



## Seguridad- Acceso Detrás del Mostrador Delantero

Para acceder detrás del mostrador delantero, todo el personal de la sede central de McDonald's, el personal de la oficina de campo y los miembros del equipo contratado de McDonald's deben presentar su identificación digital de su dispositivo y su credencial de identificación de McDonald's juntas al gerente de turno para verificación.

- La ropa o las tarjetas de presentación con el logotipo de McDonald's no son formas aceptables de identificación.
- Si tiene alguna duda sobre la identidad de una persona, llame a su supervisor, propietario/operador u otro personal de supervisión apropiado antes de permitir que alguien se acerque al mostrador de recepción.



## Quejas de Huéspedes y Accidentes

Dependemos de nuestros huéspedes. Nuestros huéspedes son clave para nuestro negocio. Si gestionamos las quejas de forma rápida y eficaz, podremos solucionar cualquier mala experiencia para que los huéspedes quieran volver. Es responsabilidad del gerente de turno atender todas las quejas de los huéspedes. Solo el gerente puede autorizar el reembolso de la compra de un huésped. Utilice el sentido común. Es más valioso crear un huésped fiel y frecuente que perderlo en el futuro.



## Procedimientos para el Manejo de Objetos Personales Desatendidos

Cuando los clientes dejan sus objetos personales sin supervisión, los empleados deben informar del incidente, garantizar la seguridad de los objetos y mantener la transparencia en el manejo de dinero u otros objetos de valor. Estos procedimientos tienen como objetivo garantizar la seguridad y la transparencia en el manejo de objetos personales sin supervisión en McDonald's. Todos los empleados deben conocer estas pautas y seguirlas de manera constante.

### 1. Identificación de artículos personales desatendidos:

- a. Siempre que un empleado note un artículo personal desatendido, como una billetera, un teléfono celular, una cartera o un bolso, o que otro cliente lo entregue, informe de inmediato al líder del turno de turno.
- b. Si el líder del turno no está disponible, informe al siguiente gerente o supervisor disponible.

### 2. Reportando el incidente:

- a. El jefe de turno o el gerente responsable designado debe completar un formulario de Informe de incidentes inmediatamente después de recibir la información sobre el artículo personal desatendido.
- b. El Informe de incidentes debe incluir detalles como la fecha, la hora, la ubicación, la descripción del artículo o los artículos y cualquier otra información relevante.
- c. Asegúrese de que el Informe de incidentes esté documentado con precisión y firmado por el gerente responsable.

### 3. Cómo proteger el objeto personal desatendido:

- a. El líder del turno o el gerente responsable designado debe tomar medidas inmediatas para guardar los artículos personales desatendidos en un lugar seguro, como una oficina cerrada con llave, un área de almacenamiento designada o la caja fuerte de un almacén.
- b. Si el artículo es demasiado grande o difícil de manejar para guardarlo de inmediato, asegúrese de que permanezca en el mismo lugar donde lo encontró y vigíelo de cerca hasta que pueda guardarlo.

### 4. Comprobación doble del contenido siguiendo un protocolo de dos personas:

- a. Para proteger a nuestros empleados y a la empresa de acusaciones de robo, utilice el siguiente protocolo para dos personas. Una vez que el artículo personal desatendido esté asegurado, el líder de turno o el gerente responsable designado junto con otro empleado deben inspeccionar cuidadosamente el artículo en busca de cualquier identificación o información de contacto. No se les pide a los empleados que hagan un inventario del contenido; solo intenten identificar a quién puede pertenecer el artículo desatendido en este paso.
- b. Si se encuentra identificación o información de contacto, intente comunicarse con el propietario utilizando los detalles proporcionados para informarle sobre su artículo personal desatendido.
- c. Si no hay identificación o información de contacto disponible, continúe con el siguiente paso.

### 5. Contando contenidos monetarios:

- a. Nuevamente, en presencia de otro empleado como testigo, el líder de turno o el gerente responsable designado junto con otro empleado abrirán cuidadosamente la cartera o el artículo personal para contar el dinero que pueda contener.
- b. Asegúrese de que el proceso de conteo se realice de manera precisa y transparente.



- c. Registre la cantidad de dinero encontrada en el Informe de incidentes, junto con cualquier otro artículo valioso presente en el artículo personal.

6. Custodia y devolución de objetos personales:

- a. El jefe de turno o el gerente responsable designado debe guardar el artículo personal desatendido, incluido cualquier contenido monetario o artículo de valor, en una caja fuerte designada o en un lugar cerrado con llave.
- b. El artículo personal debe guardarse hasta que se pueda contactar al propietario o hasta que este se presente a reclamarlo.
- c. Cuando el propietario reclame el artículo personal, solicite una identificación y compárela con los detalles proporcionados en el Informe de incidentes para garantizar la devolución adecuada.

Nota: Si se encuentra una cantidad significativa de dinero (\$100 o más) o cualquier artículo sospechoso, el jefe de turno o el gerente responsable debe involucrar inmediatamente a las autoridades policiales y proporcionarles toda la información necesaria.



## Huéspedes Perturbadores

La seguridad de los miembros de la tripulación y los invitados es siempre nuestra máxima prioridad. Cuando se trate de un comportamiento agresivo y no deseado, recuerde:

- Sea coherente
- Sea amable
- Trate de presentarse y preguntar su nombre
- Recuerde que puede haber sufrido algún trauma o problema de salud mental y podría estar bajo la influencia de alguna sustancia
- Dígale que simplemente está haciendo cumplir la política de la empresa
- No se desanime
- Trátelos con dignidad y respeto

El comportamiento agresivo y no deseado incluye cosas como gritar, insultar, calumniar, intimidar, amenazar, obscenidad, comportamiento combativo o cualquier otra acción que haga que los huéspedes y/o empleados se sientan incómodos.

Claves para manejar la situación:

1. No les dé comida gratis.
2. Restrinja el acceso al vestíbulo a los huéspedes que pagan. Si las personas sin hogar no son huéspedes que pagan y solo usan el vestíbulo, solicíteles amablemente que se vayan.
  - a. "Hola, es hora de irse, por favor".
  - b. Déles unos minutos para terminar. Vuelva si no se han ido y diga "Es hora de irse".
3. Los baños son solo para huéspedes que pagan. Están estrictamente prohibidos comportamientos como bañarse, consumir drogas, etc.
4. Si han hecho una compra, tienen 30 minutos. Después de 30 minutos, se podría considerar que un huésped está merodeando. Puede hacer cumplir la política de no merodear después de 30 minutos.
5. Si su conducta no es aceptable, puede pedirles que se vayan y, si no lo hacen, llame al 911.
  - a. Cuando llame al 911, explique qué están haciendo las personas disruptivas y cómo se siente. Algunos ejemplos pueden ser "están invadiendo la propiedad, están merodeando, me asustan, me siento inseguro, estoy preocupado".
  - b. Si se trata de más de una persona, explique que son una pandilla y que son una amenaza.
6. Si la policía no llega rápidamente y el incidente continúa, llame al 911 nuevamente.
  - a. Sea persistente y no se desanime. El objetivo es protegerlo a usted y a su equipo.
  - b. La policía pasa más tiempo en áreas que tienen más incidentes que reciben llamadas, lo que es una de las razones por las que es importante llamar al 911 cuando sea apropiado.
7. Si llama al 911, ingrese la información en Jolt. Esto enviará un correo electrónico sobre la llamada a la oficina, al gerente general y al supervisor.
8. Puede solicitar a la policía que emita una orden de prohibición de entrada para la(s) persona(s) que requirieron la llamada a las fuerzas del orden.
9. Ofrezca una comida gratis a los oficiales de policía que vengan. "Gracias por venir hoy y protegenos a nosotros y a nuestra comunidad, ¿puedo ofrecerle una comida o bebida gratis?"



## Proceso de Protocolo de Emergencia

La seguridad de los miembros de la tripulación y los huéspedes es siempre nuestra máxima prioridad.

Si alguien está en peligro debido a cualquiera de los siguientes ejemplos de emergencia, el gerente debe tomar las medidas adecuadas para proteger a todos los miembros de la tripulación y los huéspedes. Esta lista no está completa y solo ofrece algunos ejemplos.

1. Amenazas y comportamiento agresivo
2. Robo
3. Agresión
4. Tiroteo o tirador activo
5. Amenaza de bomba
6. Terremoto
7. Incendio
8. Fugas de materiales peligrosos (gas o monóxido de carbono)
9. Emergencia médica
10. Corte de energía

Dependiendo de la gravedad de la emergencia, las siguientes son acciones que debe tomar el gerente:

1. Comunique siempre todas las medidas adoptadas de inmediato lo antes posible al supervisor de área o al supervisor de área de guardia. El supervisor de área ayudará y se comunicará con el equipo de liderazgo según sea necesario.
2. Mantenga la calma y el control. Mantenga a todos a salvo.
3. Asegure el área según sea necesario y apropiado haciendo lo siguiente:
  - a. Cerrar las ventanas
  - b. Cerrar las puertas
  - c. Cerrar el restaurante
  - d. Trasládese a un lugar seguro, incluida la evacuación a una distancia segura
  - e. Hacer barricadas dentro de un lugar seguro
  - f. Refugiarse debajo de una mesa, escritorio o puerta, y luego, cuando sea seguro, trasladarse a un área abierta
  - g. Abrir puertas y ventanas para permitir la ventilación
4. Llame a los servicios de emergencia, incluidos:
  - a. 911/Policia/Bomberos/Ambulancia
  - b. Compañías de gas, electricidad o agua
5. Nunca toque nada sospechoso, deje que los profesionales de seguridad se encarguen de cualquier cosa de la que no esté seguro
6. Extinga los incendios pequeños utilizando el extintor de incendios adecuado o tirando del Ansul correspondiente a ese equipo



7. Cierre el suministro de agua o gas
8. Reúna declaraciones escritas sobre el evento de la tripulación y los gerentes