

A woman with her hair in a bun is holding a slice of orange over her eye. The image is overlaid with a teal gradient.

Manual de bienvenida



Índice

1. Bienvenida.....	04
2. Presentación de la empresa.....	06
3. Objetivo de la empresa.....	08
4. Organigrama	10
5. Política de calidad.....	12
6. Localización y contacto	14
7. Incorporación a la empresa	16
8. Responsabilidades en el centro de trabajo	18
9. Normativa de especial aplicación en Servalia	22
10. Plan de Igualdad.....	26
11. Compromisos de Servalia.....	28

remos escucharte
ara servirte



1. Bienvenida



Estimada/o amiga/o:

Tienes ante ti el manual de bienvenida de Servalia – Servicios y Proyectos de Catering, S. L., documento que se entrega cuando un/a nuevo/a colaborador/a se incorpora a la empresa.

Es nuestra pretensión que nos conozcas, así como facilitarte información necesaria para desempeñar las tareas que te serán encomendadas.

En Servalia, todas las personas y todos los trabajos son importantes, y esperamos que éste sea un buen marco para alcanzar tus expectativas profesionales y personales, de la misma forma que contamos con tus conocimientos y experiencia para mejorar nuestra compañía.

**Bienvenido/a,
gracias por confiar Servalia.**



2. Presentación de la empresa

Servicios y Proyectos de Catering, S. L. inició sus operaciones en septiembre de 2000 y se dedica, fundamentalmente, a la restauración colectiva, es decir, a la preparación de comidas para su consumo inmediato en colectividades.

Realiza la actividad en las propias cocinas de los centros de enseñanza, residencias de tercera edad, empresas y hospitales.

Complementa esta actividad principal con la venta automática de alimentos y bebidas, limpieza, mantenimiento y jardinería, asesoramiento de instalaciones, proyectos socio-sanitarios y monitores/as o cuidadores/as de comedor.

Hemos experimentado un crecimiento importante y sostenido, con un alto grado de satisfacción entre nuestros clientes, acreditado con el índice de permanencia o fidelidad más alto del mercado (97 %).

Servalia es la marca registrada de Servicios y Proyectos de Catering S. L. y la forma comercial de conocer a la misma.





3.

Objetivo de la empresa

El objetivo de Servalia es alcanzar la confianza del cliente con proyectos ajustados, en calidad y precio, a sus deseos y expectativas.

Para alcanzar dicho objetivo estará ayudado por personal involucrado y participe, y contando con la colaboración de los diferentes suministradores.

El lema resumen de nuestra filosofía es:

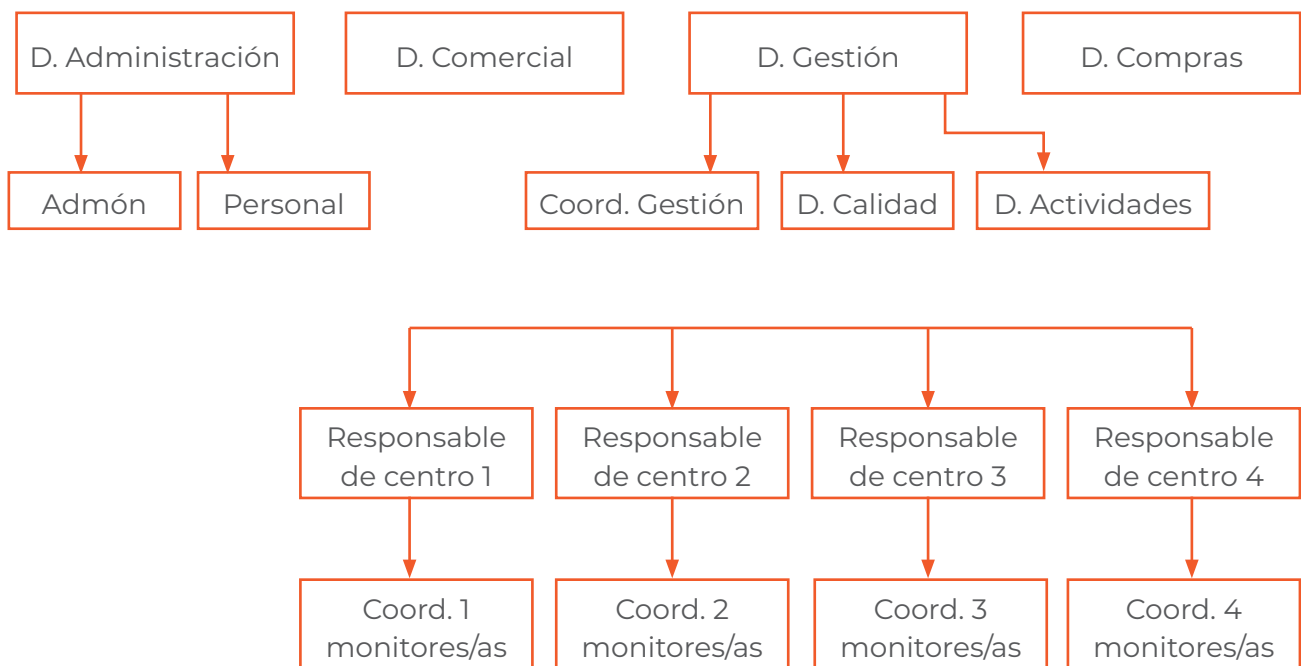
**“Queremos escucharte
para servirte bien”**





4. Organigrama

El modelo organizativo de Servalia es el siguiente:



A woman in a white lab coat and gloves is inspecting apples in a wooden crate. She is holding a clipboard and looking down at the fruit. The background shows more crates of apples. The entire image has a teal color overlay.

5. Política de calidad

La Política de Calidad que define Servalia – SPC, S. L. se basa en el cumplimiento de los requisitos legales reglamentarios, en las condiciones acordadas con los clientes y proveedores. La mejora continua de todos sus productos y procesos, y gestionando racionalmente los recursos técnicos y humanos.

Un aspecto importante en nuestra política es el firme compromiso de elaborar y suministrar productos legales, seguros para el consumo y respetuosos con el medio ambiente. Para ello, la dirección se responsabiliza de poner los medios necesarios (entre ellos la comunicación interna) para ejercer las tareas de planificación, prevención y formación. Fomentar la cultura de la calidad entre todos las personas de la empresa, y conseguir la mejora continua dentro de dicho concepto de calidad total. Todo ello conforme al régimen internacional que establece los sistemas APPCC, las Normas UNE-EN-ISO 9001:2008, UNE-EN-ISO 22000:2005 y UNE-EN-ISO 14001:2004.

La aplicación práctica de estas disposiciones normativas asegura que se planifican, controlan y siguen todas las actividades organizativas, comerciales y técnicas que repercuten en la inocuidad de los alimentos de nuestros productos y servicios, y, finalmente, cumplen todas las prescripciones comprometidas contractualmente.

La efectividad de las actividades relacionadas con la calidad, así como la organización y los métodos del sistema de aseguramiento de la misma, son revisados y verificados regularmente; y adaptados debidamente a nuevas técnicas y exigencias. El objetivo final es trasladar al cliente el mejor servicio.

Los objetivos propuestos por Servalia son acordes a su actividad, siendo la propia gerencia quien ha impulsado la implantación del sistema de gestión de calidad. El conocimiento del sector y la permanente comunicación con los clientes, permite considerar los objetivos planteados respuesta a sus necesidades. Dichos objetivos serán planificados, revisados y cuantificados anualmente y, consecuentemente, adaptarán las necesidades nuevas que puedan surgir.

La dirección de la empresa compromete aquí a todas las unidades operativas de la empresa a contribuir, en el ámbito de su responsabilidad, al cumplimiento de la política de calidad establecida. Toda la plantilla de Servalia es responsable directa de la calidad en su labor diaria.



A hand holding a pen over a document with a digital overlay. The background is a teal color with a faint, glowing network of lines and dots, suggesting a digital or data-driven theme. The text is white and bold.

6. Localización y contacto

La razón social y domicilio de Servalia es:

Calle Poeta Ricard Sanmartí, 24. Bajo
46020 VALENCIA

Para cualquier necesidad que pueda surgir,
las diferentes formas de contactar, además
de la postal, son:

Teléfono: 963 616 170

Fax: 963 937 007

Correo electrónico: servalia@servalia.org

Página web: www.servalia.org

Horario de oficina:

lunes a jueves de 8:30 a 14:30

y de 15:30 a 18:00

y viernes de 8:30 a 15:00





7. Incorporación a la empresa

La incorporación al puesto de trabajo requiere algunas obligaciones organizativas previas y necesarias:

La primera de ellas es la “Ficha de incorporación”, documento interno donde están todos los datos personales necesarios para la relación laboral que vamos a establecer, y facilitar copia de los siguientes documentos personales: documento de identidad, afiliación a la Seguridad Social, modelo 145, certificado negativo de delitos de naturaleza sexual y cualquier otro de carácter oficial que acredite profesional y/o formativamente.

Formalizar el contrato de trabajo que recoge el lugar de trabajo, categoría, horario y salario, así como otras condiciones más específicas de Servalia con su personal.

En caso de sucesión de empresas, se firmará la “carta de subrogación” perceptiva y que es continuadora de aquellos derechos y obligaciones que se tenían con la empresa anterior.

Recibir el “Equipo de Protección Individual”.

Atender a la formación inicial, facilitada por sus responsables inmediatos, imprescindible para desempeñar el puesto de trabajo y sus responsabilidades.



A photograph of two women in a library or office setting, overlaid with a teal color filter. The woman on the left is wearing glasses and a dark top, while the woman on the right is wearing a light-colored top. They are standing near a bookshelf and a desk with a laptop. The background features a wall with several circular objects and a large poster.

8. Responsabilidades en el centro de trabajo

En cada centro de trabajo, se encuentran, básicamente, las siguientes categorías: responsable de centro, ayudante y auxiliar de cocina, coordinador/a y monitor/a de comedor y limpiador/a.

Responsable de centro (encargado/a, jefe/a de cocina, cocinero/a)

La categoría laboral específica es directamente proporcional a la importancia del cliente para la organización. Algunos de los parámetros que fijan dicha importancia son: número de usuarios/as, volumen de facturación, número de colaboradores, complejidad del servicio, etc. El criterio de ostentación de la categoría concreta será siempre la experiencia previa y satisfactoria anterior en responsabilidades inferiores.

Representante permanente de Servalia y de su política de calidad.

Primer responsable del servicio

Participa del diseño del servicio

Cumple y hace cumplir las instrucciones emanadas de los diferentes departamentos

Solicita los diferentes suministros necesarios para el servicio a los diferentes proveedores.

Encargarse de la preparación de los alimentos diarios, responsabilizándose de su buen estado y presentación, la pulcritud del local y los utensilios.

Completa las formalidades administrativas (albaranes, comensales, hojas de gestión, inventarios, etc.) e impresos derivados del manual de calidad.

Informar a sus superiores de cuantas circunstancias y situaciones afecten al servicio contratado.

Ayudante y /o auxiliar de cocina

Subordinado/a al responsable de centro, le ayuda en sus funciones. Asimismo le puede sustituir en sus ausencias justificadas.

Limpieza de cocina, comedor, material e instalaciones.

Realiza las tareas y trabajos que le ordenan.

Informar a la persona responsable del centro de cualquier incidencia.



Coordinador/a de monitores/as

Organizar y coordinar las actividades educativas planificadas. Participar en la elaboración del plan de trabajo. Hacer seguimiento de los objetivos y de las actividades programadas. Asegurar el trabajo en equipo y coordinar su tarea. Facilitar las relaciones entre educadores/as con dirección, cocina y empresa.

Comunicar a la empresa y, en su caso, a la dirección del colegio las incidencias que suceden.

Transmitir la normativa, organización y funciones a las nuevas incorporaciones y personal de sustitución.

Realizar una memoria de trabajo al final de cada curso escolar.

Monitor/a / cuidador/a de comedor

Función educativa: Partiendo de una adecuación a los niveles de comprensión de las diferentes edades, incidiremos en contenidos que hagan referencia al tiempo formativo asignado. Es decir, al comedor y a la alimentación, así como a valores humanos y técnicas y recursos lúdicos que amplíen sus conocimientos y habilidades.

Función organizativa: Teniendo en consideración las necesidades del centro, las condiciones que nos rodean y los medios facilitados, optimizaremos los recursos: grupos, espacios y material.

Función de seguridad y vigilancias: Los materiales de uso como vidrios, bandejas



y cubiertos, y los propios usuarios, niños y niñas en tiempo expansivo, nos obligarán a extremar la seguridad, la higiene y la vigilancia para salvaguardar el bienestar de la infancia. Función de apoyo al servicio de hostelería: colaborar en la distribución de las comidas, posibles tareas de limpiezas específicas, y asistir y ayudar a los/las comensales a cortar y pelar los alimentos. Informar al coordinador/a de cualquier incidencia.

Limpiador/a

Subordinado/a al responsable de centro

Limpieza de instalaciones del centro no dedicadas a restauración

Realiza las tareas y trabajos que le ordenan.

Informar a la persona responsable del centro de cualquier incidencia.



The background of the slide is a photograph of an office environment, showing several people working at desks with computers. The entire image is overlaid with a semi-transparent teal color. The text is centered on the right side of the image.

9. Normativa de especial aplicación en Servalia

Atendiendo a las singularidades propias de nuestra empresa, hemos creído necesario desarrollar una normativa que permita una mayor eficacia de las relaciones laborales.

1. Normas de vigilancia de la salud y prevención de riesgos laborales.

- Enfermedad común y accidente no laboral:

Avisar a la empresa el mismo día de asistencia al médico. En caso de baja médica hacer llegar el parte en un plazo improrrogable de 48 horas. Adelantar el parte por fax (963937007) y hacer llegar el original para la empresa mediante cualquier medio (correo, familiar....). Igualmente hacer llegar los partes de confirmación de baja y de alta (en los mismos plazos indicados anteriormente).

- Accidente de trabajo o enfermedad profesional (con o sin baja):

Intentar acudir a un centro de la Mutua Fremap (900 610 061) y comunicarlo a la empresa el mismo día. En caso de baja médica hacer llegar el parte en un plazo de 24 horas y poneros en contacto con la empresa (963616170) indicando cómo ocurrió, hora del accidente y tareas que se estaban realizando en ese momento. En caso de asistencia médica sin baja, enviar a la empresa el parte correspondiente.

- El trabajador/a aceptan voluntariamente realizar las revisiones médicas propuestas por Servalia-SPC, S. L. Avisarán a la empresa cuando padezcan o crean padecer una enfermedad que se pueda transmitir a los alimentos.

- El trabajador/a recibirá el material, la información y formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales de acuerdo a su categoría y puesto de trabajo, obligándose a su aplicación en el desempeño de sus funciones.
- Servalia-SPC, S. L. entregará a cada trabajador/a el correspondiente Equipo de Protección Individual, con el que estará obligado a efectuar la prestación laboral.
- Servalia-SPC, S. L. tiene establecido un protocolo de actuación ante factores de riesgo psicosocial, detallado en el apartado "e-emplead@" de nuestra web www.servalia.org



2. Normas de seguridad alimentaria.

- Servalia-SPC, S. L. realizará la formación inicial y continua de su personal. Consecuentemente el trabajador/a se hace responsable de cumplir los requisitos para manipuladores de alimentos según lo establecido en la legislación aplicable, debiendo conocer y observar las instrucciones de trabajo establecidas por la empresa para garantizar la seguridad y salubridad de los alimentos.



3. Normas de ámbito laboral.

- Los/as trabajadores/as que presten sus servicios con público infantil y centros escolares deberán aportar certificado negativo de delitos de naturaleza sexual, expedido por el Registro Central de Delincuentes Sexuales (Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia).
- A efectos de simplificar los trabajos administrativos, se pacta expresamente que el trabajador/a percibirá mensualmente las pagas prorrateadas.
- El trabajador/a opta por realizar la comida en la empresa con la contraprestación temporal o económica que marque el Convenio Colectivo (se atenderán las excepciones médicas debidamente acreditadas).
- Los trabajadores/as que prestan servicio en comedores escolares disfrutan de algunos días adicionales no lectivos pero laborables (puentes, carnavales, semana blanca, fiestas locales,...), comprometen su asistencia a los cursos formativos que puedan organizarse (prevención de riesgos laborales, formación continua de manipuladores de alimentos,...), mantenimientos extraordinarios que se puedan realizar en los centros de trabajo, etc., sin que por ello pueda solicitar compensación.

4. Normas de protección de datos y confidencialidad.

- Autorizará a Servalia-SPC, S. L. a utilizar los datos de carácter personal, y realizar tratamiento informático de los mismos, sujetos a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal. Servalia-SPC, S. L. podrá transmitir dichos datos a personas físicas o jurídicas que intervengan ante la Administración Pública Central, Local, Autonómica, Mutuas de Trabajo y Organismos Administrativos para gestionar eficazmente la actividad laboral en la empresa.
- Servalia-SPC, S. L., en razón de su cargo y responsabilidad, le entregará manuales, especificaciones, información, escritos, listas de productos y proveedores, material informático y otras documentaciones o material físico. Son propiedad de la empresa y cedidos temporalmente. Serán devueltos en cualquier momento a petición de la misma y siempre que finalice la relación laboral.
- Siendo empleado/a de Servalia-SPC, S. L., y cuando deje de serlo, salvo autorización por escrito, el trabajador/a no utilizará, publicará, revelará, apropiará o comunicará métodos de gestión, datos comerciales, precios y costes de servicio, listas de clientes, proveedores o cualquier otra información confidencial que se utilicen en el negocio de la empresa y que constituyen una ventaja competitiva.

5. Normas de comportamiento.

- Los trabajadores/as deben proteger los bienes de Servalia y utilizarlos únicamente en forma adecuada y eficiente. Todos los empleados/as intentarán proteger dichos bienes contra pérdida, daño, uso incorrecto, robo, fraude, malversación y destrucción.
- El trabajador/a, directamente o a través de intermediarios, nunca deben ofrecer ni prometer un favor personal impropio a fin de obtener o conseguir un negocio u otra ventaja de parte de un cliente de la empresa, ya sea público o privado.
- El trabajador/a, tampoco deben aceptar ninguna ventaja de parte de un proveedor de la empresa.



A photograph of three women sitting around a round table in a meeting room, viewed from behind. The room has a light-colored wall with four framed pictures. The image is overlaid with a teal color filter. The text '10. Plan de Igualdad' is centered in white.

10. Plan de Igualdad

Servalia está implicada y comprometida con el desarrollo e implantación de medidas en materia de igualdad.

En la actualidad estamos trabajando en la implantación y seguimiento de nuestro II Plan de Igualdad de Oportunidades (2017-2020) entre mujeres y hombres, planteado como un plan de trabajo compuesto por un conjunto de acciones cuyo objetivo es continuar con la incorporación progresiva de la perspectiva y el enfoque de género en la entidad.

La dirección de Servalia y la comisión de igualdad son los encargados de detectar y corregir los posibles desequilibrios e incorporar medidas innovadoras.

Podrás consultarse en “e-emplead@” y de nuestra web www.servalia.org





11. Compromisos de Servalia

La prestación de servicios tiene un protagonista principal: las personas. En Servalia somos conscientes de esta condición indispensable y te garantizamos:

- Cumplimiento escrupuloso de todas y cada una de las obligaciones de carácter legal y/o laboral.
- Al pago puntual de tu salario.
- Formarte de manera continua, de tal manera que cumplas satisfactoriamente tus tareas, mejores tus condiciones laborales, prestes mejor servicio.
- Escuchar tus inquietudes y propuestas de mejora. A tal fin, encontrarás en tu lugar de trabajo el correspondiente “buzón de sugerencias”, o de nuestra web www.servalia.org.
- Ofrecerte una carrera profesional en la empresa, recompensando tu esfuerzo continuo y posibilitando tu crecimiento profesional y personal.



A photograph of a woman with her hair in a bun, holding a slice of orange over her right eye. The image is overlaid with a teal color filter. The woman is smiling slightly, and the orange slice is held in her right hand, partially covering her eye.

C/ Poeta Ricard Sanmartí, 24 B
46020 Valencia
T 96 361 61 70 · F 96 393 70 07
servalia@servalia.org
www.servalia.org

