

Manual de Uniformidad e Imagen personal de la Empresa Mixta Serfunle, S.A.

ÍNDICE

1.- OBJETIVOS	2
2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
3.- MODIFICACIONES	3
4.- DIRECTRICES GENERALES	3
5.- PERSONAL UNIFORMADO	4
5.1 INTRODUCCIÓN.....	4
5.2 UNIFORMIDAD APROBADA.....	4
5.3 DEL UNIFORME FEMENINO	7
5.4 DEL UNIFORME MASCULINO	8
5.5 IDENTIFICACIÓN	9
5.6 ELEMENTOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL (EPIS)	9
5.7 OTRAS CONSIDERACIONES	9
7.- ÉPOCA ESTACIONAL DE VERANO	10
8.- DE LA CIRCULACIÓN DEL PERSONAL POR EL CENTRO AL ENTRAR O FINALIZAR SU TURNO DE TRABAJO	11
6.- NORMATIVA	11

1.- OBJETIVOS

Debemos comprender que nuestra imagen, ropa y accesorios deben transmitir una imagen de marca sólida y única a nuestros clientes. Esta unidad de imagen transmite confianza, seriedad y sentido de respeto; por ello, el presente manual se desarrolla como guía base y clarificadora para todo el personal de Serfunle, S.A.

Los objetivos del presente manual son:

- **Evitar apariencias no deseadas.**
- **Proyectar una imagen de excelencia.**
- **Facilitar a terceros un simple reconocimiento de Serfunle, S.A.**
- **Aportar un referente común dentro de las señas de identidad y calidad de Serfunle, S.A.**

La imagen de una empresa refleja su identidad, su esencia, su filosofía, sus valores y su manera de ser y de hacer.

“La imagen corporativa o global es la imagen que nuestros clientes tienen de nuestra marca”

Esta imagen global no solo se consigue con una imagen institucional o corporativa. Esta imagen la proyectan nuestros vehículos, nuestros tanatorios, nuestra página web, nuestros correos electrónicos y comunicación escrita en prensa u otros medios, nuestra tipología de letra, nuestros folletos... y la imagen de cada una de las personas que representan a Serfunle, S.A. Es vital que esta imagen personal de cada uno de los miembros de Serfunle, S.A. cumpla con los requisitos mínimos que detalla este manual para nuestra imagen de marca. No solo se debe cuidar la vestimenta, sino también nuestro propio aspecto y adecuarlo a la imagen corporativa definida por la propia Sociedad. Se quiere transmitir una imagen de respeto, confianza y profesionalidad.

2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las personas que presten sus servicios para Serfunle, S.A como empleado o becario, salvo el director-gerente, y aquellas otras personas que bajo cualquier tipo de relación actúen por cuenta o en representación del SERFUNLE, S.A. en el desarrollo de la prestación de servicios funerarios o mantenimiento de las instalaciones si están en contacto con el público, deberán utilizar el uniforme definido por el Consejo de Administración de Serfunle, S.A.

3.- MODIFICACIONES

Este Manual y sus modificaciones deberán aprobarse por el Consejo de Administración de SERFUNLE S.A., a propuesta del director-gerente.

4.- DIRECTRICES GENERALES

APARIENCIA GENERAL

No hay duda de que la forma de vestir proyecta mucho de nuestra persona. Cuidar esta parte tan visible es un aspecto importantísimo para que la imagen profesional sea la adecuada. Nuestro aspecto e higiene personal también lo son. El cuidado del cabello, manos y uñas, limpieza de los zapatos, maquillaje, tatuajes, anillos y resto de elementos decorativos, etc., son aspectos fundamentales de nuestra apariencia.

CABELLO

El cuidado del cabello es muy importante. Todo trabajador de Serfunle, S.A. deberá mantener una buena higiene y su estilo debe estar orientado a nuestro negocio funerario y de cementerio, por lo que están prohibidos los cortes extravagantes, las rastas, crestas o dibujos. Los hombres llevarán el pelo corto, nunca con melena. En el caso de las mujeres, no puede caer sobre la cara impidiendo ver completamente el rostro. El cabello debe estar limpio y peinado conforme a la imagen general.

MANOS Y UÑAS

El cuidado e higiene de las uñas y las manos es fundamental en la imagen que transmitimos. Las uñas deben mantenerse bien cuidadas y de un largo moderado y apropiado. En el caso de las mujeres, si se usa laca de uñas, esta debe estar cuidada, evitando un aspecto deteriorado, con colores uniformes y preferentemente naturales.

ROSTRO

Los hombres deben ir bien afeitados y con el rostro limpio. Si optan por barba o bigote, deben ser cortos y bien cuidados. Nuestra imagen busca la discreción.

En las mujeres el maquillaje debe ser discreto, con colores neutros. Los labios y las pestañas deben ir, a su vez, con colores discretos que no hagan que nuestra imagen destaque en ningún sentido. Somos una empresa funeraria y la sobriedad debe estar presente.

5.- PERSONAL UNIFORMADO

5.1 INTRODUCCIÓN

El uniforme significa “UNIFORMIDAD”, por lo que es fundamental que se haga de manera correcta y cumpliendo todas las normas marcadas.

El uniforme y resto de útiles facilitados por la empresa son de uso personal e intransferible, así como de uso exclusivo para funciones laborales y profesionales en el entorno empresarial. Está totalmente prohibido utilizarlos fuera del entorno laboral.

Dada la condición de personal e intransferible, el uniforme debe ser acorde a nuestra talla, peso y condición física. Tiene que ser apropiado en medida de mangas, largo y ancho de chaqueta y de pantalón. Su estado debe ser correcto y no puede tener roturas o manchas.

No está permitido el uso de complementos personales en el uniforme, dado que la imagen unitaria de marca se vería distorsionada.

5.2 UNIFORMIDAD APROBADA

Personal recepción Tanatorio (femenino)

- Americana
- Pantalón
- Camisa
- Pañuelo
- Abrigo
- Zapatos
- Placa de identificación

Personal recepción Tanatorio (masculino)

- Americana
- Pantalón
- Camisa
- Corbata
- Abrigo
- Zapatos
- Placa de identificación

Personal administrativo (femenino)

- Americana
- Pantalón
- Camisa
- Pañuelo
- Abrigo
- Zapatos
- Placa de identificación

Personal administrativo (masculino)

- Americana
- Pantalón
- Camisa
- Corbata
- Abrigo
- Zapatos
- Placa de identificación

Personal conductor funerario, encargado, etc. (femenino)

- Americana
- Pantalón
- Camisa
- Pañuelo
- Abrigo
- Zapatos
- Placa de identificación

Personal conductor funerario, encargado (masculino)

- Americana
- Pantalón
- Camisa
- Corbata
- Abrigo
- Zapatos
- Placa de identificación

Personal cementerio (femenino y masculino)

- Jersey
- Pantalón
- Polo
- Cazadora
- Gorro / Gorra en verano
- Botas
- Placa de identificación o similar

Personal crematorio (femenino y masculino)

- Jersey
- Pantalón
- Camisa
- Cazadora
- Gorro / Gorra en verano
- Botas
- Placa de identificación o similar

Personal de mantenimiento (femenino y masculino)

- Jersey
- Pantalón
- Polo
- Cazadora
- Gorro / Gorra en verano
- Botas
- Placa de identificación o similar

5.3 DEL UNIFORME FEMENINO

- ✓ El uniforme deberá tener la medida adecuada a cada trabajadora, teniendo en cuenta la apariencia necesaria conforme los cánones estipulados. Es especialmente importante el correcto largo de mangas y de pantalón.
- ✓ En todo momento debe estar en buen estado de mantenimiento: correctamente limpio y planchado. Cada trabajadora que tenga asignada uniforme es responsable de su buen cuidado.
- ✓ El uniforme se debe llevar siempre completo, incluyendo la americana, preferiblemente abotonada si no estamos sentadas.
- ✓ No está permitido alterar el uniforme ni usar complementos que no formen parte del mismo.
- ✓ El puño de la camisa no debe sobresalir del blazer y la largura máxima no cubrirá la mano. El último botón de arriba abajo siempre debe ir desabotonado, a menos que el blazer sea de un solo botón. Hay que desabotonar la americana antes de sentarse. Esto, más que una regla del buen vestir, es un consejo que te va a ayudar a cuidar tu americana.
- ✓ El pantalón: el largo del mismo debe permitir ver 1/3 del tacón de tus zapatos.
- ✓ El calzado deberá ser negro y estar siempre limpio y en buen estado.
- ✓ El personal femenino llevará modelo tipo salón, quedando prohibido utilizar calzado con los dedos descubiertos y calzado con tacón de aguja. La empresa posibilitará modelos alternativos negros y cerrados para personas con necesidades especiales debidamente justificadas.
- ✓ Los calcetines del personal uniformado femenino serán de media cristal/natural o color negro.
- ✓ El cinturón tiene que concordar con el uniforme. Preferiblemente, será negro y discreto.
- ✓ El personal del cementerio y del crematorio deberá aplicar lo descrito anteriormente de acuerdo con su uniformidad. No podrá mezclar ni combinar el uniforme con complementos no autorizados.

5.4 DEL UNIFORME MASCULINO

- ✓ El uniforme deberá tener la medida adecuada a cada trabajador, teniendo en cuenta la apariencia necesaria conforme a los cánones estipulados. Es especialmente importante el correcto largo de mangas y pantalón.
- ✓ En todo momento debe estar en buen estado de mantenimiento: correctamente limpio y planchado. Cada trabajador que tenga asignado el uniforme es responsable de su buen cuidado.
- ✓ El uniforme se debe llevar siempre al completo, incluyendo la americana, preferiblemente abotonada si no estamos sentados.
- ✓ No está permitido alterar el uniforme ni usar complementos que no formen parte del mismo.
- ✓ El puño de la camisa debe sobresalir más o menos 1,5 cm. Normalmente el puño de la camisa sobresale de la manga del blazer. Lo suficiente es de 1,5 a 2 cm.
- ✓ El último botón de arriba abajo siempre debe ir desabotonado, a menos que el blazer sea de un solo botón.
- ✓ Hay que desabotonarse la americana antes de sentarse. Esta, más que una regla del buen vestir, es un consejo que te va a ayudar a cuidar tu americana.
- ✓ La americana debe ser lo suficientemente larga para cubrir el cierre del pantalón y las nalgas, ni más larga ni más corta.
- ✓ El largo del pantalón debe llegar como máximo a medio talón.
- ✓ La corbata nunca debe sobrepasar la cintura de la persona, es decir, el triángulo de la corbata debe llegar a la hebilla del cinturón y cubrirla, ni más abajo ni más arriba.
- ✓ La parte más estrecha de la corbata nunca deberá sobrepasar por atrás al extremo más ancho de la misma. La corbata no podrá lucir holgada: siempre deberá apretarse el nudo y ajustarse al cuello de la camisa, la cual debe llevar abrochado el botón superior. Los nudos grandes no concuerdan con camisas de cuello pequeño y las camisas de cuello grande no se ven bien con los nudos pequeños. La parte posterior de la corbata debe permanecer oculta.

- ✓ El calzado deberá ser negro y estar siempre limpio y en buen estado. Se llevará zapatos de vestir (mocasines o de cordón).
- ✓ Los calcetines del personal uniformado masculino serán negros y sin estampados o figuras. Deben llegar por lo menos a la mitad de la pantorrilla y ser delgados, preferentemente de algodón, con un poco de microfibras de licra, ya que estos materiales evitan que resbalen.
- ✓ El cinturón tiene que concordar con el uniforme. Preferiblemente, será negro y discreto.
- ✓ El personal del cementerio y del crematorio deberá aplicar lo descrito anteriormente de acuerdo con su uniformidad. No podrá mezclar ni combinar el uniforme con complementos no autorizados.

5.5 IDENTIFICACIÓN

La identificación nominativa debe estar visible siempre: debemos facilitar nuestra identificación a los terceros que se relacionan con nosotros profesionalmente.

Se colocará en el lado izquierdo de la americana, junto a la solapa. Asimismo, deberá de mantenerse limpia y en buen estado.

Queda prohibido identificarse con nombres hipocorísticos o alteraciones de escritura, letra, etc.

5.6 ELEMENTOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL (EPIS)

La utilización de los elementos de protección individual (EPIS) es un derecho y una obligación de los trabajadores. Su tratamiento será el mismo, en utilización y mantenimiento, que el uniforme de trabajo.

5.7 OTRAS CONSIDERACIONES

- En los bolsillos se debe llevar solo lo necesario: no deben estar muy llenos.
- Las gafas de protección solar serán discretas y de color negro. Su utilización queda limitada a tareas de conducción o trayectos en los que no se tenga contacto con clientes, usuarios o visitantes. Cuando no se utilicen deberán guardarse dentro del

uniforme y, en ningún caso, se colocarán en la cabeza o se colgaran de alguna parte de aquel.

- En el personal femenino, las joyas y complementos deberán estar dentro de los cánones de elegancia y discreción, es decir, pendientes pequeños y anillos discretos.
- En el personal masculino, las joyas deberán limitarse al mínimo uso, es decir, no se permite llevar pendientes, pulseras y collares visibles ni anillos grandes y exagerados.
- En el personal uniformado los complementos quedan excluidos en horario laboral (sombreros, tocados, pañuelo personal, etc.).
- Se deberá usar un perfume y/o loción que sea suave, evitando los perfumes fuertes, ya que sus aromas perduran mucho y podrían transmitir una imagen no deseada a nuestros clientes. Hay que tener en cuenta el lugar donde se realiza el trabajo. La sobriedad es nuestra aliada.
- Se debe eliminar cualquier signo externo diferenciador, como escudos, tatuajes, cadenas, piercings y anillos llamativos.

7.- ÉPOCA ESTACIONAL DE VERANO

Se comunicará por el director gerente cualquier flexibilización o modificación en la uniformidad por cuestiones relacionadas con la climatología.

El esquema de notificación será:

- **Departamento afectado:**
- **Fecha de inicio:**
- **Fecha de fin:**
- **Elemento que se dejará de utilizar:**
- **Durante las tareas de:**

Ejemplo:

- **Departamento afectado:** operaciones – conductores funerarios
- **Fecha de inicio:** 16/06/2018
- **Fecha de fin:** 31/08/2018
- **Elemento que se dejará de utilizar:** americana

- **Durante las tareas de:** recogidas de cadáveres y tramitación de documentación.

Esta indicación del director-gerente puede suspenderse de manera transitoria durante la prestación de un servicio, en cualquiera de sus fases, por parte de un responsable, si el servicio reúne los requisitos en repercusión social, mediática, notoriedad, contexto, etc., en los que convenga una uniformidad completa; por consiguiente, se debe tener acceso inmediato al elemento de uniformidad que transitoriamente no se utiliza.

Dicho lo anterior, y como aclaración, si un elemento ha sido retirado transitoriamente de ser utilizado, este quedará sin uso y no podrá volverse a utilizar hasta nueva orden del director-gerente o si reúne las condiciones anteriormente descritas.

8.- DE LA CIRCULACIÓN DEL PERSONAL POR EL CENTRO AL ENTRAR O FINALIZAR SU TURNO DE TRABAJO

Puede ocurrir que, durante la entrada o la salida de nuestro turno de trabajo, no dispongamos de algún elemento del uniforme. Si ocurre esto, se debe evitar circular por lugares donde se interacciona con clientes, usuarios o visitantes. Se supone que estos no conocen nuestra situación de inactividad y les puede generar una imagen inapropiada de nosotros.

6.- NORMATIVA

Cuando la compañía entienda que la indumentaria de un trabajador no es la apropiada para el buen desempeño del trabajo, o esté por debajo de los límites establecidos en el Manual de Uniformidad e Imagen personal de la Empresa Mixta Serfunle, S.A., podrá aplicar las medidas disciplinarias que se estimen oportunas.

Convenio Colectivo de la Empresa Serfunle, S.A.

Capítulo octavo

Vestuario y útiles de trabajo

Artículo 31.º. – Vestuario y útiles de trabajo

1. Los trabajadores/as que obligatoriamente deban llevar uniformidad de empresa, respetarán las prendas de trabajo que se le entreguen durante la vigencia de las mismas.
2. Igual tratamiento tendrá la uniformidad obligatoria, en materia de Prevención de Riesgos Laborales, como equipos de protección individual.
3. De igual forma, la empresa facilitará al trabajador los materiales, útiles de trabajo e instrumentos que le sean necesarios al trabajador para el desempeño de sus cometidos.

4. Cuando por causas imputables al trabajador se deterioren prematuramente las prendas facilitadas, así como en el supuesto de que, por abandono, mala fe o uso indebido, se produjera el extravío o deterioro del vestuario o de los útiles de trabajo, se impondrá al trabajador la sanción correspondiente, sin perjuicio de la obligación de este de indemnizar a la empresa por el quebranto sufrido.

Art.40 – Faltas leves

“c. Las relativas a la pulcritud personal y del uniforme.”

Art. 41 – Faltas graves

“k. La inobservancia de normas o medidas reglamentarias y protocolarias de las que se deriven consecuencias para terceros.”

Art.42 – Faltas muy graves

“g. La continuada y habitual falta de aseo y limpieza de tal índole que produzca quejas justificadas de sus compañeros de trabajo o clientes.”

“j. La inobservancia de normas o medidas reglamentarias y protocolarias de las que se deriven reclamaciones por parte de terceros.”

DILIGENCIA: Que extendiendo yo, el Secretario del Consejo de Administración de la Empresa Mixta SERFUNLE, S.A., para hacer constar que el “**Manual de Uniformidad e Imagen personal de la Empresa Mixta SERFUNLE, S.A.**” anteriormente reproducido, que viene integrado por un total de trece páginas, incluyendo su portada, todas las cuales vienen visadas con la firma de quien suscribe, es transcripción literal del documento aprobado por el Consejo de Administración de la Empresa Mixta SERFUNLE, S.A. en reunión celebrada el día veinticinco de septiembre de dos mil dieciocho.

Y para que así conste, y surta efectos donde proceda, lo firmo en León, a cuatro de octubre de dos mil dieciocho.

Fdo.: Carlos Hurtado Martínez
SECRETARIO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
(Firmado electrónicamente)