



# **MANUAL DE ACOGIDA**

*SERVICIOS SPR VILANOVA, S.L.*



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### 1. Presentación de la empresa

### 2. Organización

### 3. Cultura empresarial

- Valores y actitudes
- Competencias profesionales
- Imagen del personal
- Sugerencias de mejora

### 4. Laboral

- Documentación laboral
- CV
- Nomina
- Modificación datos personales
- Irpf
- Prevención de riesgos laborales
- Protocolo Prevención de Acoso Sexual y/o por Razón de Sexo
- Promoción profesional

### 5. Políticas internas

- Uso de teléfono fijo / móvil
- Relación con clientes
- Gestión de quejas y sugerencias

### 6. Procedimientos internos

- Registro de jornada
- Horario laboral
- Conciliación laboral
- Plan de Igualdad de Oportunidades
- Horas extraordinarias
- Solicitud de vacaciones
- Solicitud ausencias
- Permisos y solicitudes de baja
- Accidente laboral
- Viajes y desplazamientos.

### 7. Formación

- Formación

### 8. Código de conducta laboral



El presente manual pretende ofrecerte una visión general de la compañía, junto a las líneas generales de actuación, así como la cultura y costumbres de la misma. Además, quiere ser una guía de los procedimientos más habituales que todo empleado/a debe conocer y utilizar.

Te damos la bienvenida con el deseo de que podamos compartir experiencias de trabajo beneficiosas para las dos partes. Para ti, en la medida en que pueda servirte para tu desarrollo personal y profesional. Para nuestra empresa, de la que desde ahora ya formas parte, en la medida en que tu aportación nos pueda ayudar a mejorar la competitividad y afrontar con más garantías los retos de futuro.

Esperamos que sobre una base de mutua confianza podamos construir una relación fructífera. Vamos a compartir muchas horas de nuestro tiempo. Por eso merece la pena que leas este documento. Está pensado para ayudarte a entender quiénes somos: lo hemos redactado pensando en ti. Ayúdanos con tu opinión a mejorarlo día a día.



## 1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

### SERVICIOS SPR VILANOVA S.L.

Servicios SPR Vilanova es una empresa de vigilancia y seguridad, inscrita en el Ministerio del Interior con número 3748, que pone sus servicios a disposición de Administraciones Públicas, entidades privadas, organizaciones y particulares.

Sus orígenes están en la década de los 90 cuando sus dos socios fundadores iniciaron su actividad prestando servicios de vigilancia en diferentes cofradías de pescadores y cotos de caza. Esta andadura profesional llevó a la creación de la sociedad Servicios SPR Vilanova, S.L. en el año 2009.

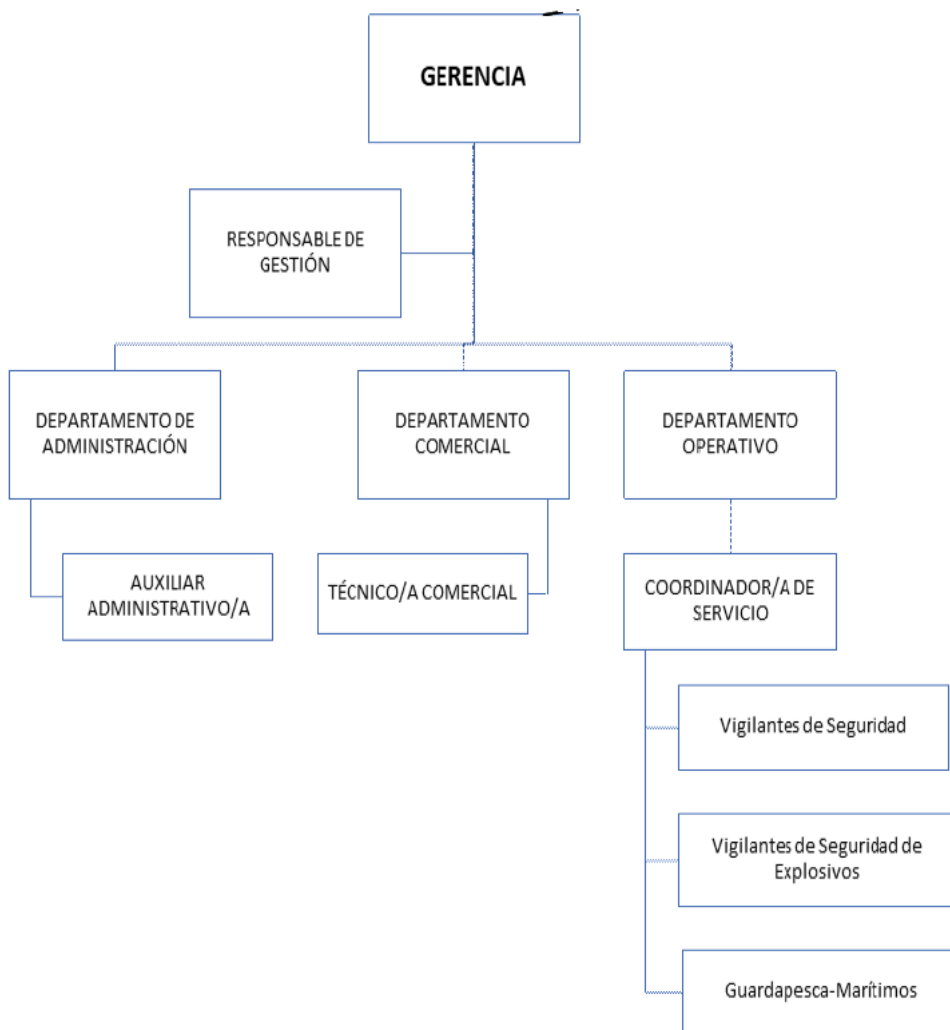
Actualmente, componen el equipo de Servicios SPR Vilanova, SL, más de 30 profesionales. Con capacidad para realizar servicios, armados y no armados en cualquier punto de España. La sociedad, dispone de una cartera amplia y variada de clientela, que depositan su confianza en esta empresa, avalada por la experiencia adquirida en los años, y en los servicios prestados, tales como la Vigilancia y Seguridad en la Isla de San Simón (Redondela), Intecmar (Vilaxoán), Centro de Investigación Forestal de Lourizán (Pontevedra), Igafa (Illa de Arousa), o en eventos como el Rock in Vila (Vilanova de Arousa), Holly Run (Vigo), o las Fiesta del Apostol (Santiago de Compostela), entre otros.

Somos una empresa que se centra en la autoexigencia, en la formación continuada de sus trabajadores/as, en la prestación de servicios de forma rigurosa, en la igualdad de oportunidades.

Nuestra filosofía empresarial se centra en ofrecer la mejor calidad y servicio a nuestra clientela. Nos exigimos la máxima capacidad y especialización para absorber las nuevas tendencias del mercado y así dar respuesta a las inquietudes de la clientela.



## 2. ORGANIZACIÓN





### 3. CULTURA EMPRESARIAL

Nuestra cultura empresarial se basa en los siguientes valores corporativos:

- **Respeto:** Es fundamental mantener adecuadas relaciones con nuestros colaboradores/as, clientes/as, proveedores/as, y con la comunidad en general. Se fomenta el trato profesional y amable, la adecuada inclusión de las personas.
- **Honestidad:** Ser transparentes y primar el beneficio común sobre el particular.
- **Cumplimiento:** Cada acuerdo ofrecido al cliente será ejecutado con la mayor eficiencia y eficacia posible.
- **Calidad:** Se busca la mayor calidad, de forma que cada cliente/a pueda encontrar una solución personalizada, diferente y con gran valor agregado.
- **Responsabilidad Social:** Además de velar por nuestros/as clientes/as, lo hacemos también por nuestros empleados/as, velando por su calidad de vida. También estamos concienciados por la necesidad de cuidar el medio ambiente y el reciclaje es uno de nuestros motores diarios.



## 4. LABORAL

A tu incorporación a SERVICIOS SPR VILANOVA debes entregar en el departamento de Administración, la siguiente documentación:

- **Documentación laboral:**
  - copia de DNI
  - copia de número de Seguridad Social
  - copia compulsada de los títulos académicos relacionados con tu puesto de trabajo
  - copia de carnet de conducir (para personal que vaya a hacer uso de vehículos de empresa)
  - nº de cuenta bancaria (para ingreso de nómina)
  - tarjeta de demanda de empleo
  - informe de vida laboral actualizado

El **salario** se abona en la cuenta corriente que haya facilitado al Departamento de Administración. Mensualmente, cada trabajador/a recibirá en el correo electrónico personal facilitado a la empresa, las nóminas correspondientes.

**Modificación de datos personales:** Debe comunicar de inmediato al Departamento de Administración cualquier cambio en relación a los facilitados en el momento de la contratación (cambio domicilio, renovación DNI o carnet de conducir, etc.), enviando un correo electrónico a [administracion@sprvilanova.es](mailto:administracion@sprvilanova.es)

Asimismo, a aquellas personas para cuyas funciones sea pertinente, se le otorgará una cuenta de **correo electrónico personal** en cuya firma, además de su nombre y cargo, aparecerán las cláusulas legales obligatorias de información y solicitud de aceptación sobre el tratamiento de datos de los destinatarios.

El uso de dicha cuenta de correo, la cual es propiedad de la empresa, deberá limitarse al desarrollo de la actividad profesional. Para garantizar su buen uso, dicha cuenta podrá ser objeto de revisión.



## **Información sobre el IRPF**

Con el fin de facilitar una correcta interpretación de la nómina mensual, informamos que de acuerdo con el Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, en sus artículos 80 y siguientes, el importe de la retención a cuenta será el resultado de aplicar a la base de retención el tipo que corresponda en función de la cuantía total anual de las retribuciones que se satisfagan.

De lo anterior se deduce que, habiéndose producido la incorporación a la Compañía con posterioridad al inicio del periodo anual retributivo, el tipo de retención a aplicar se calcula en función de la retribución real que será devengada a lo largo de dicho periodo.

Es decir, si la incorporación a la Compañía se produce en un momento distinto al inicio del año, no podrá aplicarse el tipo de retención que correspondería al salario bruto anual en su totalidad, sino que estará en relación a la cantidad que realmente se vaya a percibir desde el inicio de la relación hasta la finalización del año en curso, siendo debidamente regularizado en la nómina de enero del año siguiente.

No obstante, y según el mismo Real Decreto, se contempla la posibilidad de solicitar por parte del trabajador/a la aplicación de tipos de retención superiores a los que resulten de lo previsto en los artículos anteriores con arreglo a las siguientes normas:

- La solicitud se realizará por escrito ante la empresa, al menos con cinco días de antelación a la confección de las correspondientes nóminas.
- El nuevo tipo de retención solicitado se aplicará, como mínimo hasta el final del año en curso, y en tanto no renuncie por escrito al citado porcentaje o no solicite un tipo de retención superior, durante los ejercicios sucesivos, salvo que se produzca variación de las circunstancias que determine un tipo superior.

## **PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

A continuación, te explicamos los principios generales relativos a la prevención de los riesgos profesionales y a la protección de la seguridad y de la salud, con la finalidad de eliminar los factores de riesgo de accidente.

Para ello, desde Dirección se ha establecido una política de prevención en la que se recogen los siguientes principios generales:

- Dotar a la organización de los órganos y recursos materiales y humanos que legalmente se establecen para la eficaz gestión de la prevención de riesgos.
- Establecer la planificación presupuestaria suficiente para ejecutar anualmente los planes de prevención que se programen.
- Potenciar los cauces de información y comunicación entre la dirección y el resto de la organización con el fin de llevar a cabo una adecuada acción preventiva, en constante enriquecimiento de los datos que permitan un eficaz seguimiento en la materia.





- Planificar la formación e información de los trabajadores/as con objeto de que conozcan los riesgos inherentes a los puestos de trabajo, así como los mecanismos para evitarlos, y en los que sea necesario, la forma de reparar o reducirlos efectos.
- Hacer compatible la cultura de la prevención de riesgos laborales con las actividades de la empresa, consultando a los trabajadores/as y permitiendo su participación en cuestiones que afecten a la salud laboral.
- Prestar especial atención a la protección de los trabajadores/as que, por sus propias características personales sean especialmente sensibles a los riesgos de trabajo.

SERVICIOS SPR VILANOVA pone a disposición de sus empleados, un servicio de prevención ajeno a través de la empresa PREVISIONOR el cual nos da cobertura en los siguientes puntos:

- Formación en Prevención de Riesgos Laborales.
- Vigilancia de la salud a través de la realización de reconocimientos médicos anuales específicos para cada puesto de trabajo. Nuestro objetivo es la promoción y mejora de la seguridad y la salud de los trabajadores/as. Por lo que anualmente SERVICIOS SPR VILANOVA pone a disposición de los empleados revisiones médicas. La cuales se realizan aproximadamente durante el segundo trimestre del año.

### **PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL Y/O POR RAZÓN DE SEXO**

La empresa en la actualidad, fruto de la negociación del Plan de Igualdad de Oportunidades, cuenta con un Protocolo de Prevención de Acoso Sexual y/o por Razón de Sexo para todos los posibles casos que se produzcan en la empresa. Dicho protocolo de actuación se encuentra a disposición de todas las personas trabajadoras en el tablón de anuncios y en el departamento de Administración por si se desea realizar cualquier consulta al mismo.

### **PROMOCIÓN PROFESIONAL**

Cuando se produzca una vacante en la compañía, se valorará por parte de RRHH y de Dirección, la posibilidad de promoción profesional del personal de la compañía, previo a la selección y valoración de nuevos/as trabajadores/as, externos a la empresa.

SERVICIOS SPR VILANOVA se compromete a priorizar y valorar, sin sesgos y con el mismo criterio objetivo, todas las candidaturas presentadas para una promoción interna en la empresa. Ante igualdad de méritos la incorporación al puesto corresponderá a la persona del género infrarrepresentado.



## 5. POLÍTICAS INTERNAS

### USO DE TELÉFONOS FIJO / MÓVIL

La utilización de los teléfonos en los centros de trabajo, así como a aquellos a quienes se les asigne un móvil, deberá limitarse su **utilización para el desarrollo de la actividad profesional**. No se debe utilizar los teléfonos de la empresa para su uso particular. Es importante que se siga esta norma para que entre todos consigamos un uso más racional de los recursos.

**No se permite el uso de teléfono móvil personal en horario de trabajo** (especialmente whatsapp y redes sociales, si bien está permitido realizar y atender llamadas personales cuando sean necesarias o urgentes), **el cuál debe estar guardado**, no al acceso directo por parte del trabajador/a.

Es importante evitar la pérdida de llamadas telefónicas por lo que, **si suena el teléfono de una persona ausente en su puesto, es necesario que conteste dicha llamada otra persona del departamento**. Se recogerá el recado de qué persona ha llamado, así como el motivo de la llamada y teléfono de contacto, del que se dejará nota o se enviará correo electrónico comunicando dicha información.

### RELACIÓN CON CLIENTELA

Capacidad de información: la capacidad de informar al cliente/a de los servicios que presta la compañía, es primordial en la atención al cliente. Todo personal que integra SERVICIOS SPR VILANOVA deberá conocer todos los servicios y actividades ofertadas, en la mayor profundidad posible.

- Se orienta al cliente, con información acerca de los servicios ofertados o la derivación al departamento correspondiente, para poder facilitar la información adecuada.
- Clarificar dudas del cliente y verificar comprensión.
- Las quejas de la clientela se recogerán por escrito y se realizará a la vista de este/a. Se recogerán los motivos de la queja y posteriormente, se canalizará a través de los mecanismos establecidos.
- Verificar el buen estado de los documentos.



- Generar información complementaria y determinar el plazo de entrega (En caso de carencia y posibilidad de generarla de manera aplazada).
- Disculpas y explicación de motivos (en caso de información no disponible o accesible).
- Cuando se deban enviar documentos se utilizará preferentemente la vía más directa posible (e-mail, correo postal)

Atención Diferida: Cuando la comunicación con la clientela se realiza de manera diferida, a través de Web, e-mail o correo, se deberá garantizar la rapidez en la respuesta, utilizando la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: Teléfono, Web, Correo Electrónico.

En la relación presencial con el/la cliente/a debe mantenerse una imagen que refleje interés hacia lo que el cliente demanda. Se fundamentará principalmente en:

- Mantener un control visual en la zona de contacto con el cliente.
- Evitar realizar trabajos paralelos o jugar con objetos.
- Asentir regularmente cuando el/la cliente/a habla.
- Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información.
- Anotar los datos proporcionados por el/la cliente/a cuando la complejidad (por ejemplo, un apellido, una dirección, una hora...) o la importancia (siempre en el caso de una queja) lo aconseje.
- Cualquier problema de trabajo entre el personal deberá ser resuelto sin perder la compostura y manteniendo tonos de voz y un vocabulario correcto.
- Si por cualquier motivo se tuviera que dejar al cliente/a, se solicitarán disculpas, intentando que un compañero/a se ocupe lo más rápidamente de él. En el caso que el/la cliente/a decidiera esperar se intentará volver lo antes posible.
- En caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del/la cliente/a se mantendrá como mínimo el contacto visual durante el desarrollo de la misma.
- Cuando la espera prevista sea excesiva (más de 5 minutos) se ofrecerá un lugar de espera donde el cliente/a pueda sentarse.



En el caso de **atención telefónica** al cliente o colaborador:

- Las llamadas se contestan en el más breve tiempo posible, antes del tercer tono. Si por cualquier razón se debe poner en espera al cliente, el tiempo de la misma debe ser inferior a 30 segundos.
- No prolongar los silencios al teléfono, dan sensación de abandono. En caso de estar ante una consulta (consulta de datos), se comentará al cliente/a según se está realizando la operación.
- No se mantienen conversaciones paralelas que puedan ser escuchadas por el/la cliente/a.
- En caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del/la cliente/a se mantendrá como mínimo un contacto auditivo regular (cada 30 segundos se comunicará que se sigue realizando la gestión).
- En caso de que esta gestión se prolongara más de 3 minutos se ofrecerá llamarle a la finalización de la gestión. En este caso se informará del nombre de la persona que está atendiendo y se solicitará un número de teléfono de contacto.
- Antes de despedirse del/la cliente/a, deberán repetirse los datos de interés, para que quede lo más claro posible.

El personal tendrá un trato amable con los clientes. La amabilidad la refleja:

- El tono de voz y el ritmo de transmisión (relajado y con un ritmo suficiente que no refleje ni prisas ni ansiedad).
- La capacidad para escuchar (se trata de que el/la cliente/a pueda expresar todo aquello que desea y que se realice un esfuerzo de comprensión), manteniendo un contacto auditivo regular (asentir) que demuestre que se está atendiendo y entendiendo lo que dice.
- La capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el/la cliente/a quiere comunicar.
- La capacidad de controlar la agresividad.
- La capacidad de utilizar el idioma del cliente.



Se debe conseguir generar una imagen de interés en el cliente que se fundamente en:

- Asentir regularmente cuando el/la cliente/a habla.
- Repetir los aspectos esenciales de las cuestiones planteadas por el/la cliente/a.
- Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información.
- Anotar los datos proporcionados por el/la cliente/a cuando la complejidad (por ejemplo, un apellido, una dirección, una hora...) o la importancia (siempre en el caso de una queja) lo aconseje reformulándoselos al cliente.

### **GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE CLIENTES Y/O COLABORADORES**

Quejas: Las quejas de nuestros/as clientes/as nos permiten mejorar de forma continuada. Debes recogerlas de forma amable, con el compromiso de darle contestación en un plazo razonable, y trasladarlas a tu inmediato superior, teniendo en cuenta las siguientes premisas:

- Ante una queja se ha de prestar total atención a lo que el cliente/a comunica, escuchando los detalles para extraer la máxima información y posteriormente analizar como evitar que vuelva a ocurrir.
- Se dejará hablar al cliente/a hasta que haya terminado de exponer su problema, sin interrumpirle en ningún caso. Aunque el cliente/a no tenga razón, no se le discute, se argumenta que ha habido un problema de comunicación, un malentendido, una disfunción en el servicio...
- Se le presenta una disculpa y se le comunica que se tomarán las medidas oportunas.
- Se traslada por escrito resumen de la situación y se envía por correo electrónico al superior inmediato, para valorar la mejor solución.
- Han de valorarse las soluciones propuestas por el/la cliente/a como respuesta a su problema. El/la cliente/a debe sentirse partícipe de la solución.
- Se debe de hacer notar al cliente/a que el cometido de SERVICIOS SPR VILANOVA es ayudarle, dándole respuestas de calidad a sus planteamientos.
- Ha de verificarse que la solución propuesta es aceptada por el cliente/a.
- Es necesario mantener una actitud abierta y positiva. El cliente/a, en ningún caso deberá denotar defensa.



## 6. PROCEDIMIENTOS INTERNOS

### **CONTROL DE PRESENCIA**

Cada persona trabajadora deberá registrar su hora de entrada y salida diaria al puesto de trabajo, incluyendo la hora de salida y regreso del descanso diario durante la jornada.

### **HORARIO LABORAL**

Por norma general, el horario de trabajo será de jornada partida. Excepcionalmente la jornada podrá variar, en caso de que la actividad profesional se desarrolle en casa del/la cliente/a debiéndose adaptar al horario establecido en ésta.

Si fuese necesario una modificación en el horario habitual, esta circunstancia debe ser comunicada al responsable territorial, así como al departamento de recursos humanos mediante el envío de un correo electrónico a [administracion@sprvilanova.es](mailto:administracion@sprvilanova.es)

En caso de retraso en el inicio o ausencia solicitada en horas de la jornada laboral, deberá ser comunicada tal circunstancia al responsable inmediato y registrar dicha situación en el programa informático, adjuntando en la solicitud los partes de justificación correspondientes.

### **CONCILIACION LABORAL**

Las medidas de conciliación que estableció SERVICIOS SPR VILANOVA, en su plan de 2018, y que siguen aplicándose en la actualidad a su personal, son las siguientes:



Medida	Alcance	Observaciones
Turnos rotativos de jornada continuada y flexibilidad horaria	Personal Administrativo	En SERVICIOS SPR VILANOVA, S.L., se establece esta medida únicamente para el personal administrativo por tener un horario preestablecido. Para el resto de personal (vigilantes de seguridad-explosivos y guarda pesca martítimos) la aplicación de esta medida es mucho más compleja por depender de la variabilidad de los horarios de los eventos concretos en los que se prestan los servicios.
Prioridad en el pago de nóminas	Personal fijo con antigüedad superior a 2 años	El Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Seguridad establece, como fecha de pago máximo, el día 5 de cada mes: se tenderá a realizar el pago del salario como máximo a día 2 del mes siguiente. Además, se adelantará el pago de la mensualidad del salario en caso de necesidad urgente de cualquiera de las personas que integran la plantilla de la empresa, siempre que lo comunique con antelación y la situación financiera de la empresa lo permita.
Formación Externa en Horario Laboral	Totalidad de personas trabajadoras	El objetivo de esta medida es mejorar los conocimientos técnicos del personal y atender a las necesidades formativas. Se podrá acudir a actividades formativas en horario laboral. La empresa entiende que la formación repercute directamente sobre la capacidad competitiva de la empresa y por tanto, esas horas trabajadas computarán como trabajadas.
Formación Interna	Totalidad de personas trabajadoras	El objetivo de esta medida es capacitar al personal para asumir con éxito las tareas asignadas. Informar sobre los recursos disponibles en la empresa y atender las necesidades formativas. La medida consistirá en que cualquier persona que entre a formar parte de la empresa tendrá un procedimiento formativo sobre el tipo de empresa y la manera de trabajar. A mayores, las personas trabajadoras podrán solicitar cualquier acción formativa interna que consideren oportuna, siendo planificada del modo más apropiado.



## **PLAN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

La empresa SERVICIOS SPR VILANOVA, enmarcada en un entorno de búsqueda de la calidad total y la mejora continua, ha procedido a la negociación e implantación de un Plan de Igualdad de Oportunidades. Desde el convencimiento de que la no discriminación, la igualdad y la conciliación de la vida familiar, laboral y personal, permiten valorar y optimizar las potencialidades y posibilidades de todo el personal y mejorar su calidad de vida. Todo esto contribuye a aumentar la productividad y a atraer, retener y motivar a los componentes de la plantilla.

Dicho Plan de Igualdad se encuentra a disposición de todas las personas trabajadoras en el tablón de anuncios así como en Administración para su consulta y publicado en REGCON (Registro y Depósito de Convenios Colectivos, Acuerdos Colectivos y Planes de Igualdad).

## **HORAS EXTRAORDINARIAS / HORAS COMPLEMENTARIAS**

La realización de horas extraordinarias debe ser justificada y previamente validada por el/la superior inmediato/a y, posteriormente, por Recursos Humanos. En caso de realización de horas extraordinarias, éstas se compensarán en tiempo libre equivalente.

Estas horas se compensarán preferentemente en tiempo libre y, cada vez que el/la trabajador/a solicite ausencia con cargo a estas horas y tenga la doble validación (Director/a directo/a y departamento de Administración), constarán como "descontadas" del cómputo total de la bolsa de horas a compensar que haya generado ese trabajador/a.

Solo cuando sea imprescindible debido al desarrollo organizativo del trabajo, los/as trabajadores/as a jornada parcial, podrán realizar horas complementarias (las cuales serán solicitadas con el mismo procedimiento de las horas extraordinarias) y se regularizarán en nómina y seguridad social al final de ese mes.

Las horas extraordinarias se compensarán en tiempo libre correspondiente y, en caso de que no sea posible, se retribuirán en metálico, según consta en Convenio de aplicación de la empresa.

## **SOLICITUD DE AUSENCIAS (VACACIONES Y OTRAS AUSENCIAS)**

Anualmente se facilitará a los trabajadores/as el calendario laboral según convenio de aplicación.

Se disfrutarán de un total de **30 días de vacaciones por año trabajado**.

El calendario de vacaciones será establecido conjuntamente con los/as Responsables de cada departamento y el personal a su cargo.





Cuando coincidan en las mismas fechas las peticiones de dos o más empleados/as que no se puedan ausentar simultáneamente, el mando al cargo de dicho servicio o sección tratará de ponerlos de acuerdo, y en último caso, tendrá preferencia el de mayor categoría. Dicho derecho se ejercerá de forma rotativa, de manera que quien lo pudiese ejercer en primer lugar un año, pasará a ocupar en el siguiente el último puesto de la relación de elección prioritaria.

## PERMISOS

Todo el personal, alegando causas justificadas, podrá solicitar permisos especiales. Dichos permisos están recogidos en el Convenio Colectivo de aplicación de cada una de las empresas. Todos los/as trabajadores/as pueden consultarlo ante cualquier situación que lo requiera.

Los permisos que no estén contemplados en convenio serán recuperables. Su solicitud se pondrá en conocimiento del superior inmediato/a así como del departamento de Recursos Humanos, y tendrán que ser autorizados.

## AUSENCIA/BAJA POR ENFERMEDAD

### **Ausencia por Enfermedad o Baja IT:**

En cuanto a la solicitud de baja por enfermedad o accidente, se debe comunicar dicha situación, con la mayor brevedad posible al responsable inmediato, o en su ausencia a recursos humanos, en las primeras horas de la jornada laboral.

En el caso de no poder asistir por enfermedad, es necesario presentar el justificante médico y comunicarlo a Administración. Si la ausencia por enfermedad es por un periodo de 24-48 horas, se deberá aportar justificante al respecto, facilitado por el médico de cabecera o mutua.

Si dicha situación se prolongara más de tres días, esta situación deberá ser comunicada con los correspondientes partes de baja y de confirmación oficiales de la Seguridad Social, entregando el justificante expedido por el Médico por correo ordinario, fax, email o en mano al departamento de rrhh en las 24 horas siguientes a su emisión por parte del médico de cabecera,

En cuanto la situación de enfermedad o accidente haya cesado, se entregará el parte de alta, en un plazo máximo de 24 horas siguientes a su emisión.



## **ACCIDENTE LABORAL**

En caso de sufrir algún golpe o accidente durante el trabajo, debe ponerlo en conocimiento del departamento de Administración, que le indicará cómo debe actuar e iniciará el Procedimiento de Asistencia sanitaria.

¿Cuándo hablamos de Accidente Laboral? La legislación española habla de Accidente Laboral como aquellas lesiones que se producen en el centro de trabajo y así como las producidas en el trayecto habitual entre éste y el domicilio del Trabajador/a.

En caso de producirse un accidente de trabajo y precisar de asistencia médica, estos son los pasos que debe seguir:

1. Asistencia en un Centro de la Mutua. El/la accidentado/a debe ser asistido lo más rápidamente posible trasladándolo al centro de la Mutua más cercano al lugar del accidente, identificando el nombre de la empresa de la que es trabajador/a.
2. Si no existe un centro de asistencia de la Mutua en su localidad, debe dirigirse al centro concertado más próximo.
3. Una vez finalizada la asistencia sanitaria, es necesario ponerse en contacto con el departamento de RRHH, para entregar la documentación facilitada por la mutua, en un periodo máximo de 24 horas.

## **VIAJES, DESPLAZAMIENTOS Y HOJAS DE GASTO**

A la hora de realizar un viaje por motivos laborales, es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Debes recabar todo tipo de facturas: hotel, taxi, comida, exigiendo que se corrijan los cargos, procurando, además, cuidar los intereses de SERVICIOS SPR VILANOVA.
- En la medida de lo posible se coordinarán los desplazamientos para que todo el personal pueda disponer de vehículo, así como para rentabilizar los desplazamientos.



## 7. FORMACIÓN

Somos conscientes de que el activo más importante de nuestra organización es el personal que la conforma. En este sentido queremos hacer un esfuerzo para la formación permanente de todo el colectivo, y conseguir la puesta al día de los conocimientos que un profesional necesita para el eficaz desempeño de sus funciones.

En SERVICIOS SPR VILANOVA se atiende a aquellas acciones formativas que se soliciten de forma individual, justificando su interés e importancia para mejorar las aptitudes profesionales. Para ello se contempla la subvención de costes de acciones formativas, descuentos en el pago de matrícula en algunos centros de formación, programas máster, etc.

Asimismo, anualmente la empresa promoverá la formación que considere oportuna para el personal, con el fin de complementar y/o actualizar los conocimientos del personal, para la mejora de su desempeño.

Los cursos pueden tener diferentes soportes:

- Presenciales: Se realizan en los centros con los que SERVICIOS SPR VILANOVA tiene acuerdos de colaboración en diferentes convocatorias.
- Teleformación: Se realizan bajo un aula virtual de formación
- Mixtos: Se realiza alguna sesión presencial, combinada con formación online.



## 8. CÓDIGO DE CONDUCTA LABORAL DE SERVICIOS SPR VILANOVA

### HORARIOS Y PUNTUALIDAD

1. Se respetará el horario de trabajo con puntualidad.
2. No se podrá exceder el tiempo de descanso (pausa-café).
3. No podrán coincidir en el tiempo de la pausa-café, las personas que pertenecen a un mismo departamento u ocupan puestos de trabajo complementarios, para no dejar sin servicio una determinada área.
4. No se permite al personal ausentarse de su puesto de trabajo para fumar.
5. No se permite realizar actividades o gestiones personales en horas de trabajo.
6. Se considerará ausencia del puesto de trabajo cualquier salida no justificada, incluidas las salidas a fumar.

### AMBIENTE DE TRABAJO

1. Se mantendrá un ambiente de silencio que favorezca la concentración y el respeto a los compañeros/as.
2. Las conversaciones deben limitarse a la atención telefónica y al tratamiento de asuntos de trabajo.
3. Se utilizará siempre un tono y volumen correctos, tanto entre el personal como con terceros.
4. Se evitarán los ruidos, reuniones o “corrillos” en las zonas comunes de trabajo. Para la celebración de reuniones, tanto con clientes como con compañeros/as, se utilizarán las zonas (despachos, aulas, salas de reuniones) habilitadas para dicho fin.
5. Las tareas que impliquen ruido, por ejemplo, el uso de cinta de embalaje o la encuadernación y cuñado de cierto volumen de documentos, deben realizarse en zonas separadas del resto del personal (despachos, aulas).
6. Bajo ninguna circunstancia se tolerarán faltas de respeto ni contestaciones inapropiadas (ni verbales ni mediante correo electrónico), ni se elevará la voz a compañeros/as ni a terceros.
7. Bajo ninguna circunstancia se tolerarán faltas de respeto ni contestaciones inapropiadas, ni se elevará la voz a superiores jerárquicos o a la Dirección de la empresa.



## **ENTORNO DE TRABAJO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS E INSTALACIONES**

1. Cada persona mantendrá su puesto de trabajo limpio y ordenado.
2. Se permite disponer de tazas con bebidas en el puesto de trabajo, pero está prohibido dejarlas en zonas comunes (por ejemplo, aseos o cualquier otra zona a la vista).
3. Cada persona contribuirá a mantener los espacios comunes ordenados, sin acumulación de objetos ni residuos.
4. Todos los/as trabajadores/as podrán utilizar los espacios habilitados para la pausa-café o descanso en los diferentes centros de trabajo. En aquellos centros en los que coexistan diversas funciones en el espacio utilizado para descanso del personal, éste podrá ser usado por los/as trabajadores/as siempre que dicho espacio no esté ocupado por un curso de formación o reunión de trabajo, en cuyo caso queda prohibido el acceso hasta que termine la acción formativa o reunión (por ejemplo, si se está impartiendo un curso de formación, no se permite acceder a un aula para calentar un café).
5. Las personas que voluntariamente no salen de la oficina en la pausa del mediodía, podrán comer en los espacios habilitados para ello.
6. Los espacios en los que se realice la pausa-café o almuerzo deberán mantenerse limpios y ordenados en todo momento.
7. La utilización de los teléfonos fijos y móviles de la empresa se limitará a su uso profesional, nunca personal.
8. No se permite el uso de teléfono móvil personal en horario de trabajo, especialmente whatsapp y redes sociales, si bien está permitido realizar y atender llamadas personales cuando necesarias o urgentes.
9. Los teléfonos personales permanecerán guardados durante la jornada laboral, caso de necesidad se podrán atender llamadas, pero no se permite tener el móvil a la vista y atender el whatsapp, tampoco el acceso a redes sociales o chats en el ordenador del puesto.

## **INFORMACIÓN DE TRABAJO: ACCESO Y USOS NO PERMITIDOS A BASES DE DATOS, PROGRAMAS DE GESTIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.**

1. No se permite extraer datos de SERVICIOS SPR VILANOVA ni de servidores de la empresa para fines privados, ya sean datos de clientes, documentaciones, modelos, registros, informes, ni en general, datos que estén grabados en aplicaciones de la Empresa.
2. No se permite desviar correos de empresa a cuentas de correo personales.
3. No se permite copiar, reproducir, difundir ni tratar para fines privados ningún dato de empresa que el trabajador/a haya obtenido en desempeño de su labor.