



20 DE MARZO DE 2024

PLAN MAESTRO

PANIFICADORA S.A. DE C.V.



Índice

1.	Introducción	2
2.	Documentos Administrativos.....	2
2.1.	Reglamento Interno	2
2.2.	Manual de Procedimientos Operativos.....	2
2.3.	Contrato Laboral	2
3.	Normas de Calidad y Seguridad Alimentaria.....	2
3.1.	Normativa de Calidad de Productos	2
3.2.	Normas de Seguridad Alimentaria e Higiene	2
4.	Políticas de Recursos Humanos.....	2
4.1.	Política de Capacitación y Desarrollo	2
4.2.	Política de Compensación y Beneficios	3
4.3.	Política de Horas Extras.....	3
4.4.	Política de Diversidad e Inclusión.....	3
5.	Políticas de Servicio al Cliente	3
5.1.	Política de Atención al Cliente.....	3
5.2.	Política de Devoluciones y Reclamos	3
5.3.	Política de Satisfacción del Cliente.....	3

1. Introducción

El presente documento establece el Plan Maestro de Documentos, Normas y Políticas para Panificadora SA de CV, con el fin de garantizar la eficiencia operativa, la calidad de productos y servicios, así como el bienestar de los colaboradores y clientes.

2. Documentos Administrativos

2.1. Reglamento Interno

El Reglamento Interno establece las normas y procedimientos internos que rigen el comportamiento y las responsabilidades de los empleados dentro de la organización.

2.2. Manual de Procedimientos Operativos

El Manual de Procedimientos Operativos describe detalladamente los procesos y actividades a seguir para llevar a cabo las operaciones diarias en las sucursales de la empresa.

2.3. Contrato Laboral

El Contrato Laboral establece los términos y condiciones de empleo entre la empresa y sus empleados, incluyendo aspectos como salario, horario de trabajo y responsabilidades.

3. Normas de Calidad y Seguridad Alimentaria

3.1. Normativa de Calidad de Productos

La Normativa de Calidad de Productos establece los estándares y criterios de calidad que deben cumplir los productos ofrecidos por la panificadora.

3.2. Normas de Seguridad Alimentaria e Higiene

Las Normas de Seguridad Alimentaria e Higiene establecen los procedimientos y prácticas para garantizar la seguridad y la higiene en la manipulación de alimentos.

4. Políticas de Recursos Humanos

4.1. Política de Capacitación y Desarrollo

La Política de Capacitación y Desarrollo establece los programas y oportunidades de aprendizaje para el desarrollo profesional de los empleados.

4.2. Política de Compensación y Beneficios

La Política de Compensación y Beneficios establece los paquetes de compensación y beneficios para los empleados, incluyendo salario, bonificaciones y prestaciones.

4.3. Política de Horas Extras

Los empleados que trabajen horas extras recibirán una compensación adicional del 50% sobre su salario regular por cada hora extra trabajada.

4.4. Política de Diversidad e Inclusión

La Política de Diversidad e Inclusión promueve un ambiente de trabajo diverso, inclusivo y respetuoso para todos los empleados.

5. Políticas de Servicio al Cliente

5.1. Política de Atención al Cliente

La Política de Atención al Cliente establece los estándares y procedimientos para brindar un servicio al cliente excepcional.

5.2. Política de Devoluciones y Reclamos

La Política de Devoluciones y Reclamos establece los procedimientos para gestionar devoluciones y reclamos de clientes de manera rápida y efectiva.

5.3. Política de Satisfacción del Cliente

La Política de Satisfacción del Cliente establece el compromiso de la empresa de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.