenida

Fecha: 19/09/15

6. Prevención de riesgos laborales

La prevención de riesgos en el trabajo es una tarea de todos. Es nuestra responsabilidad prevenir los accidentes y tomar las medidas necesarias para evitar que estos ocurran. La empresa pone a tu alcance la formación, la información necesaria y los elementos de protección individual adecuados a tu puesto de trabajo, pero es tu responsabilidad hacer uso de los mismos y respetar los principios rectores de la prevención de riesgos. Es de vital importancia que se preste el máximo de atención a los siguientes apartados:

Información sobre riesgos y medidas preventivas

TAREA REALIZADA	RIESGOS DETECTADOS	MEDIDAS PREVENTIVAS A ADOPTAR
Manipulación de cargas	Sobreesfuerzos	- Comprobar y despejar de obstáculos el recorrido - Mantener los pies paralelamente separados y bien apoyados - La espalda debe estar recta y solo doblar las rodillas - Para levantar la carga utilizar las piernas y no la columna vertebral. - Mantener la carga lo mas cerca del cuerpo posible - Evitar giros de columna vertebral cuando se está cargado - Evitar movimientos bruscos cuando se está cargado - No almacenar cargas por encima de la altura del hombro - Siempre que se pueda o en cargas exceda los 20Kg, utilizar asistencia mecánica
Caminar, área general	Caídas al mismo nivel Caídas a distinto nivel	- Mantener los suelos limpios de derrames - Utilizar calzado cerrado y anti-deslizante - Tener precaución junto a rampas de descarga de camiones - Tener precaución en terrazas y azoteas
Manipulación de productos químicos	Contacto con sustancias corrosivas, irritantes, o nocivas	- Leer en la ficha y conocer los riesgos del producto, y su modo de empleo - Utilizar guantes, gafas o mascarilla de protección durante su manipulación - Mantener los envases siempre cerrados - Mantener el producto en el envase original y siempre debe estar identificado - Mantener separados los productos químicos que se sabe, reaccionan entre si. - El lugar de almacenamiento debe estar convenientemente ventilado

Equipos de protección individual (EPI)

DEPARTAMENTO	EPI	EPI A UTILIZAR EN DETERMINADAS TAREAS
Mantenimiento de instalaciones	- Calzado de seguridad con puntera reforzada - Gafas contra impactos - Gafas contra proyección de partículas - Guantes contra agresiones mecánicas - Guantes contra agresiones químicas - Mascarilla anti-gases químicos - Cinturón porta-herramientas	- Cinturón de seguridad en alturas superiores a 3 m - Pantalla facial para soldadura - Pantalla facial para jardinería - Polainas - Manguitos - Ropa ignífuga - Casco de seguridad - Protectores auditivos - Guantes aislantes eléctricos - Alfombra aislante eléctrica
Cocina	- Calzado cerrado y anti-deslizante - Guantes de goma o látex	- Guante metálico de malla anti-corte - Gafas contra proyección de partículas - Manoplas anti-térmicas para hornos - Chaqueta para cámara congeladora - Hacha en cámara
Economato	- Calzado de seguridad - Guantes contra agresiones mecánicas - Guantes contra agresiones químicas	- Chaqueta para cámara congeladora - Mascarilla de papel
Pisos y limpieza	- Calzado anti-deslizante - Guantes de goma o látex - Extensión o alargador para limpia cristales	Gafas contra proyección de partículas
Bar - restaurante	Calzado anti-deslizante	Guantes impermeables
Animación		Guantes contra agresiones mecánicas

7. Manual de auto-protección (plan de emergencia)

Como nuevo miembro de nuestra organización, es importante que conozcas las medidas de seguridad que hemos implantado y que actúes correctamente en caso de emergencia.

En la misma carpeta de calidad del departamento, hay un apartado que detalla nuestro sistema de seguridad denominado manual de auto-protección. Es importante que lo leas y que lo entiendas para actuar correctamente en caso necesario. Si no has participado en un simulacro pide más información a tu jefe de departamento, al director de tu hotel, o al departamento de RRHH.

Situación de Emergencia

En el caso de que cualquier persona o empleado detecte una situación de emergencia, avisará inmediatamente al departamento de Recepción. La persona de turno en este departamento, avisará al equipo de *1ª Intervención E.P.I.* En el caso de ser una falsa alarma se informará igualmente a la Dirección del establecimiento. Una falsa alarma, podría ser un caso real en un futuro.

El equipo de *1ª Intervención*, analizará el tipo de situación de emergencia detectado, prestará el máximo de atención a detalles y recogerá toda la información posible antes de pasarla inmediatamente a la Dirección del establecimiento. En caso necesario estará adiestrado y combatirá el siniestro.

La Dirección del establecimiento o en su defecto, el máximo responsable del establecimiento que se encuentre de servicio, coordinará las acciones para la disminución del riesgo en el caso de situación real, entrará en acción el equipo de *2ª Intervención* para refuerzo al primer equipo y a la ayuda exterior, considerando como prioridad la seguridad física del personal y los clientes.

En el caso de que en la situación de emergencia, sean necesarias acciones técnicas por parte del personal de mantenimiento, el *Equipo de Alarma y Evacuación E.A.E.* avisará al responsable técnico de turno inmediatamente, así como a cualquier otro responsable de departamento que pueda verse afectado directa o indirectamente por las causas, y tras la aprobación de la Dirección, a los organismos de seguridad que sean necesarios para resolver la situación. (Policía, Bomberos, Ambulancias, etc.)

Los responsables de los distintos departamentos, tomarán acciones de seguridad en el área de trabajo tales como, cortar el suministro general de gas en las cocinas, o desconectar la corriente eléctrica y comprobar las puertas corta fuegos, si la situación lo requiere, evaluarán las condiciones de posibles riesgos de su departamento para posteriormente informar a la Dirección o al máximo responsable de servicio, que se halle en el establecimiento.

	Manual de Bienvenida	Fecha: 19/09/15
--	-------------------------------	-----------------

En el caso de que debido a la situación, sea necesaria una evacuación inminente de todas las personas, el *Equipo de Alarma y Evacuación* recibirá la aprobación por parte de la Dirección del establecimiento para hacer sonar la alarma general, y se informará a los clientes y empleados del establecimiento de esta situación a través de megafonía, y en reiteradas ocasiones o por cualquier otro medio posible, en cada caso, asegurándose de que queda completamente desalojado el establecimiento y siguiendo con el procedimiento de escape de emergencia.

En todo momento se reflejará una actitud de calma y control de la situación, procurando ayuda y seguridad a toda costa, y a todas las personas que se encuentren en peligro. El *Equipo de Primeros Auxilios E.P.A.* pondrá a disposición de cualquiera que los precise, los medios necesarios para disminuir todo tipo de riesgo o emergencia, como el material para primeros auxilios o elementos contra incendios y extintores.

Del resultado de la situación de emergencia y de todo el proceso, se hará un informe completo el cual, la dirección del establecimiento tendrá en cuenta y analizará para posteriores acciones correctoras o de prevención contra riesgos.