

**REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**  
**O.V. HOTELS MACHALA REEC S.A.S.**



## **CAPITULO I**

### **OBJETO. AMBITO. REPRESENTACION LEGAL Y OBLIGATORIEDAD**

**Art. 1.-** En cumplimiento de la Normativa Legal Ecuatoriana, en aplicación y fundamento de las disposiciones legales establecidas en el Art. 64 del Código Trabajo y a fin de que surta pleno efecto lo prescrito en los artículos 42, Numeral 12, artículo 44 Literal a), artículo 45 Literal e9, y artículo 172 Numeral 2; y, más disposiciones pertinentes del Código del Trabajo, **O.V. HOTELS MACHALA REEC S.A.S.**, dicta el siguiente Reglamento Interno de Trabajo que regirá las relaciones EMPLEADOR-TRABAJADORES, a cuyas disposiciones quedan sometidos irrestrictamente tanto el empleado, como los trabajadores que presten sus servicios para éste.

**ART. 2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN:** El presente Reglamento regula las relaciones entre el empleador **O.V. HOTELS MACHALA REEC S.A.S.**, que en este documento se denominará “Empleador” y las personas que laboran bajo la dependencia laboral de éste a quienes en este instrumento se les denominará “Trabajadores”.

**ART. 3.- OBLIGATORIEDAD:** Tanto el Empleador como los Trabajadores se sujetarán de manera estricta al fiel cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento Interno, el mismo que deberá ser obligatoriamente acatado y su desconocimiento no podrá ser alegado de ninguna manera, como excusa para su inobservancia. En cumplimiento de la obligación legal, el presente Reglamento Interno de Trabajo, será exhibido en un lugar visible para conocimiento de todos los trabajadores.

## **CAPITULO II**

### **DE LA CONTRATACION LABORAL**

**ART. 4.- SELECCIÓN DE TRABAJADORES:** El Empleador se reserva la potestad exclusiva de solicitar y admitir trabajadores a su servicio. El Empleador seleccionará libremente a sus trabajadores. Antes de la prestación de sus servicios, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Presentar fotocopia de los documentos personales como: cédula de identidad o ciudadanía, certificado de votación, acta de matrimonio o Declaración Juramentada de la pareja en el caso de Unión Libre. Para el caso de extranjeros el respectivo pasaporte y visa de trabajo expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- b) Sujetarse al examen médico pre ocupacional que el empleador determine, de acuerdo con la legislación ecuatoriana vigente, sin atentar contra la integridad, privacidad y derechos constitucionales del trabajador.
- c) Cuando se trate de profesionales, presentar copias certificadas de los títulos universitarios, politécnicos, tecnológicos o técnicos; además deberá presentar certificados de instrucción o capacitación, en el caso de los nacionales. En el caso de extranjeros, documentación equivalente.
- d) Documento en el cual conste su domicilio, teléfono, mail, y croquis de domicilio.



#### **ART. 5.- PROHIBICIÓN DE EXIGENCIA DE REQUISITOS EN LA SELECCIÓN DE TRABAJADORES:**

Se encuentra prohibido por el empleador solicitar a los aspirantes:

1. Pruebas y/o resultados de embarazo.
2. Pruebas y/o resultados de exámenes de VIH/SIDA.
3. Información de cualquier índole acerca de su pasado judicial.

También se encuentra prohibido establecer como requisitos criterios de selección referentes a la edad, sexo, etnia, identidad de género, religión, pasado judicial, y otros requisitos discriminatorios detallados en el acuerdo Ministerial MDT-2017-0082, denominado **NORMATIVA ERRADICACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN EL AMBITO LABORAL**.

**ART. 6.- FALSEDAD DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN:** En caso de falsedad debidamente comprobada al proporcionar la información o los documentos indicados en los artículos precedentes por parte del Trabajador, el Empleador podrá dar por terminado su contrato previa solicitud de Visto Bueno.

**ART. 7.- DE LA CONTRATACIÓN Y PRUEBAS DE INGRESO:** Si el Empleador lo considera conveniente, podrá solicitar que el aspirante a un cargo rinda las pruebas que se requieran, para comprobar si es apto para ocupar el cargo para el cual está aplicando y, una vez rendidas dichas pruebas, si el Empleador considera a su sola discreción que el aspirante es apto para ocupar el cargo, se procederá a celebrar por escrito el Contrato de Trabajo respectivo. En los contratos deberá intervenir por parte del Empleador el Representante Legal.

El Trabajador contratado, previo su consentimiento expreso, podrá ser ubicado de manera ocasional o temporal en el rol o sección que el empleador creyere conveniente y de conformidad con las necesidades del negocio; este cambio de funciones o de trabajo no podrá ser alegado por el trabajador como causal de terminación de la relación laboral o despido intempestivo.

En los contratos deberá intervenir por parte del Empleador el Representante Legal o Apoderado delegado por el mismo.

### **CAPITULO III MODALIDADES DE CONTRATACION**

**ART.- 8.- MODALIDADES DE CONTRATOS:** Entre el Empleador y los Trabajadores que sean admitidos, podrá celebrarse contratos individuales de trabajo de las siguientes especies:

- a) De obra cierta
- b) Por tarea
- c) A destajo
- d) A plazo indefinido con periodo de prueba
- e) A jornada parcial permanente
- f) De temporada
- g) Eventuales



- h) En general de las especies determinadas en el Código del trabajo y todas aquellas modalidades que fueren autorizadas por norma legal o reglamentaria.

De acuerdo con las necesidades y modalidades del trabajo y la naturaleza del mismo, los contratos y trabajadores que los suscriban pueden ser:

1. Estables, aquellos que se requieren de manera permanente en los servicios habituales del Empleador y con relación de dependencia.
2. Eventuales, aquellos que se requieren de manera ocasional, eventual.

**ART. 9.- DEL CUMPLIMIENTO GENERAL DE NORMAS:** Todo trabajador que ingrese a laborar bajo la dependencia del empleador deberá velar por el fiel cumplimiento de las normas y reglamentos establecidos en la legislación nacional vigente. Para los casos de la contratación bajo la modalidad señalada en el Numeral 1 del artículo anterior (para trabajos cuya modalidad y naturaleza se requieren de manera permanente en los servicios habituales del empleador), se suscribirá un contrato indefinido de trabajo con cláusula de prueba de noventa días, de conformidad con la ley. Si al término de noventa días de prueba el empleador y el trabajador no lo hubieren dado por terminado, el contrato continuará en vigencia por tiempo indefinido.

**ART. 10.- DE LA ROPA DE TRABAJO:** EL Cumplimiento de la obligación determinada en el numeral 29 del Art. 42 del Código de Trabajo, esto es el suministrar cada año en forma completamente gratuita, vestimenta para el trabajo a quienes presten sus servicios, se lo ejecutará y cumplirá una vez que el trabajador haya concluido con el período de prueba de 90 días. Siendo obligación estricta del trabajador su cuidado, en caso de pérdida, deterioro o daño en dichas prendas, el empleador podrá disponer su reposición con costo al trabajador, para lo cual descontará de su remuneración mensual el valor correspondiente.

**ART. 11.- DE LAS CAPACITACIONES:** El empleador reconoce la necesidad de capacitar a sus trabajadores en las labores que realizan, para lo cual prestará el correspondiente apoyo para el desarrollo de programas de capacitación, promoviendo y auspiciando en algunos casos, la participación de los trabajadores en cursos relacionados con las áreas en las cuales se desempeñan, con el objeto de elevar el nivel del personal técnico y /o profesional. Los trabajadores designados deben asistir y participar efectivamente en los cursos, charlas o programas de capacitación dispuestos por el empleador, siendo su obligación el presentar un informe detallado sobre el contenido del curso, y replicarlo a sus compañeros.

Se deja expresa constancia que los trabajadores que hayan sido designados para ser capacitados y, que no concurran a los mismos sin justificación alguna, incurrirán en falta grave, sin perjuicio de que sean sancionados con el pago total de los valores por capacitación en los que el empleador haya incurrido.

## CAPITULO IV JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO



**ART. 12.- DE LA JORNADA LABORAL:** Los trabajadores aceptan y se comprometen a trabajar dentro de las distintas jornadas de trabajo aplicables al EMPLEADOR, sea la ordinaria prevista en el Código de Trabajo que deberá estar específicamente detallada en el contrato de trabajo de cada trabajador, así como cualquier jornada especial debidamente aprobada por la Dirección Regional de Trabajo, de acuerdo a la asignación realizada por el EMPLEADOR de conformidad con el Art. 63 del Código del Trabajo

Si el trabajador, sin justa causa, dejare de laborar las ocho horas de la jornada ordinaria, perderá la parte proporcional de la remuneración, de conformidad con lo establecido en el Artículo 54 del Código de Trabajo.

En caso de labores urgentes paralizadas por culpa del trabajador, el empleador tendrá derecho a que le indemnice el perjuicio ocasionado.

Para el efecto del cómputo de las ocho horas se considerará como tiempo de trabajo efectivo aquel en que el trabajador se halle a disposición de sus superiores o del empleador, cumpliendo órdenes suyas.

**ART. 13.- FUNCIONES DE CONFIANZA:** No habrá lugar al pago de horas suplementarias para las personas que desempeñen cargos de dirección o de confianza, los cuales deberán trabajar todo el tiempo que fuere necesario para cumplir sus funciones, sin que el servicio prestado fuera del horario establecido constituya trabajo suplementario; todo de conformidad con las disposiciones del Código de Trabajo vigente, esto es los cargos comprendidos en el art. 58 de dicho cuerpo legal. Esta calidad deberá constar en el contrato por escrito que se suscriba con el trabajador.

Todos los trabajadores deberán laborar cumpliendo de manera estricta con el horario fijado aceptando las modificaciones que se hicieren en el futuro.

**ART. 14.- PUNTUALIDAD EN LOS TURNOS DE TRABAJO:** Todos los trabajadores asistirán con puntualidad a realizar su labor diaria. Los trabajadores que por la naturaleza especial o profesional de su rol deban cumplir horarios diferentes o de tiempo parcial, igualmente se sujetarán a los sistemas de control establecidos por el empleador. Cuando se realice la labor por turnos aprobados por la Dirección Regional de Trabajo, acatando las normas establecidas en el Código del Trabajo y las disposiciones en este Reglamento, los trabajadores están obligados a cumplir estrictamente los horarios establecidos, no pudiendo retirarse de su trabajo o suspenderlo sin haber entregado al reemplazo a la hora precisa; así mismo el trabajador entrante debe acudir a recibir su turno a la hora exacta. Para el cambio de turno, el trabajador entrante procederá a recibir el puesto por parte del que haya laborado en el turno anterior, procediendo a su entrega con indicación de las novedades habidas durante su turno. Ningún trabajador podrá abandonar el puesto de trabajo mientras no llegue el respectivo reemplazo, debiendo esperar hasta por un tiempo de 15 minutos, salvo alguna otra disposición de su jefe inmediato. En caso de no presentarse el reemplazo, es obligación del trabajador antes de su retiro notificar a su Supervisor para que éste dé las instrucciones respectivas.

Concluidos los horarios y los turnos de labor, los trabajadores deberán abandonar el lugar de trabajo, a menos que se haya acordado cumplir jornadas suplementarias o extraordinarias por



necesidades del empleador, quien previamente, a través de los supervisores, deberá autorizarlas de manera expresa.

**ART. 15.-LINEAS DE SERVICIO:** El Empleador podrá crear nuevas líneas de servicio o extinguir las existentes, de acuerdo con sus conveniencias o necesidades, por lo que podrá reubicar al trabajador previo su consentimiento expreso, en diferentes secciones y funciones, sin que este hecho implique o constituya de manera alguna, reducción de su remuneración, cambio de ocupación contractual o despido intempestivo, ya que dicho cambio se lo realizará únicamente previa comunicación y aceptación por escrito por parte del trabajador y, bajo ninguna circunstancia o interpretación, podrá ser así considerado para los efectos determinados en el Código del Trabajo.

**ART. 16.-PROHIBICION EXPRESA:** Durante la jornada de trabajo, queda totalmente prohibido a cualquier trabajador dedicarse a otras actividades diferentes, o a realizar trabajos o asuntos particulares. El incurrir en esta prohibición es considerado falta grave y por lo tanto dará derecho al empleador a terminar la relación laboral previo trámite de visto bueno.

## **CAPITULO V DE LOS PERMISOS, ASISTENCIAS, JUSTIFICACIONES Y LICENCIAS**

**ART. 17.- DE LOS PERMISOS:** Cuando el trabajador no pueda concurrir a sus labores por calamidad doméstica, o un motivo de fuerza mayor debidamente comprobado, solicitará el correspondiente permiso al empleador o a quien haga sus veces, personalmente o por intermedio de otra persona. Los permisos se concederán por escrito en los casos contemplados en el Código del Trabajo y en los siguientes:

1. Enfermedad que será debidamente comprobada mediante certificado médico, preferentemente del IEES o por el médico designado por el Empleador. El Empleador se reserva el derecho de verificar la existencia de la enfermedad de la forma y modo determinado en el art. 178, inciso segundo del Código del Trabajo.
2. Calamidad doméstica y motivo de fuerza mayor debidamente justificados.
3. Requerimiento de autoridad, ejercicio de sufragio y en general los casos permitidos por la ley.

Se considerará como calamidad doméstica:

- a. El fallecimiento del cónyuge, conviviente en unión de hecho o de familiares del trabajador hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, motivo por el cual el empleador concederá a su trabajador tres días de licencia con remuneración completa, a partir del día del fallecimiento.
- b. Los hechos o situaciones que afecten directa o significativamente los bienes del empleado, debidamente comprobados y calificados como tales por el Empleador o por el que haga sus veces.



En el caso de las licencias con remuneración establecidas en la normativa legal vigente, el empleador las concederá previo la presentación de los requisitos establecidos en dicha norma, garantizando el derecho a la estabilidad laboral.

**ART. 18.- DE LAS ASISTENCIAS Y JUSTIFICACIONES:** Todos los trabajadores están obligados a registrarse puntualmente en el sistema de control de asistencia diariamente al momento de ingreso y salida de sus labores, debiendo los trabajadores estar listos para laborar en las horas determinadas en el contrato o la autorización de turnos correspondiente y debidamente aprobados por la Dirección Regional del Trabajo. -

Las marcas defectuosas, erróneas, confusas, manchadas, extrañas, o la falta de registro de asistencias se tendrán como inasistencia injustificada del trabajador.

La omisión de registrarse en el control de asistencia, sea a la hora de entrada o salida, es considerada falta grave y hará presumir ausencia injustificada de la correspondiente jornada, ya que este sistema de control de asistencia constituye el único medio de control de asistencia y puntualidad.

**ART. 19.- DEL ABANDONO DEL TRABAJO:** Se considera abandono del trabajo, cuando el trabajador no concurre al cumplimiento de sus actividades por un tiempo mayor a tres días consecutivos, sin justa causa, y en un periodo mensual de labor. Sin el permiso regulado en los artículos anteriores, constituirá desobediencia grave al Reglamento Interno de Trabajo, para los efectos de ley.

Ningún trabajador podrá salir del lugar de trabajo durante las horas de labor sin permiso por escrito del Empleador, o de quien haga sus veces. Este permiso se considerará únicamente para los casos mencionados en este Reglamento Interno. El Empleador se reserva la facultad de conceder o negar los permisos que soliciten los trabajadores, tomando en consideración las causas que lo motivan y las necesidades de trabajo.

En el caso de aquellos trabajadores que, haciendo caso omiso de lo que se establece en el presente Reglamento Interno de Trabajo, incurrieren en impuntualidad o en inasistencia al trabajo, el Empleador podrá aplicar las siguientes sanciones:

- a) Por el primer atraso o inasistencia al trabajo dentro de un mes de labor, amonestación escrita, sin perjuicio de la aplicación del Art. 54 del Código de Trabajo.
- b) Por el segundo atraso o inasistencia al trabajo, dentro de un mes de labor, imposición de una multa de hasta el 10% de su remuneración mensual
- c) Si el Trabajador reincidiera por más de tres ocasiones en atrasos o inasistencia, dentro de un periodo mensual de labor, se dará por terminado el Contrato de Trabajo celebrado, mediante Visto Bueno, de conformidad con la causal primera, del art. 172 del Código del Trabajo.

Las sanciones establecidas en los literales a, b y c, del presente artículo, serán de aplicación facultativa del empleador.

Para la aplicación de la sanción de Visto Bueno el empleador no necesita haber cumplido previamente con los literales a y b, pues al estar normada la conducta en la causal primera del art. 172 del Código del Trabajo, ésta puede ser aplicada de forma directa.



**ART. 20.- DE LOS PERMISOS FRAUDULENTOS:** El obtener permisos por parte de los trabajadores, mediante certificados o justificaciones falsas, alteradas o que fueren fruto de engaño previa comprobación, será considerado como falta grave sancionada con la terminación anticipada del Contrato de Trabajo, previo visto bueno, por las causales señaladas en la ley.

## **CAPITULO VI**

### **TRABAJOS SUPLEMENTARIOS Y EXTRAORDINARIOS, VACACIONES Y TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL**

**Art. 21.- TRABAJO SUPLEMENTARIO Y EXTRAORDINARIO:** Se entenderá por trabajo suplementario y extraordinario el que se ejecuta después de las ocho horas normales de labor, así como el que se labora durante los días de descanso forzoso, de conformidad con lo establecido en los contratos individuales de trabajo y de conformidad con la modalidad y turno de trabajo, en los términos establecidos en el Código del Trabajo y en este reglamento.

No se considerará como trabajo suplementario o extraordinario aquel que tuviere que realizar el trabajador como consecuencia de sus propios errores, negligencia, o abandono de sus labores.

**ART. 22.- DE LAS VACACIONES ANUALES.-** Todo trabajador tendrá derecho de gozar anualmente de vacaciones por un período ininterumpido de 15 días. La modalidad y época de las vacaciones se sujetarán a los turnos, períodos y meses que fije el empleador de acuerdo a sus políticas internas y siempre que no se oponga al ordenamiento jurídico vigente. El empleador se reserva el derecho y la facultad de conceder o negar vacaciones anticipadas dependiendo del caso de cada trabajador.

**ART. 23.- DE LA TERMINACION DE LA RELACION LABORAL.-** En el caso de terminación de la relación laboral por cualquiera de las causas establecidas en el Código de Trabajo, es obligación del trabajador entregar de forma inmediata todos los datos de acceso, documentos, claves, bienes y equipos a su cargo, conjuntamente con un informe de la situación de su puesto de trabajo, detallando los trámites, metas, u actos urgentes a realizar, obligación que de no ser cumplida será sancionada con el descuento correspondiente a los costos que genere la obtención de tales documentos, información, datos de acceso, documentos, claves, bienes o equipos entregados; sin perjuicio de las acciones administrativas, penales o civiles.

En caso de que el trabajador presente la renuncia voluntaria a sus labores, no podrá abandonar el sitio de trabajo mientras ésta no haya sido aceptada expresamente por el empleador. En caso de incurrir en esta prohibición, el empleador descontará de la liquidación del trabajador el valor equivalente a quince días de remuneración, de conformidad con lo establecido en el artículo 190 del Código del Trabajo.

## **CAPITULO VII**

### **DE LAS OBLIGACIONES GENERALES Y ESPECIALES DE LOS TRABAJADORES.**





**ART. 24.- DE LAS OBLIGACIONES GENERALES:** Son obligaciones de todos los trabajadores todas las que constan en el Código de Trabajo, en especial las establecidas en el Art. 45 de dicho cuerpo legal; aquellas determinadas en la normativa de seguridad y salud en el trabajo vigente; las establecidas en el Contrato Individual de Trabajo, y las determinadas en este reglamento interno de trabajo, siendo las siguientes:

1. Obedecer y sujetarse estrictamente a las obligaciones generales y especiales del contrato de trabajo y lo dispuesto en el presente Reglamento.
2. Dar fiel cumplimiento a los protocolos, procesos, manuales y las disposiciones emitidas por el empleador, siempre que éstas hayan sido socializadas por el empleador con anterioridad a su ejecución, control y sanción.
3. Utilizar los formatos, bases de datos, documentos físicos, hojas electrónicas, programas, que el empleador indique para el cumplimiento de sus actividades.
4. El personal que por sus funciones tenga asignado el uso de equipos de comunicación, debe mantenerlos encendidos y en volumen adecuado, debiendo mantener en todo momento comunicación con las diferentes áreas de trabajo.
5. Hacer buen uso de los equipos telefónicos asignados por el empleador.
6. Revisar los documentos de pago, tales como roles, bono, comisiones, enviados por el empleador y, en el caso de detectar algún error o no encontrarse conforme con el pago, presentar las observaciones dentro las 48 horas hábiles posteriores a la recepción en el Departamento de RRHH; caso contrario se entenderá como conformidad.
7. Mantener en orden y limpia su área de trabajo, considerándose ésta el lugar donde desarrolla sus actividades, por lo que no debe existir residuos, basura, vajilla sucia, o elementos peligrosos.
8. Cumplir adecuadamente las disposiciones emitidas por el sistema informático, para lo cual deberán ingresar la información requerida por el sistema y por el empleador o jefe inmediato.
9. Mantener un inventario actualizado de los bienes, productos, herramientas, mercadería, insumos y en general todos los bienes que se encuentren a su cargo, o que utilice para sus actividades.
10. Realizar con eficiencia y prontitud el trabajo asignado a su puesto, prestando colaboración completa a sus compañeros de trabajo.
11. Quienes realicen un reemplazo a otro empleado por ausencia de éste, deberán hacerlo de acuerdo con las responsabilidades y atribuciones establecidas para este puesto.
12. Entregar la totalidad del dinero recibido durante su turno a su compañero de reemplazo, al administrador o empleador, justificando todos los ingresos y egresos mediante documentos, facturas y el correspondiente informe.
13. Guardar consideración y respeto en el trabajo, con sus superiores, compañeros, subalternos y con los clientes.
14. Despachar oportunamente los pedidos de los clientes, compañeros de trabajo o el empleador, observando las características, ingredientes, modos, cantidades y medidas solicitadas. En caso de error en el despacho o preparación, y cuando éste genere gastos de



regreso, nueva preparación o nueva orden de entrega de la mercadería o productos, los gastos serán responsabilidad del trabajador que haya incurrido en el error, sin perjuicio de las sanciones administrativas establecidas para este artículo.

15. Contestar los memorandos, oficios o petitorios de información en la forma, modo y tiempo que indique el empleador.
16. Mantener con el público un trato cortés y amable, atención esmerada y pronta, tanto en su relación personal como telefónica.
17. Todo el personal que utilice uniforme deberá hacerlo en forma correcta y de acuerdo a la imagen de la Institución.
18. Los trabajadores que recepen pagos mediante tarjeta de crédito deberán revisar la fecha de caducidad y código de seguridad de la tarjeta, el nombre del titular, y realizar el cotejo con la cédula de ciudadanía o pasaporte del cliente, para luego hacer firmar el respectivo voucher.
19. Proteger la información almacenada en archivos y bases de datos del empleador, estando prohibido copiarlos, publicarlos o utilizarlos con finalidades ajenas al cumplimiento estricto de sus actividades.
20. Los trabajadores del área contable deberán cumplir con las disposiciones y obligaciones legales constantes en las leyes de materia tributaria y contable.
21. Mantener las vitrinas, armarios, anaqueles, o cualquier otro lugar donde se exhibe la mercadería del empleador, con las debidas seguridades, siendo responsables todos los trabajadores de turno de la verificación de la seguridad correspondiente. La inobservancia de esta obligación, y siempre que ésta genere pérdidas económicas para el empleador, será de responsabilidad del trabajador, debiendo éste reembolsar al empleador tales rubros, sin perjuicio de las sanciones administrativas.
22. Evitar relaciones interpersonales inapropiadas con sus compañeros de trabajo o entre supervisores y supervisados o clientes.
23. Informar oportunamente al empleador sobre todo lo que pueda perjudicar, entorpecer, obstaculizar o impedir la marcha normal de su trabajo o el desarrollo de las actividades del empleador.
24. Solicitar la reposición de los productos que utiliza para el desarrollo de sus actividades, estando prohibido suspender o demorar las actividades por falta de solicitud de reposición de insumos, ingredientes, o herramientas.
25. Mantener un trato cortés, respetuoso y amable con los huéspedes, clientes, compañeros y superiores.
26. Proteger y resguardar la confidencialidad de la información de propiedad del empleador.
27. Permitir y facilitar que el empleador realice todos los procedimientos de control y revisión personal destinados a evitar la sustracción o traslado no autorizado de los bienes del empleador.
28. Justificar por medio de facturas o informes los gastos producidos por movilización, alimentación, hospedaje, y demás gastos. Y devolver a empleador los valores sobrantes que hayan sido entregados por tales conceptos.



29. Restituir al empleador el valor correspondiente a los costos ocasionados por el consumo excesivo de productos entregados al trabajador; o por el desperdicio de materiales, insumos, productos, comida, ingredientes; siempre que se determine su responsabilidad.
30. Prestar toda la colaboración posible en casos de siniestro o riesgo inminente que afecte o amenace a la integridad de las personas y bienes del empleador.
31. Reemplazar, reponer o pagar el valor de las herramientas, equipos, máquinas, partes y piezas, vajilla, cristalería, menaje en general y demás implementos que tenga para ejecutar su labor, y que los haya recibido a su cargo; y que los haya perdido o averiado por descuido, imprudencia o negligencia.

Para determinar la culpa, descuido o negligencia, el Empleador realizará la investigación respectiva y adicionalmente el avalúo o peritaje del bien perdido o deteriorado, sin perjuicio del derecho del Empleador a iniciar la acción judicial o administrativa procedente.

32. En el caso de los trabajadores que tuvieren bajo su responsabilidad y a su cargo vehículos del Empleador, deberán mantenerlos en buen estado y entregar un informe mensual de las condiciones del vehículo; a más de ello comunicarán al empleador de manera inmediata cualquier inconveniente, daño o novedad suscitada en el cumplimiento de sus actividades. Estarán sujetos también a cumplir a cabalidad las normas y leyes de Tránsito, pues su incumplimiento será considerado falta grave y por lo tanto causal de terminación de contrato previo visto bueno.
33. Verificar diariamente los insumos, y demás bienes necesarios para su trabajo e informar inmediatamente al Departamento Administrativo o a Gerencia General, sobre los productos, bienes o artefactos dañados, caducados o desechados para el descargo respectivo.
34. Entregar diariamente un informe detallado de las actividades, observaciones y novedades realizadas al final de cada turno.
35. Entregar oportunamente los informes de ventas realizadas, así como reportarlos en los sistemas de control; y en general todos los documentos, justificaciones que requiriere el empleador, o el administrador.
36. Ingresar, revisar y cumplir con los datos que requieran los sistemas o documentos que el empleador disponga.
37. Entregar oportunamente los informes, documentos, justificaciones que requiriere el empleador o el administrador.
38. Comunicar de forma inmediata y, entregar a Ama de Llaves o a su supervisor, cualquier bien, objeto o documento, encontrado en las instalaciones del empleador.
39. Colocar y utilizar adecuadamente la señalética de seguridad entregada para el desempeño de sus actividades.
40. Asistir puntualmente a los cursos y capacitaciones que el empleador disponga.
41. Mantener bajo su custodia y responsabilidad los documentos a su cargo y propios de sus actividades. En caso de pérdida de dichos documentos será responsabilidad del trabajador los gastos directos o indirectos que se produzcan por dicha pérdida.
42. Durante la jornada laboral reportar su ubicación al departamento que así lo requiera, mediante cualquier método o proceso determinado.



43. Utilizar los equipos del empleador únicamente para el cumplimiento de sus actividades laborales.
44. Cumplir con las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la ley, por sus reglamentos o por la autoridad competente.
45. Reportar de forma inmediata al departamento de áreas públicas cualquier indicio de suciedad, basura o falta de limpieza de las instalaciones o bienes del empleador.
46. Al finalizar su jornada laboral diaria, entregar a su jefe inmediato, o a quien el empleador designe, todos los bienes, equipos, o documentos entregados por los clientes, proveedores y en general por cualquier persona.
47. Reportar de forma inmediata al departamento de mantenimiento cualquier ruptura, avería, o daño en general producido en las instalaciones o bienes del empleador.
48. Recibir los documentos que entregue el empleador, su jefe inmediato o representante, para lo cual firmará el recibido dejando constancia del día y hora.
49. El trabajador que por el desarrollo de sus actividades utilice llaves, tarjetas electrónicas o códigos de acceso los deberá portar diariamente, siendo custodio de los mismos, estando prohibido entregarlos a terceros o dejarlos en lugares no autorizados por el empleador.
50. Mantenerse en su puesto de trabajo realizando las actividades encomendadas, o cumplir con la ruta o actividades establecidas por el empleador.
51. Comunicar inmediatamente al empleador o jefe inmediato cualquier enfermedad, incapacidad, embarazo, o condición que pueda afectar el desempeño de sus funciones o que pueda poner en riesgo su propia salud.
52. Reportar y coordinar con el empleador o su jefe inmediato todo aquello que pueda ocasionar inconvenientes en el desarrollo de sus actividades; cuando no pueda asistir a su puesto de trabajo, es obligación del trabajador comunicar con anticipación a su jefe inmediato, debiendo luego justificar su falta de acuerdo a lo dispuesto en el código de trabajo y en este Reglamento.
53. Respalda la información digital a su cargo de forma diaria, para lo cual creará carpetas electrónicas en el disco duro de cada máquina o equipo a su cargo, o en el espacio digital determinado por el empleador
54. Guardar consideración y respeto en el trabajo con sus compañeros de trabajo estando prohibido despedir, suspender, multar, cambiar el horario de trabajo o actividad al personal que se encuentre a su cargo, sin previa autorización de la Gerencia General y/o área de Recursos Humanos

**Art. 25.- OBLIGACIONES DE LOS CAMAREROS DE PISO:** Además de las obligaciones determinadas en el artículo 24 de este Reglamento, son sus obligaciones las siguientes:

1. Presentarse a laborar correctamente uniformados, utilizando los elementos de protección y de seguridad e higiene de forma correcta, con apariencia personal impecable.
2. Al iniciar su jornada de trabajo, deberá verificar que se encuentra abastecido con todos los implementos de trabajo y limpieza.
3. Recibir, revisar y cumplir con la planificación de operaciones establecidas en el documento



- asignaciones de habitaciones, respetando estrictamente el área y piso asignados.
4. Realizar sus actividades con estricto silencio, estando prohibido el conversar en los pasillos, habitaciones, o áreas cercanas a las habitaciones de los huéspedes.
  5. Mantener el carro de servicio adecuadamente ordenado de acuerdo a los protocolos determinados, y portando todos los elementos de limpieza entregados y asignados.
  6. En el desempeño de sus funciones, trasladar el carro de servicio de forma adecuada, estando prohibido dejarlo en zonas que obstaculicen el tránsito normal del resto de personas o huéspedes del hotel.
  7. Cumplir estrictamente con las observaciones indicadas por el huésped, estando prohibido expresamente el ingresar a la habitación o llamar al huésped cuando existan letreros que den tal explicación.
  8. Antes de ingresar a la habitación es obligación del camarero tocar la puerta por tres ocasiones, e indicar que se realizará el proceso de limpieza.
  9. Cumplir estrictamente con el orden de limpieza, que consiste en: abrir cortinas y ventanas, retirar la lencería y toallas, retirar el contenido de los botes de basura, tendido de cama, limpieza de pisos y muebles, limpieza de baño, limpieza final de piso, verificación de elementos de habitación. La limpieza de la habitación se realiza siempre con la puerta abierta.
  10. Acatar y dar fiel cumplimiento a los protocolos de limpieza, estando prohibido mezclar los utensilios y/o trapos de limpieza, evitando en todo momento la contaminación cruzada entre áreas o zonas de limpieza.
  11. Cumplir con los tiempos establecidos para la limpieza de las habitaciones.
  12. Se encuentra prohibido realizar la limpieza de las habitaciones con las televisiones encendidas, así como conversar en los pasillos descuidando sus obligaciones.
  13. Durante el proceso de limpieza es obligación del camarero verificar el estado y condiciones de los bienes muebles, equipos y accesorios, tales como: sillas, mesas, carpetas informativas, señalética, etc. En caso de existir novedades al respecto, deberá reportar de manera inmediata a recepción para su cobro si es posible.
  14. Durante la limpieza de la habitación es su obligación verificar el correcto funcionamiento de luces, televisor, aire acondicionado, ventanales, puertas, sistema de iluminación, y demás bienes, dispositivos, electrodomésticos existentes en cada habitación.
  15. Durante la limpieza de la habitación es su obligación verificar el correcto estado y ubicación de los informativos, carpetas, bolígrafos, libros, hojas, de acuerdo al protocolo establecido, existentes en cada habitación.
  16. Comunicar de forma inmediata, y entregar a Ama de Llaves o a su supervisor cualquier bien, objeto o documento olvidados por los clientes, novedad que deberá ser detallado en el reporte diario de novedades.
  17. Reportar diariamente el faltante de lencería y objetos de la habitación.
  18. Entregar diariamente al Ama de Llaves los informes detallados de cuántas habitaciones fueron limpiadas durante su jornada, para lo cual llenará el respectivo registro dispuesto por el empleador (reporte de ocupación).



19. Reportar a su jefe inmediato los insumos, productos, bienes u otros objetos que el hotel pone a disposición del huésped para su estancia, que no hayan sido utilizados por el huésped, tales como jabones, shampoos, acondicionadores, snacks u otros.
20. Reportar al Ama de Llaves, cualquier novedad correspondiente de los materiales a su cargo tales como sábanas, toallas, manteles, edredones, etc.
21. Entregar mensualmente un inventario de la lencería a su cargo, entendiéndose por ésta las toallas, sábanas, plumones, cubrecamas, u otras entregadas por el empleador.
22. Durante la limpieza de la habitación es su obligación el verificar la existencia de botellas de agua, 6 armadores, secadora, sobre de lavandería, almohada extra, cobijilla extra, así como los elementos del mini bar.
23. Reportar al Ama de Llaves, y departamento de Mantenimiento, en caso de verificar la existencia de novedades que requieran la atención del departamento de mantenimiento o áreas públicas.
24. Cuando el departamento de Recepción, o Ama de Llaves reporte "CHECK OUT" el camarero debe suspender su actividad, dirigirse inmediatamente a la habitación indicada, y realizar la verificación visual de la habitación, así como de la lencería, equipos, y demás bienes, y reportarlo a recepción vía telefónica, en un plazo no mayor a 3 minutos.
25. Apoyar adecuadamente al departamento de Lavandería en la entrega y recepción de la lencería, en las horas determinadas por el departamento de Ama de Llaves.
26. Cumplir con los códigos de colores establecidos en los protocolos de limpieza.
27. Durante su jornada de trabajo deberá estar pendiente a la señalética o avisos que indiquen los huéspedes, prestando prioridad a los anuncios de limpieza de habitación.

**Art.-26.- OBLIGACIONES PARA EL PERSONAL DE RECEPCIÓN:** Además de las obligaciones determinadas en el artículo 24 de este Reglamento, son sus obligaciones las siguientes:

1. Presentarse a laborar correctamente uniformados, con apariencia personal impecable.
2. Al iniciar su turno de trabajo, deberá ingresar a los sistemas informáticos de control exclusivamente con su clave personal, la misma que es intransferible y de uso personal.
3. Al iniciar y al entregar su turno de trabajo, deberá receptar y entregar las novedades del turno tanto verbal como por escrito, a través de la bitácora electrónica. Así como información primordial, ocupación del día, tarifa disponible, habitaciones libres, huéspedes por hospedarse, huéspedes Vip, promociones y eventos del día, para lo cual deberán reportarlos en los documentos o sistemas establecidos
4. Es obligación del trabajador utilizar el "Check list" de cada turno, formatos y "Hojas de Apoyo" establecidas, así como el archivo físico de éstas en orden cronológico y mensual.
5. Cumplir estrictamente los protocolos de atención al cliente.
6. Atender a los clientes, huéspedes y demás personas de forma personal y directa.
7. Antes de asignar la habitación al huésped, deberá proceder con la verificación de disponibilidad y estatus en el sistema informático, y en caso de duda verificar la información en los archivos físicos; de persistir la duda deberá comunicar el particular a su jefe inmediato.



8. Una vez confirmada la disponibilidad y estatus de la habitación, es obligación del trabajador solicitar los documentos de identidad, entregar y solicitar al huésped que realice el ingreso de información manual en el documento físico denominado “Hoja de Registro” y realizar el proceso de “CHECK IN”, para lo cual realizará el ingreso de datos en el sistema informático.
9. Ingresar correctamente toda la información que los sistemas o formatos establecidos por el empleador requieren, así como solicitar la firma del cliente cuando así se estableciere.
10. Posterior al requerimiento de datos y documentos del huésped, es obligación del trabajador cobrar el valor de la habitación, así como receptor el voucher de garantía, o en su defecto solicitar un voucher en garantía con una pre autorización válida, que cubra el valor total de la habitación, más los valores determinados por el empleador.
11. Entregar la llave o tarjeta de acceso al huésped previa verificación que ésta se encuentre activada; la entrega de la tarjeta o llave electrónica se la realizará conjuntamente con la clave de wi-fi o acceso a internet.
12. En caso de reserva previa realizada por el huésped, es obligación del Recepcionista, tener lista e impresa la “Hoja de Registro”, en la cual, de existir información de la persona por estadías previas, se incorporarán automáticamente a través del sistema informático todos los datos que requiere el formato, así como la forma de pago.
13. En el proceso de “CHECK OUT” es obligación del Recepcionista confirmar con el cliente si va a mantener la forma de pago que dejó en garantía o si cambiará su forma de pago.
14. Es obligación del colaborador guardar total sigilo y confidencialidad de la información del cliente, estando prohibido publicarla o divulgarla.
15. Solicitar y coordinar con el Botones el traslado de equipaje de los huéspedes, sin excepción alguna.
16. Comunicar al cliente que deberá acercarse a recepción a validar su ticket de parqueo cuando desee salir.
17. Llevar el registro y control de los movimientos de caja diariamente, archivando cada una de las facturas y documentos de ingreso en orden cronológico.
18. Realizar el cobro completo de las órdenes de cobro entregadas por las diferentes unidades, estando prohibido solicitar cualquier tipo de propinas.
19. Realizar el cuadro de caja correspondiente, tanto al momento de recibir o terminar su turno, mediante informe detallado; responsabilizándose por los valores existentes en la caja a su cargo.
20. Al finalizar su turno de trabajo, es obligación del trabajador realizar el cuadro de caja correspondiente, en el cual constará el informe detallado de valores recibidos y la especificación de los mismos, dinero y documentos que serán colocados en sobre cerrado y entregados o depositados en la caja de seguridad, de acuerdo a la disposición emitida por el empleador. El trabajador será responsable de estos valores.
21. Entregar las facturas, notas de venta, o el comprobante correspondiente a los clientes, de acuerdo a la normativa vigente en el Ecuador.
22. Verificar la autenticidad de los billetes o monedas que recibiere.



23. Realizar el depósito de valores cobrados durante su turno de trabajo, en la caja de seguridad, detallando y justificando los referidos valores de forma detallada y completa en la bitácora de depósito.
24. Entregar de forma inmediata las llaves, tarjetas, maletas, encomiendas, cartas o cualquier bien a los destinatarios, previa verificación de su identidad; en el caso de imposibilidad de entrega, es obligación del trabajador reportarlo en el sistema de novedades
25. Generar y entregar vía correo electrónico las facturas electrónicas correspondientes a los huéspedes, cerciorándose que los datos sean los correctos; en caso de facturas anuladas por error del trabajador, se procederá con multa económica de acuerdo a lo determinado en el presente reglamento.
26. Cuando el huésped indique su salida, y previo a realizar el proceso de “CHECK OUT”, es obligación del trabajador solicitar y coordinar con la camarera la verificación y revisión del estado de la habitación y los bienes propios de la misma. En caso de omitir este proceso, el trabajador a cargo es responsable por los daños o pérdidas producidos en la habitación.
27. Recibir y registrar a los clientes en los sistemas de control, para lo cual es estrictamente obligatorio el solicitar al cliente su documento de identificación del cual obtendrá copia y la mantendrá en el archivo físico correspondiente.
28. Emitir las facturas correspondientes a los clientes, de acuerdo a lo determinado en las leyes de la materia.
29. Cuidar con mucho sigilo el fondo de caja suministrado y realizar la entrega- recepción del mismo cuando deba cambiar de turno, llevando los documentos necesarios, debidamente numerados.
30. Si el pago se realiza con tarjeta de crédito, el trabajador deberá revisar la fecha de caducidad y código de seguridad de la tarjeta, el nombre del titular; y realizar el cotejo con la cédula de ciudadanía del cliente, para luego hacer firmar el respectivo voucher.
31. Se encuentra prohibido el aceptar el pago o garantía de las cuentas de los clientes con tarjeta de crédito de propiedad de terceras personas que no se encuentren físicamente al momento de realizar la transacción, salvo que exista la autorización de la tercera persona no presente, a través del proceso de “Cobro No Presencial”, para lo cual la tercera persona deberá llenar y firmar el formulario correspondiente y enviar la documentación requerida para soportar el proceso. Esta es, escaneo de documento de identidad y tarjeta de crédito de ambos lados. Esta documentación será receptada por correo electrónico, fax, correo local o por el mismo cliente.
32. Comunicar inmediatamente los mensajes recibidos tanto a los huéspedes del hotel como a las oficinas administrativas.
33. Durante el “CHECK OUT”, recibir la tarjeta de llaves de los huéspedes; en el caso de no recibirlos, el costo de los mismos será de su responsabilidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas.
34. Cuidar y mantener encendida en horas de sus labores la radio intercomunicadora, debiendo mantener en todo momento comunicación con las diferentes áreas de servicio.
35. Comunicar a Seguridad y entregar a los clientes o a Ama de Llaves cualquier objeto o





documento olvidado por los clientes en el mostrador.

36. Realizar los cobros de acuerdo a los precios establecidos por el empleador, estando prohibido ofrecer crédito, o descuento, sin autorización del empleador, o su administrador; en el caso de haberlo hecho sin autorización, el valor correspondiente de dicho crédito correrá a cargo del trabajador.

**Art. 27.- OBLIGACIONES DEL DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA (AREAS PUBLICAS):** Además de las obligaciones determinadas en el artículo 24 de este reglamento, son sus obligaciones las siguientes:

1. Es obligación primaria del departamento de áreas públicas la limpieza y desinfección de todas las áreas de uso común de las instalaciones como son: pisos, área completa de baños, área completa de pasillos, gradas, ventanas y ventanales de acceso interior, ascensores, muebles y accesorios de pasillos, piletas, patios, canchas, pisos de restaurante, lobby, etc.
2. Mantener el carro de servicio adecuadamente ordenado de acuerdo a los protocolos establecidos, y portando todos los elementos de limpieza entregados y asignados.
3. Cumplir estrictamente con la planificación de limpieza y desinfección entregada por su superior.
4. Realizar la limpieza en el tiempo y modo determinados en la planificación diaria entregada por jefe o supervisor del departamento.
5. Realizar la limpieza diaria de los baños de uso común, que se encuentran en las instalaciones del empleador.
6. Verificar cada hora la limpieza de los baños de uso común, que se encuentran en las instalaciones del empleador; de encontrarse novedades realizar la limpieza del área necesaria.
7. Durante la limpieza y verificación determinados en los numerales 5 y 6 del presente artículo, es obligación del trabajador verificar el funcionamiento de los dispensadores y demás elementos, así como del stock necesario de papel higiénico, papel de mano y jabón.
8. Solicitar de forma oportuna y anticipada la reposición de los productos que utiliza para el desarrollo de sus actividades, estando prohibido suspender o demorar las actividades por falta de solicitud de reposición de insumos, ingredientes o herramientas para el cumplimiento de sus funciones.
9. Colocar las bolsas de basura en los lugares determinados sin derramar líquidos, y evitar accidentes al momento de retirar la basura, así como la penetración de malos olores en las áreas de limpieza.
10. En las áreas de limpieza donde se encuentren instaladas alfombras, es obligación del trabajador aspirar completamente la zona eliminando polvo y suciedad; de ser el caso, realizar proceso de desmanche cada vez que sea necesario.
11. Diariamente se debe quitar el polvo y manchas de muebles y demás accesorios que se encuentren en las áreas de uso común.
12. Acatar y dar fiel cumplimiento a los protocolos de limpieza, estando prohibido mezclar los utensilios y/o trapos de limpieza, evitando en todo momento la contaminación cruzada entre áreas o zonas de limpieza.



13. Cumplir con los códigos de colores establecidos en los protocolos de limpieza.
14. Mantener orden en la limpieza, ubicando los utensilios y productos de limpieza en zonas seguras, estando prohibido obstruir u obstaculizar el paso a terceras personas.
15. Colocar y utilizar adecuadamente la señalética de seguridad para el desempeño de sus actividades.

**Art. 28.- DE LAS OBLIGACIONES DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO /OPERARIOS/ AUXILIARES:**

Corresponde al equipo técnico humano responsable del mantenimiento preventivo e inmediato de todas las áreas correspondientes a mecánica, electromecánica, hidráulica, hídricos, eléctrico, cocina, albañilería, gasfitería, pintura, mampostería, grifería, cerámica y otras que requiera las instalaciones, para su correcto funcionamiento y presentación, excepto la maquinaria o equipos, que presente garantía de sus proveedores; por lo tanto, a más de las obligaciones determinadas en el Art. 24 de este Reglamento, son sus obligaciones:

1. Realizar conjuntamente y en coordinación con sus superiores el cronograma de actividades mensuales debiendo abarcar todas las áreas de mantenimiento, y considerar los tiempos de ejecución de proyectos, para satisfacer las necesidades de mantenimiento preventivo y de mantenimiento urgente en todas las instalaciones del empleador.
2. Mantener la comunicación y coordinación técnica con sus superiores y compañeros de trabajo a través de los dispositivos electrónicos autorizados para ejecutar las labores diarias y reportar inconvenientes o casos de emergencia.
3. Hacer uso de los equipos de seguridad autorizados y entregados por el empleador.
4. Reconocer, registrar, reportar, y reparar, el estado y presentación de las paredes, pintura, equipos eléctricos u otros, mediante inspección ocular ambulatoria, la misma que será diaria y periódica, recorriendo todas las instalaciones y pisos, en los momentos determinados y autorizados por su superior.
5. Mantener actualizado y vigente el inventario de bodega de mantenimiento, y coordinar con sus superiores y el personal autorizado para las adquisiciones de repuestos, maquinaria, herramientas u otros.
6. Mantener el stock de bienes, equipos, suministros y accesorios necesarios para los trabajos más urgentes y frecuentes.
7. Realizar las actividades de acuerdo al cronograma diario, brindando prioridad a los sectores vulnerables de cocina, área eléctrica, hídrica y aquellas que determine su superior.
8. Mantener un control actualizado de los contenedores de gas licuado de petróleo, diésel, y demás sustancias necesarias para la operación, con la finalidad de poder anticipar el pedido de compra al proveedor correspondiente.
9. Verificar y reportar el correcto funcionamiento y temperatura de todos los refrigerantes del área de cocina.
10. Acudir al área de trabajo con el equipo correspondiente a cada una de las actividades, reportando previamente la salida de los insumos, herramientas y suministros del área de bodega de mantenimiento.



11. Controlar, registrar y reportar diariamente el funcionamiento adecuado del área de piscina, verificando temperatura, nivel de PH, nivel de cloro, presión, u otros marcadores que garanticen el correcto funcionamiento.
12. Acudir oportuna e inmediatamente al área afectada y reportada, para lo cual deberá portar el equipo necesario para solventar y ejecutar la actividad solicitada.
13. Respetar la señalética que corresponde a las áreas restringidas y rotular aquellas que ameriten especial atención.
14. El juego de llaves electrónicas y físicas que corresponde al equipo de mantenimiento, es de uso exclusivo, quedado prohibido realizar copias o clones y/o ser llevadas fuera de las instalaciones del empleador.
15. Realizar las reparaciones de acuerdo al tiempo establecido por su superior, considerando un tiempo prudencial y el criterio técnico que deberá ser reportado a su superior.
16. Reportar las posibles soluciones a los casos de emergencia, considerando los planos de ingeniería del edificio, evitando la pérdida de tiempo y de maniobras innecesarias, perforaciones, destrucción de paredes u otros.
17. Realizar diariamente el recorrido de verificación en el cuarto de máquinas, verificación de la cual emitirá un informe detallado a través de la bitácora correspondiente.
18. Revisar diariamente el correcto funcionamiento de la maquinaria, calderos, conexiones, tuberías y demás bienes de propiedad del empleador, del cual remitirá informe diario.
19. Recopilar, analizar y solicitar diariamente la adquisición de repuestos, herramientas y otros implementos necesarios para realizar las actividades de mantenimiento.
20. Ejecutar los mantenimientos correctivos y preventivos de la maquinaria y equipo a su cargo.
21. Cumplir de forma inmediata la reparación, instalación o mantenimiento solicitada por sus superiores o su jefe inmediato.
22. Realizar mensualmente el mantenimiento, limpieza y verificación de estado, de los extintores, cabinas de incendio y mangueras de presión, proceso del cual deberá entregar un informe detallado.
23. Mantener y custodiar de forma ordenada cada una de las llaves o tarjetas electrónicas que permiten el acceso a las diversas áreas del local donde presta sus servicios.
24. Reportar, mediante informe, todas las instalaciones o mantenimientos realizados en su horario de trabajo.
25. Durante los procesos de mantenimiento o instalación se deberán utilizar las herramientas, equipos y software adecuados.
26. Ayudar con el montaje, traslado y desmontaje de equipos, máquinas, muebles y demás bienes que disponga el empleador.
27. Informar al empleador de forma inmediata los daños o novedades que presenten los equipos, estructuras o bienes de empleador.
28. Durante los procesos de mantenimiento, traslado o instalación de equipos o bienes, es su obligación primordial el cumplir con las normas de seguridad correspondientes y utilizar las herramientas, equipos y software adecuados.



**Art. 29.- DE LAS OBLIGACIONES DEL PERSONAL DE LAVANDERIA:** Además de las obligaciones determinadas en el artículo 24 de este Reglamento, son sus obligaciones las siguientes:

1. Antes de iniciar con el lavado de las prendas es obligación del trabajador revisarlas, verificando su estado y reportando inmediatamente las rupturas, agujeros, manchas, desgarres o cualquier daño, a los supervisores y Ama de Llaves.
2. Mantener el estado original de las prendas, estando prohibido cortarlas, zurcirlas, coserlas, realizar cambios de botones o realizar cualquier acto que atente contra el estado estético de la prenda, sin previa autorización de su propietario.
3. Las prendas que el huésped envía a lavar deben ser revisadas, si presenta alguna mancha deberá ser devuelta con la tarjeta de “Wep Cam” indicando la razón por la que no se procesó la prenda e indicando al huésped que autorice el lavado bajo su responsabilidad para evitar confusiones por el servicio.
4. Antes de proceder con el lavado, el trabajador deberá recolectar, clasificar y almacenar las prendas en la forma y modo que indican las etiquetas de las prendas, o bajo los procedimientos autorizados por el empleador.
5. Separar las prendas que presentan manchas en el reservorio autorizado para su posterior tratamiento, de acuerdo a las normas establecidas por su superior, cumpliendo con el uso de químicos o técnicas autorizadas para cada tipo de mancha.
6. Verificar que las máquinas de lavado se encuentren siempre conectadas al distribuidor automático de productos químicos antes de proceder al ciclo de lavado.
7. Durante el lavado de las prendas, el trabajador deberá aplicar los elementos químicos de limpieza y desmanche de acuerdo a las medidas, gramajes, mililitros, litros o cualquier medida indicada por su superior o empleador.
8. Hacer uso de la maquinaria de lavado siguiendo las recomendaciones del proveedor, evitando la sobrecarga en peso, para la correcta rotación de la lencería.
9. Programar la maquinaria de lavado de acuerdo al tipo de prendas, y las condiciones propias de cada tejido.
10. Evitar la mezcla de lencería y tejidos diferentes, siguiendo las normas autorizadas por su superior, para evitar contaminación de las prendas.
11. Lavar las prendas del hotel o restaurante de forma autónoma y separada, estando prohibido mezclar estas prendas con las prendas de los huéspedes.
12. La dosificación de químicos y elementos líquidos que usa la maquinaria es automática, quedando prohibido alterar la dosificación, drenaje o cualquier otra maniobra que altere el funcionamiento programado, sin autorización expresa de su superior.
13. Cumplir con el tiempo de lavado de acuerdo a cada prenda, en coordinación con su superior y de acuerdo a las características propias de la máquina, quedando prohibido interrumpir el ciclo de lavado, centrifugado o secado.
14. Verificar que las prendas que han culminado su ciclo de secado se encuentren listas y completamente secas antes de proceder al planchado.
15. Hacer uso de la maquinaria de planchado de la manera correcta, verificando y utilizando correctamente su temperatura, para evitar la quema o mancha de las prendas.



16. Rotar la lencería de acuerdo a la forma y modo autorizado por su superior en las máquinas de planchado, observando el total secado de cada una de las prendas.
17. Doblar y almacenar la lencería limpia de acuerdo a los requerimientos de su superior y almacenarla en las perchas autorizadas.
18. Mantener el inventario actualizado de toda la lencería limpia que se almacena y recepta para su lavado.
19. Hacer uso del equipo de seguridad pertinente y necesario para el tratamiento de las manchas, determinando con su superior las técnicas, procedimientos y uso de químicos.
20. Cumplir con el tiempo de entrega de las prendas, tiempo que será determinado por el jefe del área, Ama de Llaves o superiores.
21. Mantener actualizado el inventario de su área de trabajo, y de preservar los productos y mercadería en los respectivos percheros y áreas destinadas a cada uno de los tipos de producto que se almacenan.
22. Posterior al lavado, secado y planchado, el trabajador deberá empaquetar las prendas y destinarlas al área de bodega autorizada para su almacenamiento.
23. Queda prohibido hacer uso de las prendas clasificadas como “olvidadas” por parte del personal del área de lavandería.

**Art. 30.- DE LAS OBLIGACIONES DE LOS MESEROS /CAPITAN DE MESEROS/ SALONERO:** Además de las obligaciones determinadas en el artículo 24 de este Reglamento, son sus obligaciones las siguientes:

1. Conocer de forma detallada la carta de alimentos, bebidas, vinos y platos que oferta el empleador, así como sus ingredientes y porciones.
2. Tomar nota correcta y precisa de la orden indicada por el cliente, detallando cantidades, características y especificaciones de cada pedido, observando los ingredientes y modos determinados. En caso de error en el despacho o preparación y cuando éste genere gastos de regreso, nueva preparación o nueva orden de entrega, los valores serán descontados por medio de nómina al trabajador que haya incurrido en el error.
3. Realizar el montaje y desmontaje de las mesas y sillas para el servicio, estando prohibido expresamente que en los horarios de atención existan mesas sin mantelería o cubertería.
4. Al inicio de su turno deberán coordinar con Cocina y Recepción, los eventos a desarrollarse durante su jornada de trabajo.
5. Reportar, revisar y verificar los eventos, reservas, cotizaciones y novedades en los sistemas documentales o informáticos que indique el empleador.
6. Está bajo su responsabilidad la vajilla, cristalería y cubertería, debiendo revisar los inventarios cada mes y entregarlo a su jefe inmediato superior.
7. Entregar las comandas o pedidos al área de Cocina en orden cronológico de pedido y de forma ordenada.
8. Entregar los vales de consumo del restaurante a caja para que sean cargados a las respectivas cuentas de los clientes. En caso que el cliente solicite una factura independiente, es obligación del mesero el coordinar la facturación respectiva.



9. Cuidar el área del restaurante, debiendo mantenerlo en perfecto estado de limpieza y ordenado, reportando a su jefe inmediato cualquier novedad para su inmediato arreglo.
10. Cuidar de la seguridad de los alimentos, para lo cual deberá hacer la entrega y transporte de los platos o bebidas de acuerdo a los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos y bebidas.
11. Realizar el montaje respectivo para los diferentes buffets que oferta el empleador, en los horarios y modos determinados, estando prohibido el incorporarlos o retirarlos en horarios no establecidos.
12. Recolectar la vajilla y demás bienes, en los equipos autorizados, evitando su deterioro, quiebre, fractura u otras maniobras que alteren o destruyan la cristalería y/o vajilla.
13. Atender al cliente de inmediato y de acuerdo a las normas establecidas, entregar la carta correspondiente, realizar la toma del pedido, brindar información de las características gastronómicas del menú y advertir al cliente el tiempo de preparación de los pedidos realizados.
14. Realizar el pedido de los clientes tomando todos los datos correspondientes y llenar completamente los espacios de la comanda correspondiente a la fecha, orden, tipo de orden y demás datos que requiera cada una de los pedidos.
15. Coordinar con sus superiores la elaboración del cronograma de actividades y turnos semanales para determinar las actividades en equipo, para solventar la capacidad de respuesta y atención al cliente de acuerdo a la temporada, flujo y frecuencia de clientes, eventos u otros que se organicen para el área de restaurante.
16. Coordinar con el responsable de caja la emisión de los documentos para el cobro correspondiente a cada mesa realizando la entrega de la comanda correspondiente.
17. Coordinar directamente con el responsable del área de Cocina para la elaboración de cada uno de los platos.
18. Servir al cliente el menú correspondiente al pedido siguiendo estrictamente los protocolos de calidad de servicio establecidos por su superior.
19. Realizar el secado y pulido de la cristalería, vajilla u otros, utilizando los materiales y herramientas autorizados por su superior y disponerlos en las perchas y reservorios autorizados para su almacenaje.
20. Realizar la limpieza de las mesas y áreas de atención al cliente haciendo uso exclusivo y apropiado de los paños, herramientas y químicos autorizados por su superior.
21. Mantener el stock de vajilla y cristalería en las perchas de despacho debidamente ordenadas, pulidas; y almacenar y reportar los casos de fractura, deterioro o quiebre de las piezas de vajilla y/o cristalería.
22. Ordenar el bufet, platos de exhibición y demás elementos pertenecientes a la exhibición y transporte de los alimentos preparados, en coordinación con su superior para determinar la forma y disposición de cada una de las exhibiciones.
23. Antes de servir los platos o pedidos de los clientes, verificar su presentación y que se cumpla con los estándares establecidos; caso contrario informar al Capitán en turno.



**Art. 31.- DE LAS OBLIGACIONES DEL BARTENDER/ BARMAN:** Corresponde al área de consumo y despacho de bebidas alcohólicas y alimentos de preparación rápida, bebidas calientes y frías no alcohólicas; por ello además de las obligaciones determinadas en el artículo 24 de este Reglamento, son sus obligaciones las siguientes:

1. Mantener limpia y organizada su área de trabajo.
2. Mantener el stock de materia prima, mediante un control diario y actualizado del inventario.
3. Conocer la preparación de las bebidas ofertadas por el empleador.
4. Durante la preparación de cualquier bebida solicitada, cumplir con la receta establecida por el empleador, debiendo cumplir con las medidas, porciones, cantidades y presentaciones establecidas.
5. Servir las bebidas solicitadas por los clientes en los recipientes o vasos establecidos.
6. Cumplir con las medidas estándar en la preparación de bebidas, siendo éstas de 5 copas por botella de vino y de 14 tragos por botella de licor de 750 mililitros; manteniendo un estricto control y registro diario de las copas y tragos despachados.
7. Informar de forma diaria y detallada los consumos y ventas realizadas en su jornada de trabajo.
8. Para abrir una nueva botella de licor, vino o cualquier bebida, es necesario que ésta se haya terminado por completo.
9. Preparar los cocteles, bebidas u otros de acuerdo al recetario autorizado, cumpliendo el control de cantidades, medidas, presentación y demás características propias de cada mezcla.
10. Coordinar directamente con el personal autorizado de cocina, para la elaboración de los platos de comida rápida, picadas y demás que son de oferta exclusiva para su área.
11. Utilizar las medidas preestablecidas por las máquinas preparadoras y expendedoras de bebidas calientes, controlando el correcto uso de la maquinaria y que ésta se encuentre en óptimas condiciones para su uso.
12. Reportar, registrar y verificar cada una de las comandas realizadas, adjuntando los detalles de consumos de todos los alimentos, bebidas alcohólicas y no alcohólicas despachadas en su turno; incluyendo el servicio a la habitación, en los sobres correspondientes y/o en la forma que lo indique su superior.
13. Realizar el cobro de los consumos que no corresponden a cargos a la habitación.
14. Registrar los consumos de los huéspedes en los sistemas informáticos correspondientes y realizar el consumo con cargo a la cuenta de la habitación, para lo cual solicitará obligatoriamente la firma del cliente.
15. Realizar el cuadro de caja correspondiente, tanto al momento de recibir o terminar su turno, mediante informe detallado.
16. Entregar las facturas, notas de venta, o el comprobante correspondiente a los clientes.
17. Realizar el cobro completo de los consumos de los clientes, estando prohibido solicitar cualquier tipo de propinas.



**Art. 32.- DE LAS OBLIGACIONES DEL CAJERO/A – HOSTESS:** Además de las obligaciones determinadas en el artículo 24 de este Reglamento, son sus obligaciones las siguientes:

1. Recibir a los clientes que asisten al restaurante, identificando si se encuentra hospedado en el hotel, determinando sus privilegios de acuerdo al tipo de hospedaje y el consumo permitido, así como a los clientes externos para realizar los cobros correspondientes.
2. Conocer el menú de la carta y sugerir al cliente las alternativas de consumo, eventos gastronómicos, especiales del día u otros que planifica el área de restaurante.
3. Recibir a los clientes y ubicarlos en las mesas, de acuerdo a sus necesidades y cantidad de personas.
4. Coordinar directamente con el mesero de turno el pedido de consumo y la elaboración de las comandas respectivas, para determinar el cobro del consumo de cada mesa.
5. Registrar los consumos de los huéspedes en los sistemas informáticos correspondientes y realizar el consumo con cargo a la cuenta de la habitación, para lo cual solicitará obligatoriamente la firma del cliente.
6. Realizar el cuadro de caja correspondiente, tanto al momento de recibir o terminar su turno, mediante informe detallado.
7. Entregar las facturas, notas de venta, o el comprobante correspondiente a los clientes.
8. Realizar el cobro completo de los consumos de los clientes, estando prohibido solicitar cualquier tipo de propinas.
9. Realizar el cobro de los consumos que no corresponden a cargos a la habitación o autoridades.
10. Emitir la pre factura al cliente y realizar el cobro respectivo en efectivo, tarjeta de crédito u otros medios autorizados por su superior.
11. Realizar el cobro de los platos extras que se consumen durante los eventos y realizar los descuentos y otros beneficios solamente con autorización expresa de sus superiores.
12. Realizar el cierre de caja al final de cada turno debiendo entregar cada una de las pre – facturas emitidas durante su turno, las cantidades correctas del dinero recaudado, voucher de cobro, el valor y estado de la caja chica, y todos los valores correspondientes, mismos que serán depositados en la caja fuerte del hotel en los sobres respectivos donde deberá constar el nombre, fecha y documentos correspondientes.
13. Hacer uso del sistema de software interno para reportar los consumos diarios, gastos de caja chica u otras transacciones económicas con el área de contabilidad.
14. Atender, coordinar y emitir los documentos de cobro correspondiente al servicio de “ROOM SERVICE” en coordinación directa con el personal autorizado para la elaboración de pedido y despacho.

**Art. 33- DE LAS OBLIGACIONES DEL CHEF/ SUB CHEF/ JEFE DE COCINA/ AYUDANTE DE COCINA/ COCINERO/ PASTELERO/ PANADERO/ AYUDANTE DE PASTERIA Y PANADERIA.** - Además de las obligaciones determinadas en el artículo 24 de este Reglamento, son sus obligaciones las siguientes:





1. Cumplir y hacer cumplir la señalética informativa o los procesos que se encuentran visibles y expuestos en las áreas de Cocina.
2. Coordinar directamente con su superior la elaboración del cronograma semanal de actividades correspondientes a la elaboración del menú, rotación de productos, variación de bufet, adquisición de suministros, materia prima de alimentos perecibles y no perecibles, eventos y otros necesarios para el correcto desempeño de sus actividades, debiendo formar grupos y equipos de trabajo para abarcar las responsabilidades correspondientes a sus funciones.
3. Coordinar con su superior la elaboración de menús en eventos, para realizar con anticipación, el pedido de suministros y materia prima necesarios para la elaboración de platos según la orden de eventos, temporadas u otras actividades organizadas por sus superiores.
4. Elaborar el cronograma de limpieza profunda, haciendo participar a todo el personal del área de cocina, para impedir que esta actividad interrumpa las actividades de elaboración de alimentos
5. Rotar los productos orgánicos de manera constante, considerando las fechas de caducidad, lote, forma de almacenamiento y otras características para evitar la pérdida de materia prima o que se almacene por tiempo mayor al permitido según el estándar de calidad.
6. Realizar la planificación del menú del bufet diario, y elaboración de acuerdo a la disponibilidad de la materia prima existente, priorizando aquellos productos de pronta degradación, para evitar su pérdida.
7. Verificar que la temperatura de todos los frigoríficos se encuentre de acuerdo a los requerimientos del tipo de producto que almacena; y reportar las novedades a su superior o al personal autorizado para la manipulación y revisión del equipo refrigerante.
8. Mantener actualizado el inventario de materia prima de alimentos perecibles, no perecibles, cárnicos, lácteos y en general cada uno de los productos para la correcta rotación y uso.
9. Verificar el producto, estado, fecha de caducidad, tipo de almacenaje, condiciones en general que garanticen la calidad del producto que entrega el proveedor y destinarlo al área apropiada de almacenaje.
10. Verificar, controlar y cumplir con las normas de manipulación de alimentos; para ello los equipos, recipientes, utensilios y demás bienes que se usan en cocina deberán estar limpios y desinfectados.
11. Verificar y controlar que los alimentos se encuentren correctamente almacenados en las zonas determinadas, de acuerdo a la temperatura y espacio, evitando siempre que estos no sean contaminados con elementos químicos, basura o desechos.
12. Verificar y controlar diariamente el correcto aseo de los pisos, ventanas, parrillas, paredes, vajilla, recipientes, máquinas, herramientas y bienes que se encuentran en el área de cocina.
13. Verificar diariamente la existencia de stock de los insumos, ingredientes y materia prima en general de acuerdo a los eventos, reservas y consumos diarios del restaurante.



14. Utilizar de forma correcta los implementos de limpieza y protección tales como guantes, mallas para el cabello y todas las entregadas por el empleador. Es su obligación impedir el ingreso a cocina de personas sin los implementos detallados.
15. Preparar los alimentos de acuerdo a lo solicitado en la orden de pedido o “comanda” observando y verificando las guarniciones solicitadas, términos o estados de cocción, omisión en el uso de algún ingrediente; en general despachar el plato seleccionado de acuerdo a lo solicitado por el cliente.
16. Realizar, supervisar y verificar que los cortes de los cárnicos sean realizados de forma adecuada.
17. Solicitar los pedidos de los insumos, ingredientes y materia prima en general de forma semanal, siendo su estricta obligación el mantener un stock necesario.
18. Elaborar los menús determinados por el empleador de acuerdo a las porciones y presupuestos establecidos.
19. Realizar los presupuestos y costos de los eventos, menús, platos u otros que indique el empleador.
20. Establecer el estándar de las porciones, acompañamientos, forma de preparación, costos, para que sea utilizado por todo el personal de cocina y verificar el cumplimiento por parte de sus compañeros.
21. Ejecutar, supervisar y disponer todas las medidas de seguridad y conservación de los alimentos tales como refrigeración, acidificación, salado o azucarado.
22. Preparar las recetas, platos y menús que hayan sido autorizados por el empleador, estando estrictamente prohibido el ofertar aquellos que el empleador no haya autorizado.
23. Verificar la calidad, estado, fecha de caducidad, peso, características, olor, color, condiciones de empaquetado y almacenado de cada uno de los ingredientes, insumos, carnes, productos, frutas, salsas, enlatados, y en general toda materia que se utilice en cocina.
24. Verificar y supervisar el control de calidad de cada uno de los platos que vayan a ser servidos a los clientes.
25. Controlar que el personal de cocina cumpla con los estándares de higiene, disciplina, y el uso correcto de técnicas de trabajo.
26. Evitar estrictamente usar perfumes, colonias o cremas, y utilizar la protección en su cabello, respetando la salubridad en su área de trabajo y la limpieza del uniforme e higiene personal como el cuidado de sus uñas, debiendo utilizar mascarilla y guantes.
27. Realizar y supervisar el montaje de los platos de acuerdo a las características, cantidades, ingredientes, forma y condiciones detalladas en la carta de menú.
28. Reportar a su superior cuando cualquier proveedor realice entrega de productos en mal estado, caducados, en reservorios inadecuados u otros que atenten contra el buen manejo de alimentos.
29. Realizar el plato de pedido de acuerdo al estándar establecido por su superior, cumpliendo con la receta que se advierte en el menú, y de acuerdo a los requerimientos especiales pedidos por el cliente, usando las porciones, cantidades y demás características propias de cada uno de los platos.



30. Elaborar los productos de acuerdo a la receta establecida por su superior, cumpliendo con las cantidades, pesos, tiempo de cocción, tiempo de horneado, u otros característicos de cada producto.
31. Verificar periódicamente las condiciones de las bodegas de alimentos perecibles, no perecibles, y otros que almacenan productos, evitando la pérdida, derrame, capacidad de almacenaje u otros que alteren la calidad de la materia prima.

**Art. 34.- DE LAS OBLIGACIONES DEL JEFE STEWARD, VAJILLERO, POSILLERO.** Además de las obligaciones determinadas en el artículo 24 de este Reglamento, son sus obligaciones las siguientes:

1. Coordinar directamente con su superior la programación semanal y las actividades a realizar para mantener el área de cocina en condiciones óptimas, de acuerdo al flujo de temporada, eventos y casos en los que se necesite la colaboración especial de refuerzo en las actividades que le corresponden.
2. Recolectar y clasificar la vajilla, cristalería, cubertería y otros para destinarlos al área de lavado, verificando las condiciones, evitando el quiebre, fractura o deterioro de las mismas con la correcta manipulación y almacenaje, sin sobrecargar el reservorio de agua.
3. Retirar cuidadosamente los restos orgánicos de cada una de las vajillas, cubertería, cristalería u otros para depositarlo directamente en el contenedor respectivo y de uso exclusivo para el tipo de restos.
4. Clasificar los desechos de cocina según el material del que están compuestos, para lo cual se los clasificará en las bolsas y recipientes del color correspondiente.
5. Lavar la vajilla, cristalería y cubertería de acuerdo a las normas establecidas por su superior y utilizando los químicos, jabones u otros autorizados por su superior, así como de controlar la temperatura del agua y dosificar las sustancias de acuerdo a la cantidad de utensilios.
6. Hacer uso adecuado de la lavadora de vajilla distribuyendo los utensilios de manera adecuada, de acuerdo a las normas y características propias de la máquina, evitando sobrecargar o exceder en las cantidades de utensilios y/o químicos que use la maquinaria.
7. Mantener el inventario actualizado de toda la vajilla, cristalería, cubertería y demás utensilios de cocina existentes en bodega.
8. Evitar y controlar el derrame de líquidos en el piso del área de trabajo, debiendo mantenerla libre de humedad en los momentos del lavado de utensilios, para evitar accidentes en los lugares de tránsito frecuente de los miembros del equipo.
9. Realizar la entrega de su turno con el área completamente limpia, libre de grasa u otros elementos orgánicos.
10. Reportar a bodega la cristalería o vajilla que se encuentre rota, trizada o con cualquier desperfecto que atente contra la calidad de servicio que oferta el empleador. Dichos bienes no podrán ser utilizados.
11. Aplicar correctamente los productos y elementos de limpieza, observando sus características, cantidades y formas de aplicación, verificando que no existan residuos de los elementos químicos utilizados en los utensilios, vajilla, cubertería o equipos de cocina.
12. Despachar los reservorios de desperdicios orgánicos al área especificada por su superior y



trasladar los desechos comunes hasta el área designada y autorizada para la recolección de desperdicios.

13. Manipular los desechos de acuerdo a los procedimientos y horarios establecidos.

**Art. 35.- DE LAS OBLIGACIONES DEL JEFE DE CARNICERIA/CARNICERO/AYUDANTE DE CARNICERIA.** - Además de las obligaciones determinadas en el artículo 24 de este Reglamento, son sus obligaciones las siguientes:

1. Mantener un inventario actualizado de los productos, materia prima y bienes a su cargo, debiendo reportarlo semanalmente.
2. Recopilar analizar y reportar diariamente el listado de los productos, materia prima, alimentos e insumos que deberá adquirir el empleador para el desarrollo correcto de su actividad, debiendo considerar las reservas, eventos, temporada, menús u otros.
3. Verificar diariamente la existencia de stock de los insumos, ingredientes y materia prima en general de acuerdo a los eventos, reservas y consumos diarios.
4. Mantener su área de trabajo ordenada y limpia, permitiendo que sea de fácil ubicación los productos y bienes que comercia el empleador.
5. Verificar el estado de los productos, bienes o mercadería, para lo cual realizará los controles de peso, características, olor, color o condiciones de empaquetado y almacenado.
6. Mantener la cadena de frío de los productos, para lo cual de forma inmediata y luego de su conteo y pesaje deberá trasladarlos a los cuartos fríos correspondientes.
7. Reportar de forma inmediata cualquier novedad, pérdida, deterioro o desaparición de los bienes a su cargo.
8. Verificar, registrar y reportar que el producto que entrega el proveedor cumple con las condiciones, cantidades, forma de almacenaje y otros que garanticen la calidad del producto.
9. Mantener la materia prima en condiciones adecuadas de almacenamiento, refrigeración y otros que preserven el producto.
10. Pesar, registrar y reportar las cantidades de carne en estado bruto y cuando se ha realizado la merma de partes grasas.
11. Realizar los cortes de acuerdo al estándar de calidad establecido y de acuerdo al plato a elaborarse, siguiendo un orden estricto de acuerdo al pedido.
12. Mantener la carne en almacenamiento refrigerante por un tiempo no mayor a 2 días y en la temperatura adecuada y autorizada por sus superiores (oscilante entre 33 y 37 grados Fahrenheit).
13. Revisar, cotejar, contar, inventariar y custodiar la mercadería o bienes que entreguen los proveedores del empleador, previa constatación de las cantidades, características y especificaciones de los mismos.
14. Revisar, constatar y comunicar al jefe inmediato los productos que se encuentren caducados, que sufrieron averías o daños.

**ART. 36.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES QUE DE ACUERDO A SU ACTIVIDAD PREPAREN,**



## **PRODUZCAN, TRANSPORTEN, PROCESEN, ENVASEN O MANIPULEN ALIMENTOS.**

Además de las obligaciones determinadas en el artículo 24 de este Reglamento, es obligación expresa de todos los trabajadores que de acuerdo a su actividad preparen, produzcan, transporten, procesen, envasen o manipulen alimentos el cumplir con todas las medidas necesarias para garantizar la inocuidad y salubridad del alimento en todas las fases, así como las siguientes obligaciones:

1. Presentarse a laborar correctamente uniformados, con apariencia personal impecable.
2. Limpiar, lavar y desinfectar los utensilios, equipos y bienes a su cargo.
3. Clasificar los desechos y colocarlos en los recipientes respectivos.
4. Precautelar que los alimentos no sean contaminados por agentes biológicos, materia extraña u otras sustancias agregadas intencionalmente o no al alimento, las cuales pueden comprometer la seguridad e inocuidad del mismo.
5. Cumplir con los tiempos, modos y formas de limpieza dispuestas por el empleador.
6. Verificar estar siempre abastecidos con todos los implementos de trabajo.
7. Encargarse de la revisión de los equipos a su cargo, debiendo informar de forma inmediata a su jefe inmediato su daño, desperfecto o avería.
8. Cumplir y hacer cumplir la señalética dispuesta, o los procesos que se encuentran visibles y expuestos en las áreas de trabajo.
9. Lavarse las manos con agua y jabón antes de comenzar el trabajo, cada vez que salga y regrese al área asignada, cada vez que use los servicios sanitarios y después de manipular cualquier material u objeto que pudiese representar un riesgo de contaminación para el alimento. El uso de guantes no exime al personal de la obligación de lavarse las manos.
10. Verificar, controlar y cumplir con las normas de manipulación de alimentos establecidos en la legislación vigente.
11. Utilizar únicamente los equipos, recipientes, utensilios y demás bienes que se encuentren limpios y desinfectados.
12. Verificar y controlar que los alimentos se encuentren correctamente almacenados en las zonas determinadas, de acuerdo a la temperatura y espacio, evitando siempre que estos sean contaminados con elementos químicos, basura o desechos.
13. Verificar y controlar diariamente el correcto aseo de los pisos, ventanas, parrillas, paredes, vajilla, recipientes, máquinas, herramientas y bienes que se encuentran en su área de trabajo. Cuando se verifique áreas desaseadas que no se encuentren a su cargo, es su obligación informar a su jefe inmediato superior.
14. Mantener la cadena de frío de los productos.
15. Utilizar de forma correcta los implementos de limpieza y protección tales como guantes, mallas para el cabello y todas las entregadas por el empleador.
16. Manipular los desechos de acuerdo a los procedimientos y horarios establecidos.
17. Utilizar en la preparación de los alimentos ingredientes y materia prima que se encuentren en perfectas condiciones, estando prohibido el utilizar cualquiera que se hallare dañada, caducada o en malas condiciones.
18. Ejecutar, supervisar y disponer todas las medidas de seguridad y conservación de los



alimentos tales como refrigeración, acidificación, salado o azucarado.

19. Verificar diariamente la calidad, estado, fecha de caducidad, peso, características, olor, color, condiciones de empaquetado y almacenado de cada uno de los ingredientes, insumos, carnes, productos, frutas, salsas, enlatados; y, en general, toda materia que se utilice en el desarrollo de sus actividades.
20. Reportar de forma inmediata, pérdida, deterioro, caducidad o desaparición de los insumos, productos, bienes o mercadería a su cargo.
21. Almacenar las materias primas e insumos en condiciones que impidan el deterioro, eviten la contaminación y reduzcan al mínimo su daño o alteración
22. La descongelación previo al uso de materias primas e insumos conservados por congelación, debe hacerse bajo condiciones controladas adecuadas (tiempo, temperatura, otros) para evitar desarrollo de microorganismos.
23. Los almacenes o bodegas para almacenar los alimentos terminados deben mantenerse en condiciones higiénicas y ambientales apropiadas para evitar la descomposición o contaminación posterior de los alimentos envasados y empaquetados.
24. Verificar los mecanismos para el control de temperatura de los equipos a su cargo.

**ART. 37.- OBLIGACIONES PARA EL JEFE DE BODEJA- AYUDANTE DE BODEGA- COMPRADOR-ALMACENISTA- SUPERVISOR DE BODEGA- BODEGUERO.** Además de las obligaciones determinadas en el artículo 24 de este Reglamento, son sus obligaciones las siguientes:

1. Mantener un inventario actualizado de los productos, materia prima y bienes a su cargo, debiendo reportarlo semanalmente.
2. Recopilar analizar y reportar diariamente el listado de los productos, materia prima, alimentos e insumos que deberá adquirir el empleador para el desarrollo correcto de su actividad, debiendo considerar las reservas, eventos, temporada, menús u otros.
3. Verificar diariamente la existencia de stock de los insumos, ingredientes y materia prima en general de acuerdo a los eventos, reservas y consumos diarios.
4. Despachar oportunamente los pedidos realizados por cada una de las áreas de la compañía, su jefe inmediato o el empleador, observando las características, cantidades, pesos y medidas solicitadas. En caso de error en el despacho, y, cuando éste genere gastos de regreso de mercadería errónea y/o nuevo traslado de la misma, estos gastos serán responsabilidad del trabajador que haya incurrido en el error.
5. Revisar el estado en el cual se entrega la mercadería o materia prima despachada a sus compañeros de trabajo, haciendo constar su estado y el respectivo recibo; o, firmar en la copia de la factura, en la cual se hará constar que la mercadería se encuentra en buen estado.
6. Mantener la bodega ordenada y limpia, permitiendo que sea de fácil ubicación los productos y bienes que comercia el empleador.
7. Verificar el estado de los productos, bienes o mercadería, para lo cual realizará los controles de peso, características, olor, color, condiciones de empaquetado y almacenado.
8. Mantener la cadena de frío de los productos, para lo cual de forma inmediata y luego de su



conteo y pesaje deberá trasladarlos a los cuartos fríos correspondientes.

9. Reportar de forma inmediata cualquier novedad, pérdida, deterioro o desaparición de los bienes a su cargo.
10. Revisar el estado de la mercadería, materia prima o en general cualquier bien, que haya sido devuelto por los clientes, sucursales, vendedores o cualquier tercera persona, detallando su estado y cotejando que sea la misma que se despachó como venta, con lo cual comunicará a su superior que se la incluye nuevamente en el inventario a su cargo.
11. Revisar, cotejar, contar, inventariar y custodiar la mercadería o bienes que entreguen los proveedores del empleador, previa constatación de las cantidades, características y especificaciones de los mismos.
12. Revisar, constatar y comunicar al jefe inmediato los productos que se encuentren caducados, sufrieron averías o daños.
13. Informar y entregar a su superior cualquier obsequio, promoción o beneficio que sea recibido por la gestión de compras realizadas.

**ART. 38.- DE LAS OBLIGACIONES PARA TODO EL PERSONAL DE SEGURIDAD.** - Además de las obligaciones determinadas en el artículo 24 de este Reglamento, son sus obligaciones las siguientes:

1. Hacer uso de la radiofrecuencia para reportar las novedades que ocurren en el área de trabajo, solicitar apoyo y mantener la seguridad e integridad de cada uno de los sectores asignados.
2. El personal de seguridad es responsable del resguardo, seguridad e integridad de la zona asignada, por lo que deben realizar la apertura y cierre de las puertas, encendido y apagado de luces, en los horarios establecidos por su superior
3. Realizar, registrar y reportar las rondas periódicas en las instalaciones, con recorridos que abarquen todas las zonas a su cargo, verificando que no existan personas no autorizadas en zonas restringidas o en actividades inapropiadas.
4. Registrar, reportar y custodiar los objetos personales olvidados en las áreas asignadas a su cargo, debiendo entregarlas al departamento de Ama de llaves.
5. Registrar y reportar todos los sucesos en la bitácora correspondiente a su área.
6. Solicitar ayuda o auxilio inmediato, en caso de ser necesario, a la autoridad competente, haciendo uso del botón de pánico asignado al personal de seguridad.
7. El personal de seguridad es responsable de la custodia, seguridad y uso adecuado del juego de llaves, dispositivos electrónicos de entrada, salida o acceso que estén a su cargo.
8. Realizar el control de ingreso y salida en los lugares asignados, documentando y registrando los mismos, para lo cual solicitará los documentos necesarios para el correcto control y vigilancia.
9. Mantener los equipos de protección y otros entregados en completo funcionamiento y operatividad, siendo su obligación portarlos y mantenerlos encendidos para los casos aplicables.
10. Mantenerse en las garitas de control, así como de recorrer pasillos, calles, zonas privadas y espacios comunes, reportando presencias sospechosas o indeseables e inspeccionar objetos



extraños para evitar cualquier peligro.

11. Hacer respetar las normas de seguridad vigentes en cada uno de los lugares donde presten sus servicios.
12. Verificar, supervisar y controlar que las personas que hayan accedido a la zona custodiada salgan sin bienes, productos o mercadería de la compañía a la que se presta el servicio.
13. Efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados, sin que en ningún caso puedan retener la documentación personal.
14. Poner inmediatamente a disposición de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad a los delincuentes en relación con el objeto de su protección, así como los instrumentos, efectos y pruebas de los delitos, no pudiendo proceder al interrogatorio de aquellos.

**ART. 39.- OBLIGACIONES DE LOS CHOFERES – CONDUCTORES DE VEHICULOS.-** Sin perjuicio de las obligaciones determinadas en el artículo 24 de este Reglamento, son sus obligaciones las siguientes.

1. Cumplir estrictamente con la normativa de tránsito vigente; su incumplimiento será considerado como falta grave, que da derecho al empleador a dar por terminada la relación laboral previo trámite de visto bueno.
2. Controlar y coordinar el mantenimiento preventivo del vehículo a su cargo de acuerdo al procedimiento de “Buen Uso - Mantenimiento y Control de Vehículos”, revisando de manera obligatoria los niveles de los diversos fluidos que utiliza la maquinaria para su correcto funcionamiento.
3. Detener el funcionamiento del vehículo a su cargo, o que se encuentre bajo su responsabilidad, si emite cualquier tipo de alerta, tales como luminaria en el tablero de operaciones, sonidos de alerta, etc.
4. Operar el vehículo a su cargo de acuerdo a las normas técnicas establecidas, tales como función, capacidad máxima de carga, peso, distancia, altura, tipo de terreno, condiciones ambientales, etc.
5. Hacer uso del “Check- list” de recepción y entrega del vehículo en cada turno.
6. Hacer y utilizar el letrero de bienvenida e identificación en el aeropuerto, con el nombre del huésped y vuelo con letra clara y legible, pronunciar el nombre del pasajero e identificar el Hotel con voz fuerte y clara, dando la bienvenida al huésped.
7. Luego de recibir a los huéspedes en el aeropuerto u otro lugar, es su obligación reportar a Recepción el número de pasajeros que está transportando.
8. Utilizar cinturón de seguridad desde el momento que toma asiento para conducir y vigilar que los pasajeros hagan lo mismo antes de poner el vehículo en marcha.
9. Revisar el “libro de transfer” de forma continua y habitual, al ingreso de su turno y al retorno a su puesto de trabajo.
10. Cuando el vehículo no esté en uso, deberá permanecer apagado, siempre con el freno de mano accionado y con los respectivos seguros.
11. Mantener un registro, reportar a su supervisor y entregar a Seguridad el comprobante de pago de la carga de combustible para el vehículo.





12. Mantener un registro de control diario en el cual se detallará obligatoriamente el kilometraje del vehículo, su estado, las novedades diarias, entregas realizadas, clientes visitados, huéspedes de transferencia u otras actividades propias a su cargo.
13. Mantener limpia la carrocería y garantizar la inocuidad interior necesaria para el transporte de productos y huéspedes.

## **CAPITULO VIII**

### **PERSONAL QUE ADMINISTRA DINERO, VALORES, BIENES DEL EMPLEADOR**

**ART. 40.-** Los trabajadores que tuvieren a su cargo dinero, valores o bienes del empleador, son personal y pecuniariamente responsables, de toda pérdida o deterioro, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor legalmente comprobada.

El Empleador podrá solicitar garantías por los bienes, equipos, o herramientas entregados al trabajador, y podrá efectuar auditorías de verificación de estos bienes en cualquier momento.

**ART.41.-** El Empleador podrá exigir a los trabajadores que en razón de su cargo administren dinero, valores o inventarios del local comercial, los reportes y cuadros correspondientes en cualquier momento de sus funciones.

**ART. 42.-** Los trabajadores que tengan bajo su custodia dinero, bienes y valores de los locales del empleador, suscribirán el inventario de recepción física de todos los dineros, materiales, máquinas, implementos y demás del local, por los cuales responderán en caso de pérdida, ruptura o daño, debidamente comprobados.

**ART. 43.-** En caso de faltantes de dinero en efectivo, electrónico u otro, una vez terminada su jornada laboral, es obligación del trabajador remitir informe detallado del faltante y, en el caso de verificarse que el faltante corresponde a la inobservancia de las obligaciones del trabajador, descuido o negligencia debidamente comprobados, es obligación del trabajador reponer dichos valores al empleador.

**ART. 44.-** Los trabajadores que tienen a su cargo valores o dinero, cuando por cualquier circunstancia deban abandonar su puesto, aunque sea por pocos minutos, deberán dejar con las debidas seguridades los valores o dinero a su cargo y bajo su responsabilidad personal, estando prohibido el encargo de estos valores o dineros a terceros.

## **CAPITULO IX**

### **DE LAS PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES**



**ART. 45.- PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES.** - Además de las establecidas en el Código del Trabajo vigente y en los diversos artículos de este Reglamento, el Empleador prohíbe terminantemente a sus trabajadores lo siguiente:

1. Insubordinarse, rehusarse a prestar sus servicios ante su superior, negarse a obedecer una orden razonable dada por el Empleador, interferir para que otros empleados puedan cumplir su trabajo u obedecer órdenes superiores, siempre que dichas disposiciones estén enmarcadas en la ley.
2. Utilizar con fines personales los materiales, productos, ingredientes, utensilios, bienes, herramientas, dinero producto de ventas o de los servicios del empleador, para sus fines personales.
3. Utilizar los bienes, correo electrónico interno, sistemas, software, redes, programas, Internet, Wi-Fi, para fines políticos, comerciales, para distraerse, generar bromas, descargas digitales u otros que puedan afectar su funcionalidad.
4. Permitir el ingreso de personas no autorizadas a zonas catalogadas como restringidas.
5. Despedir, suspender, multar o cambiar de actividad con sus compañeros de trabajo o personal que se encuentre a su cargo, sin contar con la debida autorización del Representante Legal en coordinación con Recursos Humanos.
6. Dormir, ver películas, televisión, conversar con otros compañeros de trabajo en áreas públicas, utilizar el teléfono celular personal, en el lugar de trabajo durante su jornada laboral.
7. Laborar para otro empleador dentro de su jornada laboral.
8. Entregar dinero, bienes muebles, productos, ingredientes, herramientas o utensilios a personas no autorizadas por el Empleador.
9. Introducir, reproducir o exhibir en los establecimientos del empleador literatura, documentos, audio, videos, audio-videos que fueran lesivos a sus compañeros al empleador, sus representantes o al prestigio del establecimiento; o que atenten contra la moral y buenas, o que tengan mensajes de índole racista, sexista y/o discriminatorio de raza, religión u orientación sexual.
10. Negarse a realizar sus actividades en su jornada laboral.
11. Mientras se encuentre vigente el contrato de trabajo, el trabajador no podrá ni directa o indirectamente prestar por cuenta propia sus servicios, trabajar para otras personas naturales o jurídicas que tengan relación con el empleador en su actividad, ni dentro o fuera de la jornada normal de trabajo, ni aún en su tiempo libre.
12. Firmar correspondencia o documentos de cualquier naturaleza que entrañen compromiso u obligación para el empleador, con excepción de aquellos que expresamente estén autorizados por el empleador.
13. Ofender, hostilizar, gritar, coaccionar, hacer memes, burlas, insultar o agredir física, verbal o psicológicamente a los compañeros de trabajo, superiores o clientes, dentro o fuera de las dependencias de los locales del empleador.
14. Incurrir en cualquier tipo de delito o contravención que se encuentre legalmente sentenciada por autoridad competente.



15. Encargar, delegar o disponer sus actividades, obligaciones y responsabilidades a cualquier otra persona sin previa autorización expresa del empleador.
16. Destruir, ocultar, modificar, cambiar y/o borrar los documentos físicos y electrónicos de control o información que haya implementado el empleador para sus diversos controles e informes.
17. Realizar, ejecutar o coordinar en el interior de los lugares de trabajo cualquier clase de juego, rifa, cadenas, pirámides, venta, captación de dinero o apuesta, dentro y fuera de su turno de trabajo.
18. Inducir al error a los clientes, ofertando bienes o servicios que el empleador no oferta, o dando información errónea sobre aquellos que oferta el empleador.
19. Mentir en el reporte de actividades o ventas realizadas, ocultar información al empleador, cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, estafa, robos menores, hurtos u otros que impliquen comisión de delito o infracción, dentro o fuera del lugar de trabajo. El empleador se reserva el derecho de ejercer las acciones laborales, civiles y penales que la ley concede para estos casos.
20. Utilizar sin permiso del empleador los bienes, máquinas, software, enseres, vehículos, materiales, herramientas, utensilios o menaje en general etc., de propiedad del empleador.
21. Cambiar o reemplazar la mercadería, bienes, equipos, herramientas de propiedad del empleador por otros que hayan sido autorizados o consentidos por el empleador.
22. Utilizar en sus actividades o desempeño de sus funciones equipos, ingredientes, software, hardware o cualquier bien no autorizado por el empleador.
23. Copiar datos, hojas electrónicas, programas o cualquier información digital a dispositivos o equipos no autorizados; o realizar cualquier método o proceso informático no autorizados por empleador.
24. Solicitar a la parte empleadora ser garante suyo o de sus familiares en créditos financieros o cualquier otro tipo que genere responsabilidad para el empleador.
25. Fumar dentro de las dependencias de los locales del empleador o dentro de los vehículos de éste.
26. Introducir bebidas alcohólicas y/o estupefacientes, y/o consumirlas durante la jornada de trabajo, dentro de las dependencias o vehículos de propiedad del empleador.
27. Intervenir en actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias del empleador.
28. Divulgar, publicar o exhibir cualquier tipo de información, documentación, fotografías, audios, videos, memes que tengan el carácter de personal, confidencial o aquellos relacionados con asuntos de la vida privada y familiar, ya sea de sus compañeros de trabajo, sus jefes inmediatos, clientes, proveedores o del propio empleador.
29. Ofrecer crédito o descuento a cualquier persona sin autorización del empleador o su administrador. En el caso de haberlo hecho sin autorización, el valor correspondiente de dicho crédito correrá a cargo del trabajador.
30. Negarse a trabajar en las labores, funciones, turnos y horarios a que estuviere asignado, o a la realización de horas suplementarias y/o extraordinarias, de acuerdo a los horarios autorizados.



31. Portar armas de fuego, blancas u otras, en las instalaciones del Empleador, a menos que tenga permiso legal para hacerlo y la autorización del Representante Legal.
32. Vender, cambiar, prestar o negociar en cualquier forma cualquier bien de propiedad de sus compañeros de trabajo o del empleador.
33. Extraer fuera de su área de trabajo, cualquier documento, bien, equipo o cualquier bien de propiedad del empleador, sin autorización expresa de su jefe inmediato o empleador.
34. Transportar sin la respectiva autorización en vehículos de propiedad del empleador o arrendados por él, a personas no autorizadas, encargos o bienes materiales pertenecientes a terceras personas.
35. Los trabajadores que tuvieren bajo su responsabilidad el traslado y entrega de los productos o bienes del empleador, deberán hacerlo guardando las medidas de seguridad apropiadas, estando prohibido transportarlos en la cabina del vehículo, en los asientos del mismo u otro lugar no destinado o apropiado.
36. Cambiar o reemplazar la mercadería, bienes, equipos y/o herramientas que en el desempeño de sus funciones las reciben a clientes, proveedores o cualquier otra persona, sin el consentimiento expreso y escrito del empleador.
37. Hacer declaraciones públicas a nombre del Empleador, utilizar símbolos o logotipo que identifiquen al mismo, sin autorización expresa del Empleador.
38. Usar los uniformes fuera de horas de trabajo y/o para otras actividades.
39. Durante la jornada laboral se prohíbe el uso de teléfonos celulares u otros dispositivos electrónicos, así como también las visitas en el lugar de trabajo, salvo circunstancias de necesidad.
40. Manchar, rayar, dibujar, pintar, mal utilizar o dañar en los bienes de propiedad del empleador.
41. Reutilizar los productos, ingredientes, piezas, repuestos o cualquier bien en general, que hayan sido catalogadas por el empleador como desecho o desperdicio.
42. Disminuir intencionalmente el ritmo de trabajo o suspender intempestivamente sus labores para atender asuntos personales o ajenos a sus actividades.
43. Realizar cualquier acto que tenga como resultado el daño a los bienes, documentos, hardware o software de propiedad del empleador.
44. Grabar o registrar por cualquier medio las comunicaciones personales de terceros sin que ellos hayan conocido y autorizado dicha grabación o registro.
45. Ofertar, recomendar, realizar actividades, procesos o servicios que brinda el empleador en el desarrollo de sus actividades comerciales; o, de ser el caso, hacer competencia al empleador.
46. Solicitar o recibir dinero, dádivas o cualquier otro bien a terceras personas por la ejecución del trabajo que le corresponde.
47. Entregar, vender, publicar, disponer para su propio beneficio o de terceros la información del personal del empleador, sus clientes, planes de negocios, artes, diseños, dibujos, programas, documentos, aplicaciones, prototipos de artefactos, secretos comerciales, información técnica, sistemas de computación, software, resultados de investigaciones,



listas de clientes y otros datos; así, como los que cree, diseñe, estructure o modifique el trabajador, pues son de su exclusiva propiedad. Se exceptúan los casos en los que cuente con la autorización escrita del empleador.

48. Guardar en los sistemas, redes, equipos o dispositivos del empleador cualquier documento, juego, archivo, programa, foto, video, presentación, audio o software que no tengan relación con sus labores.
49. Desinstalar sin autorización previa del empleador los programas, aplicaciones o en general cualquier software instalado en sistemas, redes, equipos o dispositivos del empleador.
50. Provocar engaño a los clientes, empleador o persona en general, haciendo pasar como nuevos los bienes, productos o equipos utilizados o desechados por el empleador.
51. Contrariar o no aplicar, sin debida justificación, las prescripciones y dictámenes médicos.
52. Utilizar programas, hojas electrónicas, fotos, videos, audio, archivos o cualquier tipo de software no autorizado por el empleador, sea en el desempeño de sus actividades o para su uso en reportes, proformas, ofertas o distracción. Bloquear, eliminar, modificar, los programas, aplicaciones y en general cualquier tipo de software que el empleador incorpore en sus equipos y le hayan sido entregados para el uso del trabajador.
53. Realizar comentarios, publicaciones u opiniones, en redes sociales, aplicaciones de mensajería instantánea, o mensajes en general, que se refieran a sus labores, su relación con compañeros de trabajo, clientes, empleador, cónyuge o conviviente en unión de hecho del empleador, ascendientes o descendientes, o a su representante; siempre que éstas refieran a términos peyorativos, insultos, mentiras, violación de derechos comprobados legalmente y en general todos aquellos que sean tendientes a provocar daño o mala reputación a terceros.

## **CAPITULO X DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD**

**ART. 46.- MEDIDAS DE SEGURIDAD.-** Siendo la seguridad e integridad de los trabajadores, clientes y proveedores del empleador uno de los objetivos y obligaciones primordiales del empleador, se establece el fiel cumplimiento de las siguientes obligaciones:

1. Se encuentra expresamente prohibido el obstruir, mover, desinstalar o desconectar las cámaras, botones o cualquier otro aparato destinado a la seguridad de las instalaciones del empleador o las referentes a los trabajadores.
2. Se encuentra prohibido al trabajador entregar a personas no autorizadas, las llaves, tarjetas electrónicas, videos, información física, digital, códigos o claves de cualquier tipo de las instalaciones, máquinas, dispositivos, puertas y sistemas de propiedad o uso del empleador.
3. Reportar a las autoridades competentes, así como a su jefe inmediato, cualquier anomalía, robo, hurto, delito o infracción que se cometiere en las instalaciones del lugar de trabajo.



4. Se prohíbe al trabajador guardar, dejar o encargar los bienes, documentos o equipos, de propiedad del empleador en sitios, lugares, zonas no autorizadas o en resguardo de personas no autorizadas.
5. Se prohíbe entregar información sobre ventas, pagos, turnos, ubicación de cajas de seguridad, ubicación de lugares donde se guarda dinero o bienes del empleador, a personas no autorizadas.
6. Comunicar y entregar a los clientes cualquier objeto o documento olvidados; en caso de no saber a quién corresponde, reportarlo al empleador o su jefe inmediato; estando prohibido el abrirlos, manipularlos, apropiarse o usarlos.
7. Se encuentra expresamente prohibido el desconectar, conectar, o realizar cualquier tipo de instalación de gas, eléctrica, hardware o software, dentro de las instalaciones del empleador, así como en los bienes o equipos de propiedad del empleador.
8. Es obligación de todos los trabajadores cumplir y hacer cumplir la señalética informativa, preventiva u otra que se exhiba, así como los filtros de seguridad, higiene y desinfección, que se encuentran dentro de las instalaciones del empleador.
9. Se encuentra prohibido el utilizar computadoras, dispositivos o cualquier sistema informático de comunicación para causar daños, provocar pérdidas o impedir el uso de sistemas informáticos de propiedad del empleador.
10. Verificar y reportar el estado de los bienes, productos, insumos, ingredientes, herramientas, repuestos, alimentos, en general todos aquellos que procesa o comercializa el empleador antes de su despacho, venta o entrega.
11. Cumplir estrictamente con el reglamento de seguridad y salud en el trabajo que se encuentre legalmente registrado en el Ministerio de Trabajo.
12. Se encuentra prohibido que cualquier trabajador permanezca en las instalaciones del empleador una vez que haya terminado su jornada laboral, salvo el caso de que exista consentimiento y autorización expresa del empleador.
13. Se encuentra expresamente prohibido el manejar u operar equipos, máquinas o vehículos que no le han sido asignados o sin autorización.
14. Es obligación de los trabajadores, al concluir la jornada de trabajo, el apagar los equipos, dispositivos, luces y en general todos aquellos con los cuales cumplen sus actividades.
15. Se encuentra prohibido que cualquier trabajador, dentro de las instalaciones del empleador, utilice letreros, fotografías, textos, señales, gafetes, sellos, rótulos, marcas, tarjetas de presentación, logos o denominaciones gráficas que no sean las proporcionadas por el empleador.
16. Portar, mantener encendido y con el volumen adecuado los equipos de comunicación o localización entregados por el empleador para el desarrollo de sus actividades.

## **CAPITULO XI**

### **DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL EMPLEADOR**



**ART. 47.- A MÁS DE LAS OBLIGACIONES SEÑALADAS EN EL ARTICULO 42 DEL CODIGO DEL TRABAJO.** - El Empleador observará lo siguiente para con sus trabajadores:

1. Consideraciones y buen trato con todos los trabajadores.
2. Cancelar la remuneración de acuerdo a las disposiciones legales vigentes, así como el cumplimiento oportuno de todas las aportaciones que por ley deben hacerse al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de manera que los trabajadores pueden gozar a plenitud de todas sus prestaciones.

**ART. 48.-** Las prohibiciones del Empleador son aquellas establecidas en el Código del Trabajo.

## **CAPITULO XII DE LAS SANCIONES**

**ART. 49.- DE LAS SANCIONES:** Cuando los trabajadores infrinjan cualquiera de las disposiciones que constan en el Código del Trabajo, la normativa de seguridad y salud vigente, el contrato de trabajo, o del presente Reglamento Interno, serán sancionados de acuerdo a la falta o incumplimiento, por lo que para efectos de procedimientos disciplinarios se establecen los siguientes tipos de incumplimiento:

- a) FALTAS LEVES
- b) FALTAS GRAVES

De conformidad con la clasificación que consta en este reglamento, el empleador podrá imponer las siguientes sanciones:

- a) AMONESTACION ESCRITA:** Cuando el trabajador cometiere una falta leve, se procederá a elaborar una comunicación de amonestación en la que constará la falta incurrida y fecha en la que se cometió. El trabajador tendrá la obligación de firmar la constancia de su recibo en dos copias. De negarse, se sentará razón con la presencia de dos testigos.
- b) SANCION PECUNIARIA:** El empleador podrá imponer sanciones económicas que no podrán ser mayores al 10% de la remuneración mensual del trabajador en los siguientes casos:
  - 1.- Cuando por inobservancia a las normas del presente reglamento genere cualquier tipo retraso, descoordinación o perjuicio en las actividades, servicios, cronogramas del empleador.
  - 2.- Cuando el trabajador reincida en faltas leves, por más de una ocasión.
  - 3.- Cuando las acciones u omisiones del trabajador, provoquen daños o pérdidas en los bienes del empleador.
- c) VISTO BUENO.** - Cuando el trabajador haya cometido una falta grave determinada en el presente reglamento, o reincidiera en una falta leve por tercera ocasión, se hará uso del procedimiento determinado en el art. 172 del Código de Trabajo, es decir, la terminación del Contrato de Trabajo previo Visto Bueno.



Las sanciones establecidas en los literales a y b del presente artículo, serán de aplicación facultativa del empleador.

Para la aplicación de la sanción de Visto Bueno, el empleador no necesitará haber cumplido previamente con los literales a y b, pues si ésta por si sola se encasilla en lo determinado en la segunda causal del art. 172 del Código del Trabajo, ésta puede ser aplicada de forma directa.

**ART. 50.- FALTAS LEVES.** - Sin perjuicio de lo que se dispone el Código del Trabajo, se deja expresa constancia que serán consideradas **faltas leves**, el incumplimiento de los numerales 6, 7, 10, 17 del Artículo 24 del presente Reglamento Interno de Trabajo.

**ART. 51.- FALTAS GRAVES.**- Sin perjuicio de lo que dispone el Código del Trabajo, serán consideradas como **faltas graves** que dan derecho al Empleador a dar por terminado el contrato de trabajo previo visto bueno, la inobservancia de las obligaciones establecidas en el art. 45 del Código del Trabajo; el incumplimiento de los artículos, 6, 16, 20 de este reglamento; los numerales 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, del Art. 24 de este reglamento; las obligaciones y prohibiciones determinadas en todos los numerales y literales, de los artículos 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 45, 46, 54, de este reglamento interno.

También serán consideradas faltas graves con el mismo derecho el Empleador a dar por terminado el contrato de trabajo, previo visto bueno, las siguientes:

1. Incumplir las señales, avisos, señalética informativa, preventiva u otra que se encuentren visibles y expuestos en las instalaciones del Empleador.
2. Sacar o transportar fuera de las instalaciones, bodegas o dependencias del Empleador, dinero, materiales, materia prima, herramientas, documentos o cualquier otro bien de propiedad del Empleador, sin su debida autorización.
3. Pretender hacer pasar por accidente de trabajo, lesiones sufridas fuera del lugar de trabajo, como si hubieran ocurrido dentro de éste y durante las horas laborales.
4. Negarse a facilitar con diligencia y exactitud datos informativos que le sean pedidos por sus superiores.
5. Causar accidentes graves por negligencia, imprudencia o impericia.
6. No registrar los cobros o ventas realizadas en los sistemas de control.
7. No entregar facturas a los clientes por los consumos de cualquier índole en los locales de trabajo.
8. Negarse a trabajar las horas suplementarias o extraordinarias a las que se comprometió en su contrato de trabajo.
9. Realizar actividades diversas a las solicitadas en los permisos autorizados por el Empleador.
10. Negarse a cumplir las órdenes de sus superiores jerárquicos o supervisores, jefes inmediatos o representantes del empleador.
11. Negarse a realizar la labor o labores que sean encomendadas y ordenadas por su jefe inmediato, aunque sean diferentes a las que viene realizando habitualmente.





12. No registrar correctamente u omitir el registro en sistemas electrónicos, físicos y/o los dispuestos por la empresa, de las transferencias / traspasos de maquinaria, equipos, máquinas, materias primas, materiales, mercaderías, vehículos u otros activos fijos de propiedad del hotel, siendo indispensable las solicitudes de requisición y actas de entrega – recepción debidamente firmadas.
13. No cumplir las funciones especificadas dentro de su Descriptivo de Funciones.
14. No se permite entregar, recibir o percibir de los clientes compensaciones u obsequios que pueda interpretarse como conflicto de intereses. Solamente están permitidas las propinas implícitas para cargos operativos, como servicio, ama de llaves y botones. Queda expresamente prohibido la recepción de cualquier tipo de obsequio, sean bienes materiales, dinero en efectivo, tickets, entradas, servicios o similares, desde un cliente a un empleado.

**ART. 52.-** En caso de incumplimiento de las obligaciones y prohibiciones determinadas en el presente Reglamento, y siempre que genere al empleador pago de multas, intereses u otros rubros provenientes a la inobservancia de las obligaciones establecidas en este documento, éstas serán de responsabilidad del trabajador a cargo, quien deberá reembolsar al empleador tales rubros, sin perjuicio de las sanciones administrativas, penales, civiles, u otras que pueda interponer el empleador.

### **CAPITULO XIII**

#### **DE LA DETERMINACIÓN, ATENCIÓN Y SANCIÓN EN CASOS DE DISCRIMINACIÓN O ACOSO LABORAL.**

El empleador, con la finalidad de dar cumplimiento a la normativa nacional e internacional vigente, ha creado un protocolo denominado “ACCIÓN, ATENCIÓN Y SANCIÓN EN CASOS DE DISCRIMINACIÓN O ACOSO LABORAL, actuaciones y procesos que se incorporan al presente reglamento en lo referente a:

**ART. 53.- OBJETIVO PRINCIPAL:** Establecer en el centro de trabajo las medidas necesarias que determinen, prevengan, eviten y erradiquen las acciones u omisiones que resulten en acoso laboral o discriminación laboral, sean éstas cometidas por el empleador o por el trabajador.

En el caso de verificarse una situación de acoso o discriminación laboral, determinar los procesos de investigación y sanción de dichas conductas, facilitando a los trabajadores el procedimiento adecuado para presentar sus reclamos, mediante la implementación y divulgación del Protocolo.

**ART. 54.- CONDUCTAS DE ACOSO O DISCRIMINACIÓN LABORAL:**

De acuerdo a lo establecido en el Art. no numerado posterior al Art. 46 del Código de Trabajo, el acoso laboral debe entenderse como todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, el ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que



tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral.

En el ambiente laboral y en las relaciones laborales entre los trabajadores se prohíbe:

**A. DISCRIMINACIÓN EN EL ESPACIO LABORAL.**

1. Determinar dentro del área laboral espacios exclusivos que señalen evidente diferenciación injustificada y discriminatoria en el uso de servicios higiénicos, comedores, salas recreacionales.
2. La desvalorización de habilidades y aptitudes, la estigmatización y los estereotipos negativos.
3. La divulgación de la intimidad corporal y orientación sexual diversa con fines peyorativos.
4. La intimidación y hostigamiento.
5. La segregación ocupacional y abuso en actividades operativas.
6. Asignar tareas no acordes a la capacidad, formación y/o conocimiento, con el fin de obligar al trabajador a terminar con la relación laboral.
7. Cualquier tipo de discriminación en procesos de ascensos laborales.
8. La limitación o coerción a la libertad de expresión cultural.
9. Cualquier tipo de agresión verbal y/o física basadas en género, edad, costumbres, ideología, idioma, orientación sexual, identidad, de género, vivir con VIH o cualquier otra distinción personal o colectiva.

**B. ATAQUES A LOS TRABAJADORES CON MEDIDAS ORGANIZACIONALES.**

1. Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar o comunicarse con el trabajador.
2. Cambiar de forma injustificada la ubicación del puesto de trabajo del trabajador separándolo de sus compañeros.
3. Prohibir a los compañeros que hablen con una persona determinada.
4. Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva.
5. No dirigir la palabra a una persona, no saludar o contestar el saludo.
6. Tratar a una persona como si no existiera.

**C. ATAQUES A LA VIDA PRIVADA DE LA VÍCTIMA.**

1. Criticar permanentemente la vida privada de una persona.
2. Acoso telefónico (llamadas telefónicas no deseadas, hostiles, obscenas u ofensivas) o uso de otras tecnologías.
3. Burlarse o mofarse de vida privada o las discapacidades de una persona.

**D. AGRESIONES FÍSICAS.**

1. Amenazas de violencia física.
2. Maltrato físico o uso violencia.

**E. AGRESIONES VERBALES.**

1. Gritos, insultos.
2. Faltar el respeto a los compañeros de trabajo.
3. Realizar amenazas verbales.



**ART. 55.- DE LAS SANCIONES:**

Los procesos, tiempos, y actuaciones determinados en el protocolo antes mencionado, serán de cumplimiento obligatorio para las partes de la relación laboral, por lo que su omisión o contravención serán consideradas como faltas graves.

Las prohibiciones determinadas en el Art. 54 de este reglamento, por ser acciones que conllevan a violencia, acoso o discriminación laboral, serán consideradas como **faltas graves** que dan derecho al Empleador a dar por terminado el contrato de trabajo previo visto bueno, en fundamento de la política interna del Empleador de mantener el espacio laboral, libre de VIOLENCIA, DISCRIMINACIÓN O ACOSO LABORAL

También serán considerada falta grave la acción u omisión a las obligaciones establecidas en este capítulo.

**CAPITULO XIV  
DISPOSICIONES GENERALES**

**ART. 56.-** Todos los Trabajadores estarán obligados a observar rigurosamente las instrucciones, medidas de higiene, seguridad y salud ordenadas por el empleador por medio de sus superiores, ya sea que éstas se relacionen con prevención de enfermedades, con el manejo de las máquinas, instrumentos o menaje en general de trabajo para evitar accidentes o con la protección del medio ambiente.

**ART. 57.-** Tanto el Empleador, como los Trabajadores, tienen la obligación de sujetarse y respetar las obligaciones y disposiciones que constan en la ley y en el presente Reglamento Interno de Trabajo.

**ART. 58-** El presente Reglamento de Trabajo ha sido realizado de acuerdo a los procesos específicos del Empleador, por lo que se prohíbe la reproducción, copia o uso total o parcial de su contenido sin consentimiento expreso de O.V. HOTELS MACHALA REEC S.A.S.

El presente Reglamento Interno de Trabajo, será exhibido en un lugar visible para conocimiento de todos los Trabajadores y entrará en vigencia desde la fecha de aprobación por parte del Ministerio de Trabajo.



---

Daniel Cárdenas

Representante Legal

O.V. HOTELS MACHALA REEC S.A.S.

