

MANUAL DE CULTURA Y POLÍTICAS TRUMI

Abril del 2022



contacto@trumicosmetics.com



442.218.71.41 y
442.218.36.63

ÍNDICE

1. Introducción
2. Objetivo
 - Acerca de TRUMI COSMETICS
 - Objetivo
 - Misión
 - Visión
 - Valores
 - Organigrama
3. Acerca de la ética de Trumi Cosmetics
4. Acerca del trabajo en Trumi Cosmetics
5. Prestaciones y Políticas de Trumi Cosmetics
6. Procedimientos
7. Carta Compromiso



INTRODUCCIÓN

El presente manual ha sido creado con el fin de que todos los colaboradores de Trumi tengan acceso ágil y claro sobre las políticas y procedimientos de la empresa desde una misma herramienta que funja como instrumento rector.

La información contiene detalles sobre Trumi, las características del trabajo en la empresa, su código de ética y políticas de la misma.

Nota: Todo aspecto no considerado en este Manual será analizado por la Dirección para tomar una resolución al respecto.



ACERCA DE TRUMI

Valores de Trumi Cosmetics como empresa y como equipo

- Respeto
- Lealtad
- Amor nuestro trabajo y entrega
- Orden
- Puntualidad
- Humildad
- Gratitud
- Pasión por la excelencia
- Honestidad
- Amor

Perfil del Colaborador Trumi Cosmetics

1. Principios éticos aprendidos en casa:

Honestidad, responsabilidad, persistencia, respeto a uno mismo y a los demás, búsqueda de objetivos en base al trabajo duro.

2. Fundamentos familiares:

Buscamos personas que hayan tenido la dicha de crecer con padres o tutores ocupados en lograr la felicidad de sus hijos y darles las bases para lograr un desarrollo personal basado en valores

3. Preparación:

Buscamos personas con buenas preparación académica, y de ser posible experiencia en campo, con deseos de superación constante y que a su vez que tengan la disposición de enseñar a quienes lo requieren en el grupo.

4. Afinidad por el puesto:

Buscamos personas que les gusten las actividades a realizar en el puesto y la cultura de Trumi. A su vez, el puesto sea afín a su plan de vida y crecimiento profesional, de manera que el trabajo diario sea lo mas satisfactorio posible.

5. Proactividad:

Para poder ofrecer un servicio de excelencia a clientes internos y externos, requerimos personas con alto sentido de proactividad y responsabilidad.



6. Servicio:

El integrante del grupo de Trumi, debe tener espíritu de servicio para lograr la satisfacción del cliente interno y externo, pero a la vez debe saber decir no, cuando es necesario para no prometer lo imposible después de haber agotado todas las posibles vías de solución al requerimiento del cliente.

7. Dinamismo:

Querimos personas dinámicas que buscan soluciones de manera creativa e innovadora.

8. Retos:

El conformismo no es aceptado en Trumi, queremos personas a quienes los retos los motiva, tanto cuando la empresa los asigna, como cuando ella o el los propone, evadiendo la zona de confort.

9. Trabajo en equipo e individual:

Buscamos personas con la seguridad necesaria para tomar decisiones, siguiendo las políticas de la empresa y a su vez ser capaces de trabajar en equipo agregando valor a las fortalezas del grupo, con la voluntad de apoyar al compañero cuando detecta que es necesario.

Cultura Trumi

Nuestros Fundamentos.

- Madurez
- Responsabilidad
- Carácter
- Actitud

Nuestra Gente.

1. Un integrante del equipo de Trumi, es un profesional capaz de resolver los requerimientos más exigentes de los clientes, con gran *espíritu de servicio*, que *disfruta* de entregar resultados excelentes a solicitudes de alta exigencia, siempre basados en la ética, responsabilidad y calidad.

2. Responsabilidad hacia el grupo de trabajo:

Somos una empresa que busca el bienestar del personal. Buscando continuamente satisfacer de la mejor manera posible los requerimientos de las personas que colaboran en la organización y sus familias.



3. Oferta de alta calidad:

Nuestro modelo de negocio se basa en ofrecer la oferta de mas alta calidad al mercado, para ello contamos con un portafolio de productos de alta calidad y personal de alta confiabilidad capaces de ofrecer servicios de excelencia.

4. Etica:

En Trumi no engañamos a nuestros colaboradores, a nuestros proveedores ni a nuestros clientes. Creemos que las relaciones a largo plazo están basadas en la honestidad y la honradez. El respeto es la vía para lograrlo.

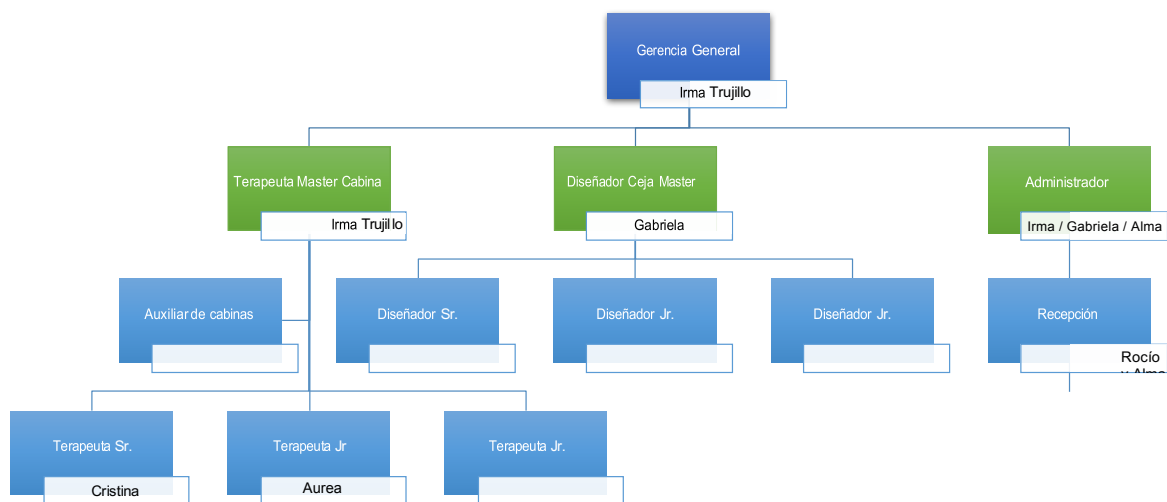
5. Grandes Retos:

En Trumi nos gustan los grandes retos. Buscamos lograr lo que otros no pueden, ofreciendo a nuestros clientes soluciones de alta confiabilidad.

6. Espíritu de Superación:

Buscamos la superación constante de los integrantes del grupo y de la organización como conjunto. Rechazamos la zona de confort.

Organigrama de Trumi



ACERCA DEL TRABAJO EN TRUMI COSMETICS

Horario

El horario de trabajo en Trumi Cosmetics va enfocado a los resultados y el cumplimiento de objetivo para nuestros clientes por lo que se solicita disponibilidad.

1.- La jornada de trabajo semanal para tiempo completo será de 48 horas distribuidas en 6 días a la semana, de acuerdo a las necesidades de trabajo. En los términos del artículo 59 de la Ley Federal del Trabajo la jornada semanal podrá ser distribuida de acuerdo a las costumbres de la actividad de la empresa.

2.- En Trumi de forma convencional la jornada de trabajo de tiempo completo es de lunes a viernes 8:30 a 16:30 o el momento que salga el último cliente y se realice el corte y cierre del negocio. Sábado de 9:00 a 14:00.

2.1 En Trumi de forma extraordinaria existirán jornadas de tiempo parcial las cuáles se discutirán con el interesado en su contratación.

3.- Los horarios de apertura a público son:

3.1 Lunes a Viernes 8:30 a 16:30, todos los colaboradores deberán llegar 10 minutos antes de la apertura y salir juntos al cerrar el local.

3.2.- Sábado 9:00 a 14:00 horas.

4.- El jefe inmediato asignará el horario de trabajo según las necesidades de la empresa y la posibilidad de acceder a un horario de medio tiempo quedará a discreción de la dirección en base a la dirección.

5.- Todo el personal saldrá junto de la sucursal y ello puede tomar 10 a 30 minutos posterior a la hora de cierre a público.

Lugar de trabajo

El principal lugar de trabajo será en Av. 5 de febrero No. 2125 Local 33 Plaza Norte Col. Villas Ejecutivas CP. 76100 Jurica, Querétaro.



PRESTACIONES Y POLÍTICAS TRUMI COSMETICS

Permisos

Permisos sin goce de sueldo.

Consiste en la solicitud que realiza el colaborador de ausentarse uno o varios días de la oficina por motivos los cuales debe especificar para someter a revisión por parte del jefe directo quien evaluará su aprobación.

Estos días no deben exceder de forma ordinaria de cinco días hábiles anuales, ni ser tomados de manera consecutiva. La solicitud deberá presentarse al menos con 48 a 24 horas de anticipación considerando la agenda del negocio.

Ejemplo:

Permisos personales para eventos escolares de los hijos, eventos sociales, citas con doctores particulares, etc., no estarán sujetos a pago.

Permisos con goce de sueldo.

Los permisos con goce de sueldo se otorgarán al presentarse alguno de los siguientes casos:

- Fallecimiento: Tres días por fallecimiento de familiares directos (Papás, Cónyuge, hijos, hermanos).
- Casamiento: Dos días (solo un evento durante todo el tiempo de trabajo en Trumi Cosmetics).

En caso de requerir permiso para salir en punto de la hora de cierre y /o antes del mismo deberá hacerse con un mínimo de 24 horas de anticipación, NO podrán solicitar permiso de esta índole en el mismo día de la salida ni dos personas de un mismo equipo y queda a discreción de la dirección de acuerdo a la carga de trabajo si se otorgan o no.

Enfermedad e incapacidad.

Cuando al colaborador no le resulte posible presentarse a trabajar debido a enfermedad, deberá notificar lo antes posible a su Jefe Directo. Cuando sea por enfermedad que requiera únicamente de un día de reposo, se deberá presentar un justificante médico a más tardar dos días después de la ausencia, en caso de no presentarlo se considerará falta injustificada.

Situaciones de salud que impidan la correcta ejecución del trabajo o que comprometan la salud a un nivel mayor serán sujetas a consideración a pago al 50%



del salario diario como un apoyo por desempeño y se deberá presentar un comprobante médico, esto quedará a criterio de la dirección general:

Ejemplos:

- Gripe fuerte
- Cólicos incapacitantes
- Diarrea
- Hemorragias
- Abortos
- Algún otro evento no considerado en esta lista será puesto a consideración.

Si se requiere de más de un día de ausencia el colaborador deberá presentar la notificación de incapacidad expedida por el IMSS a nombre de Grupo MASS con el jefe inmediato y Auxiliar Administrativa para hacerla llegar a Grupo MASS.

Al momento de faltar por enfermedad es importante considerar los movimientos de agenda por lo que se deberá notificar antes de las 12:00pm y no después de las 2:00pm si se va a faltar el día siguiente.

En caso de que la falta laboral se dé sin previo aviso, se tomará como falta, y de acuerdo a lo marcado por la Ley Federal de Trabajo, al acumular tres ausencias injustificadas en un mismo periodo, serán causa de recesión laboral.

De igual manera, al no justificar la ausencia o incumplir con alguna de las políticas especificadas con respecto a esto, el colaborador recibirá un **acta administrativa** proporcionada por el Director General y el día será descontado.

Días no laborales y vacaciones

Las vacaciones y días no laborales en Trumi se apegan a lo que marca la Ley Federal de Trabajo. De acuerdo a nuestra operación vacaciones mayores a 2 días deberán ser solicitadas con 15 días de anticipación. NO podrán pedir vacaciones al mismo tiempo 2 o más personas de un mismo departamento.

Los días no laborales, se consideran las siguientes fechas (lunes previo a la fecha o según lo indique el Diario Oficial de la Federación):

- Año Nuevo (1º de enero)
- Día de la Constitución (5 de febrero)
- Tarde del 14 de febrero
- Natalicio de Benito Juárez (21 de marzo)
- Día del Trabajo (1º de mayo)
- Tarde del 10 de mayo
- Día de la Independencia (16 de septiembre)



- Día de la Revolución (20 de noviembre)
- Día de la Toma de Posesión del Presidente de la República (1 de diciembre de cada seis años)
- 12 de diciembre por el día del banquero

Los colaboradores que tengan más de un año trabajando en la empresa dispondrán de un período anual de vacaciones pagadas, que en ningún caso podrá ser inferior a seis días laborables. Después del cuarto año, el período de vacaciones aumentará en dos días por cada cinco de servicios.

Las vacaciones tienen las siguientes restricciones:

- No son acumulables año con año por lo que deberán tomarse a un máximo de 3 meses de vencimiento.
- No podrán exceder de 15 días naturales con otras prestaciones, permisos o incapacidades.

Los colaboradores de nuevo ingreso pueden a partir del 6to mes de antigüedad, tomar días de vacaciones (proporcionales a los días laborados)

Prima Vacacional

La prima vacacional es la prestación otorgada a los colaboradores en su aniversario de ingreso a la empresa, y corresponde al 25% **adicional del sueldo diario recibido**, con respecto al número de días de vacaciones que correspondan por ley. Se pagará cuando el colaborador solicite vacaciones.

Horas extras y días no laborales

Debido a que en TRUMI se busca que los colaboradores tengan un mejor aprovechamiento del tiempo, así como equilibrio entre trabajo y desarrollo personal, no existirá el pago de horas extras. En caso de que se deba laborar en días ordinariamente no laborables, el equipo deberá mostrar disponibilidad acatando que es una condición extraordinaria y en pro del beneficio de los clientes.



Aguinaldo

De acuerdo a la Ley Federal del trabajo, antes del día 20 de diciembre, todos los colaboradores de TRUMI recibirán el Aguinaldo que corresponderá a **15 días**.

Tabla de rendimiento.

Los incentivos por productividad para el área de Diseño de Cejas y Cabina se apegarán a lo establecido en el tabulador de productividad, el cual se dará a conocer al ingresar a la organización o al haber alguna modificación en el mismo. Los incentivos por productividad se determinarán mensualmente y el pago se realizará los primeros días del mes siguiente en efectivo.

En caso de separación de la relación laboral, estos incentivos de productividad para el colaborador de Trumi serán suspendidas.

Los incentivos de productividad no serán transferibles.

Los incentivos de productividad no forman parte del salario, será considerado un ingreso adicional.

Aumento Salarial Anual.

La evaluación de la actuación de cada trabajador según la práctica de sus actividades y responsabilidades se llevará a cabo cada mes por la dirección general y se promediará anualmente para determinar si se es acreedor a un aumento y el porcentaje del mismo.

Dicha evaluación se llevará a cabo de manera mensual y contará con el Vo.Bo. de su jefe directo. Para ser acreedor a aumento de sueldo anualmente el promedio de calificación de todas las evaluaciones deberá superior a 2.1, en los casos que aplique una ampliación de funciones o cambio de categoría o mayor a en el caso de mantenerse en su mismo puesto. El porcentaje de aumento salarial podrá ir desde un 3% hasta un 6% en caso de conservar las mismas responsabilidades.

Promedio de calificación	% de aumento anual
2 o menos	NO APLICA
2.1 a 2.5	3%
2.5 a 2.8	5%
2.9 y superior	6%



- **Tabulador:**

El aumento anual deberá estar sujeto a la posición del sueldo en el tabulador según corresponda por nivel de puesto, dicho tabulador ha sido generado en base a las tendencias y condiciones regionales del mercado laboral por lo que su seguimiento asegura la competitividad externa y la equidad interna de los sueldos.

Los aumentos de sueldo no deberán exceder el límite máximo de su categoría en el tabulador respectivo 120%. Toda excepción a esta norma deberá ser autorizada por la Dirección General.

El tabulador se encuentra dividido en porcentajes, que corresponden a distintos niveles de desarrollo:

80%- Corresponde al sueldo inicial que podría percibir una persona de nuevo ingreso. Sus capacidades o lo esperado según la descripción de puestos se encuentra en un proceso de ajuste y capacitación.

90%- Un periodo normal de ajuste al puesto es de aproximadamente 3 meses, la persona debe recibir la capacitación necesaria para el desempeño de sus actividades. Una vez llegando a este periodo es recomendable aplicar una evaluación de ajuste y es donde pudiera aplicarse el siguiente ajuste de sueldo. De no ser así, se realiza hasta que la persona pueda lograr a este nivel de desarrollo del puesto.

100%- A partir de un año de antigüedad y mínimo dos evaluaciones de desempeño la persona pudiera acceder a este nivel en tabulador. Debe de cumplir con todo lo requerido por el puesto (revisar Descripciones de puesto) y tener un nivel de desempeño donde no requiere ayuda de otras personas para la ejecución de sus propias actividades.

110%- 120%- En este nivel la persona excede lo esperado por el puesto, cuenta con excelentes evaluaciones y ha llegado a un desarrollo de capacidades que incluso serían las requeridas para un puesto de nivel superior.

Aclaraciones.

- Todo cambio de sueldo deberá estar respaldado por escrito firmado por Dirección general.
- La administración y el manejo de la información relacionada con los sueldos del personal, deberá mantenerse bajo control confidencial únicamente teniendo acceso a ella la Auxiliar Administrativo y la Dirección General.



Capacitaciones

La base de nuestros servicios es el ofrecer soluciones de vanguardia a nuestros clientes, por lo tanto, la adquisición de nuevas herramientas, métodos y conocimientos es esencial. Trumi Cosmetics ofrece capacitación en temas que estén directamente relacionados con las necesidades del puesto y de la organización, de acuerdo a un programa de capacitación que será diseñado de forma anual por Dirección en base a la detección de necesidades de capacitación expuesta en evaluaciones de desempeño y retroalimentación de los jefes de área.

Los proveedores ofrecen capacitación técnica y de producto a los colaboradores mínimo 3 veces por año, los colaboradores se comprometen a asistir a las capacitaciones e incluso considerar que estas pueden ser fuera del horario habitual de trabajo.

En caso de que Trumi Cosmetics brinde una capacitación especializada con valor curricular el colaborador deberá aportar una cuota de recuperación del curso.

Incidencias en la operación.

Para garantizar la correcta administración de nuestros productos y servicios se cuenta un sistema especial para ingresar la información.

En caso de que alguna prestadora de servicio, ya sea diseñadora o terapeuta no ingrese la información en el sistema, idealmente antes de que baje el cliente, con los productos y/o servicios correctos y completos para su cobro a recepción o administración estos últimos se verá obligadas a indagar sobre el servicio ejecutado y serán comisionados a recepción y no al prestador de servicio.

En caso de que la información esté incompleta (falten servicios o complementos por reportarse) y debido a ello no se haya efectuado el cobro correcto al cliente la prestadora de servicio se verá obligada a pagar el 50% del valor de venta del servicio omitido.



En caso de recepción y/o administración no cobren por descuido algún producto o servicio se les descontará al 50% del valor de venta del servicio en la siguiente catorcena, en ambos casos con opción de dividir la deducción en 2 catorcenas o según el monto, para evitar esta situación es responsabilidad de quien efectúe el cobro cotejar los servicios prestados contra la agenda y al efectuar el cobro confirmar verbalmente con el cliente los servicios y productos cobrados. Es responsabilidad de la recepción garantizar el cobro correcto al 100%.

En caso de errores en la agenda que ocasionen pérdida de clientes Y/O servicios la persona responsable deberá pagar el 50% del valor del servicio, ya que al cliente se le ofrecerá un 50% de descuento en su servicio reagendado.

En caso de por descuido o negligencia dañar algún equipo (no conectar los equipos al regulador, romper producto, etc.) los colaboradores estarán sujetos a un pago por el arreglo del equipo y pagar al costo el producto dañado al costo, el pago podrá dividirse en dos catorcenas. Del mismo modo el equipo es responsable del buen uso de los recursos de la empresa por lo que en caso de no desconectar o apagar todos los equipos electrónicos incluyendo el aire acondicionado los costos adicionales por este descuido impactarán como un descuento general.

Saltarse procedimientos que impacten directamente en la satisfacción y permanencia de los clientes, la salud del equipo de trabajo, en el clima laboral, en la rentabilidad del negocio, etc. Serán sujetos al levantamiento de un acta administrativa, al acumular 3 de estas se rescindirá el contrato de forma inmediata.

Celular Utilitario

De acuerdo a la operación de la empresa existe una línea telefónica celular en la recepción. Este teléfono será de uso exclusivo para actividades dentro de la compañía o con relación al trabajo asignado.

El equipo deberá estar encendido y se deberá contestar cualquier llamada y/o mensaje, mantenerse en buen estado. El teléfono es únicamente para uso de los intereses de Trumi por lo que queda estrictamente prohibido usarlo para asuntos personales.

El responder un mensaje o una llamada de este equipo es bajo los estándares de excelencia de calidad y atención a clientes por lo que se deberá cuidar en todo momento la ortografía, atención y seguimiento a los clientes.



Si el colaborador extravía o daña el aparato por descuido, éste tendrá que pagar la reposición del mismo, y en caso de robo por descuido, la persona encargada del equipo, en caso ordinario la recepción, pagará el deducible siempre y cuando se realice el proceso de denuncia correspondiente.

Computadora

Las computadoras que asigne la empresa serán de uso exclusivo para actividades con relación al trabajo asignado, queda prohibido descargar programas para bajar películas, música, acceder a páginas como facebook, twitter, hotmail, youtube, yahoo, etc. En caso de querer descargar un programa para facilitar tu trabajo es importante solicitar autorización a la persona encargada de sistemas y a la directora general y al finalizar la jornada de trabajo, se deberá apagar la computadora, con excepción a los días que sistemas solicite dejarla encendida.

Se deberá mantener en buen estado el equipo y así como dar aviso inmediato sobre alguna falla que reporte el equipo, incluye copiadora, impresora o algún otro equipo de uso común. En caso de robo con violencia y en horario de trabajo de una laptop, TRUMI se encargará de la reposición de la misma, siempre y cuando se realice el proceso de denuncia correspondiente. Si el caso de robo no cuenta con las características mencionadas anteriormente, TRUMI descontará al empleado el pago de la laptop de su sueldo catorcenal.

Nota: En caso de sorprender a alguna persona incumpliendo con alguno de los puntos antes mencionados será motivo de rescisión de contrato.

Código de imagen.

Los colaboradores deberán presentarse a sus labores debidamente aseados y bien presentables, incluyendo en ello los siguientes aspectos:

- El uniforme o ropa de trabajo deberá estar limpio, bien planchado, sin roturas o remiendos.
- En caso de tener algún tatuaje ni piercings no deberá estar a la vista.



- Respecto a la vestimenta la playera deberá ser blanca o negra y la bata de servicio limpia y en perfectas condiciones, las calcetas, zapatos y pantalón deberán ser negros.
- Dientes limpios, perfume discreto, aretes discretos.
- Maquillaje y peinado diario que represente los servicios que vendemos, en caso de cabina el cabello deberá estar recogido de forma riguroso, las uñas cortas y limpias, en recepción y ceja podrán portar el cabello suelto siempre y cuando se encuentre bien arreglado.

Prestaciones adicionales al personal.

- Productos y servicios.

El personal que así lo desee podrá adquirir producto al costo, deberá pagarse en efectivo o tarjeta de crédito el mismo día de su solicitud.

- Servicios para el personal.

El personal podrá adquirir servicios bajo las siguientes circunstancias:

- 1) Únicamente en espacios de cancelaciones en agenda.
- 2) Personalmente no debe tener ningún pendiente
- 3) **Cualquier servicio lo pueden adquirir al 30% del valor venta público.**
- 4) **Al ingresar a Trumi se les hace un diseño de ceja y depilación de bigote y a los 6 meses el siguiente, es responsabilidad de cada persona mantener las cejas bien arregladas durante el resto del tiempo.**

Festejos de Integración Trumi

En Trumi Cosmetics se celebran los acontecimientos más significativos del año, por eso se consideran los siguientes eventos, los cuales serán organizados internamente:

- ✓ Rosca de Reyes.
- ✓ Aniversario de Trumi Cosmetics.
- ✓ Reunión de Enfoque de medio año (una vez al año, se realizan revisiones verticales).
- ✓ Cumpleaños de los colaboradores (un festejo para todos los que cumplieron en el mes)



En cualquier evento de integración, viaje comercial, viaje de representación, reunión laboral, etc. el colaborador debe manifestar siempre el comportamiento y la imagen acorde a nuestra cultura evitando el consumo de bebidas alcohólicas en exceso y el uso de vocabulario incorrecto. En caso de incumplir a estos lineamientos se tomarán medidas disciplinarias que pueden incluir la recisión de la relación laboral.

CARTA COMPROMISO

Este Manual tiene vigencia a partir del 1 de septiembre del 2018.

Yo _____ me comprometo a cumplir con todos los aspectos mencionados y acatar las consecuencias.

Firma

