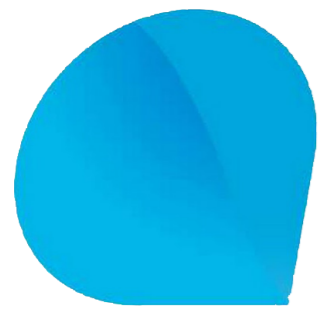


Bienvenid@ a  
**Grupo Osga**





A través de este Manual de Bienvenida queremos **facilitarte la integración** en el Grupo Osga. También te queremos proporcionar una información básica sobre la **organización y servicios** de nuestra empresa y que conozcas la **finalidad y objetivos** que intentamos alcanzar como empresa de gestión integrada de servicios auxiliares.

Es importante que sepas que uno de los fines de Grupo Osga es lograr la **igualdad real** entre todas las personas.

**Esperamos de ti** que aportes todos tus conocimientos, experiencias, dudas y sugerencias, y **te ofrecemos** para ello un canal de comunicación abierto y permanente, así como el apoyo que necesitas para la realización de tus objetivos profesionales.

Queremos que estés cómodo y que te sientas a gusto cada día que te pones nuestro uniforme, que desde hoy es el tuyo.

Un saludo muy cordial,

Óscar Galilea Cid  
Director General



## ¿Qué vas a encontrar en este manual de bienvenida?

4

Conoce  
Grupo Osga

4

Los 7 valores  
de Grupo Osga

5

¿A qué nos  
dedicamos?

6

Así estamos  
organizados

8

¿Qué es un  
Centro Especial de  
Empleo?

9

¿Dónde  
estamos?

10

¿Qué hacer y  
dónde encontrarlo?

11

Políticas de  
Grupo Osga

11

Igualdad

12

Seguridad  
y Salud

13

Calidad y  
Medio Ambiente

14

Responsabilidad Social  
Corporativa

15

Somos Socialmente  
Responsables

15

¿Cómo  
actuamos?

16

Reglamento Interno

## Conoce Grupo Osga

Grupo Osga somos una empresa de servicios que **nació en Logroño en 1998**; desde entonces no hemos parado de crecer ayudando a nuestros clientes en el desarrollo de su día a día.

Prestamos todo tipo de **servicios auxiliares** y tenemos un firme compromiso con la integración laboral de **personas con discapacidad** a través de nuestros Centros Especiales de Empleo.

Hoy estamos presentes en todo el **territorio nacional** y contamos con cerca de **2.000 empleados**.



### Valorar la Diversidad

Todos tenemos algo que aportar.

### Colaboración

Potenciar el talento colectivo.

### Pasión

Estar comprometidos con el corazón y con la mente.

### Independencia

Somos libres en la elección de nuestros criterios de actuación.

### Transparencia

En el empleo de recursos y la comunicación de los resultados.

### Liderazgo

Promovemos el cambio con el ejemplo, por ello nuestra plantilla está formada por un alto porcentaje de trabajadores de colectivos desfavorecidos.

### Innovación y Creatividad

Nuevas formas para obtener mejores resultados, innovamos en métodos que permitan una mejor integración laboral y social, y mejoren su calidad de vida.

Son nuestros principios éticos, es decir, los pilares sobre los cuales se asienta toda nuestra cultura corporativa, la cual hemos heredado y compartimos con todos los que forman parte del Grupo Osga.

## Los 7 valores de Grupo Osga

## ¿A qué nos dedicamos?

A ayudamos a las empresas a mejorar su negocio desde 1998. Nuestro **espíritu innovador** y nuestro **compromiso** con la **mejora continua** nos permite adaptarnos a los cambios en las necesidades de nuestros clientes de manera ágil y eficiente.

Después de más de 20 años en el mercado sabemos detectar las **necesidades de nuestros clientes**. Entendemos que debemos ser parte activa en la **aportación de valor** de sus propiedades. Somos **profesionales**, sabemos que nuestros servicios deben ser ágiles, eficientes, eficaces y adaptados a las necesidades de cada momento.

Velamos por que los inmuebles de quienes depositan su **confianza en nosotros** cumplan con las expectativas generadas no solo por los propietarios, sino también por los inquilinos o usuarios. El usuario final de estos espacios, sean familias, clientes o trabajadores de una empresa, deben sentir el **confort** y las comodidades óptimas, para alcanzar el **máximo nivel de satisfacción**, de manera que se mantengan sus estándares de calidad.

Limpieza, mantenimiento, servicios auxiliares o de información. Nuestro equipo humano, integrado por **profesionales** formados específicamente para el desarrollo de las tareas asignadas utilizando los últimos **avances** en cada área, lleva a cabo su labor **marcando la diferencia** en términos de eficacia.

Nuestr@s jef@s de servicio están en **constante contacto** tanto con nuestro personal, como con el cliente, ofreciendo así un interlocutor directo, que conoce las **necesidades** y el día a día del servicio para solucionar cualquier **contingencia**.

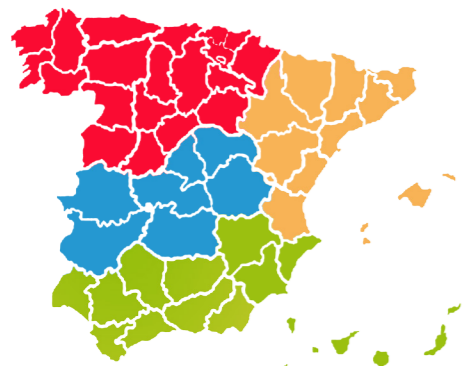
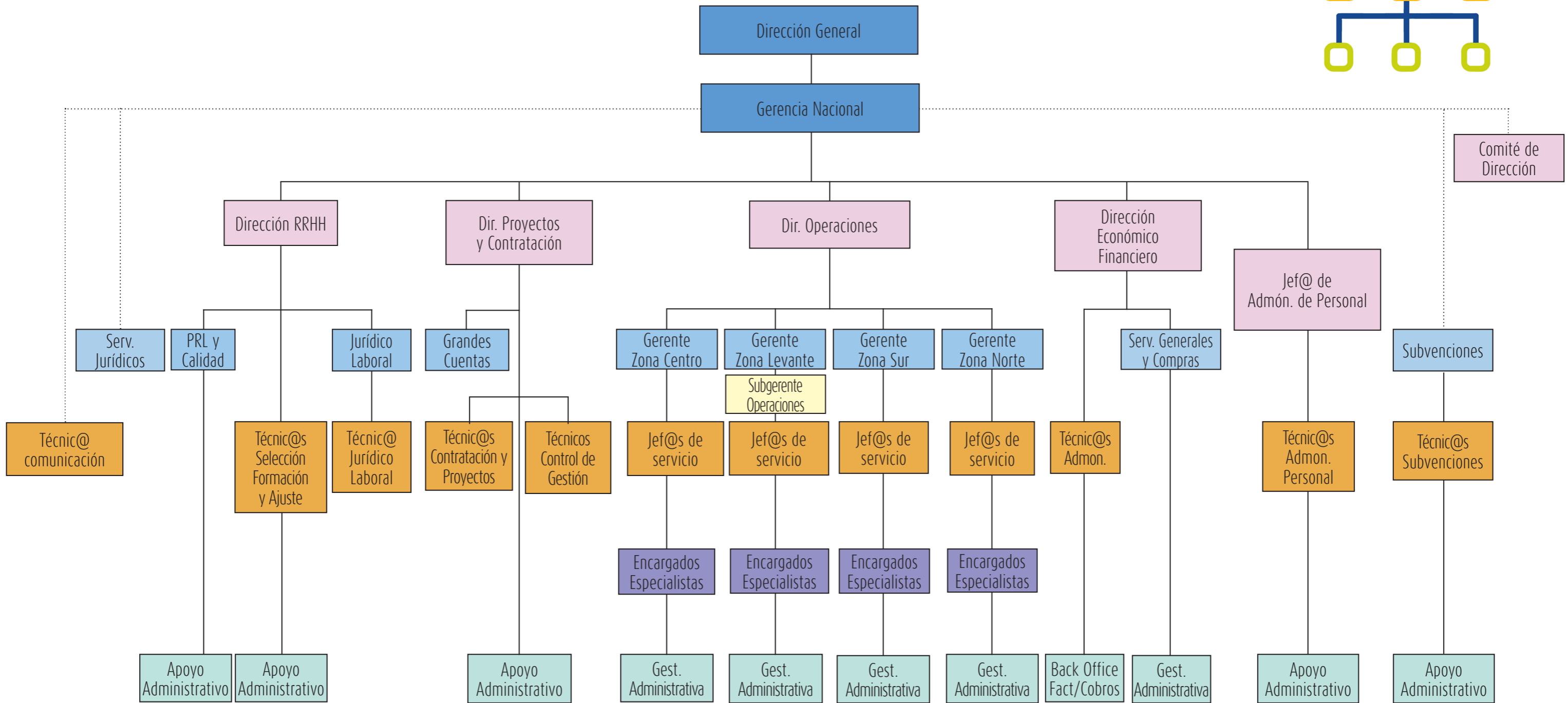
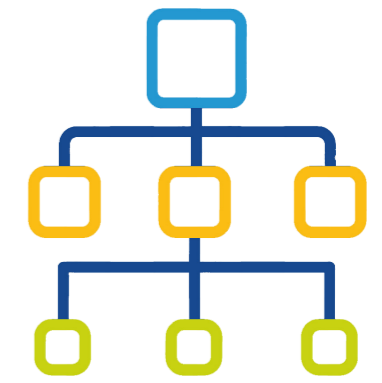
Proporcionamos a las empresas los **Servicios Auxiliares Integrales** que les permitan obtener una **máxima rentabilidad** y un **excelente funcionamiento** reduciendo costes e infraestructura

Tenemos una amplia experiencia **multidisciplinar** y estamos en **continuo desarrollo**, formando a nuestro personal para **adaptarse** a las cambiantes exigencias del mercado.

Nos adaptamos a todas las necesidades garantizando una **gestión personalizada** y eficaz que permita **reducir riesgos y costes**.



# Así estamos organizados



**ZONA CENTRO:**  
Madrid  
Castilla la Mancha  
Extremadura

**ZONA LEVANTE:**  
Valencia  
Castellón  
Aragón  
Balears  
Cataluña

**ZONA SUR:**  
Andalucía  
Murcia  
Alicante  
Albacete

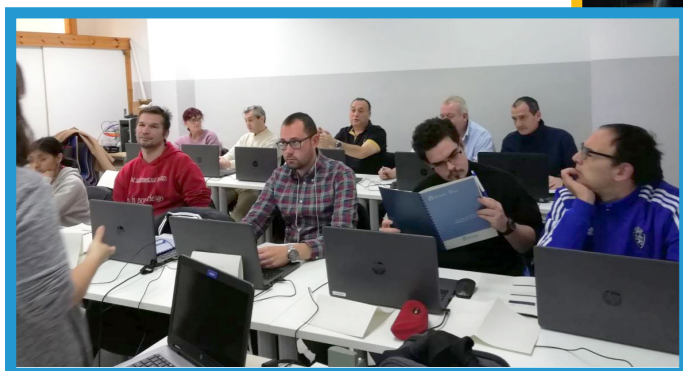
**ZONA NORTE:**  
Castilla León  
Galicia  
Cantabria  
Asturias

# ¿Qué es un Centro Especial de Empleo?

En Grupo Osga estamos comprometidos con la **integración social** de las personas con discapacidad y colectivos socialmente desfavorecidos o en riesgo de exclusión social. Nuestro objetivo es colaborar activamente en su **inserción laboral** y su **desarrollo personal y profesional**. Ayudamos a la realización personal desde un punto de vista transversal, somos personas que integran personas.

A través de nuestros **Centros Especiales de Empleo** propios (CEE) ayudamos a las empresas a generar empleo para este colectivo gestionando, además, ante la autoridad el cumplimiento de la **\*Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad (LGD)** y la cuota de reserva del 2% a coste cero.

Para llevar a cabo esta labor social de forma más amplia, creamos la **Fundación Osga Reintegra**, que trabaja en programas y proyectos sociales que benefician también a las empresas y entidades con las que colaboramos.



*\* Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Artículo 42. Cuota de reserva de puestos de trabajo para personas con discapacidad. 1. Las empresas públicas y privadas que empleen a un número de 50 o más trabajadores vendrán obligadas a que de entre ellos, al menos, el 2 por 100 sean trabajadores con discapacidad. El cómputo mencionado anteriormente se realizará sobre la plantilla total de la empresa correspondiente, cualquiera que sea el número de centros de trabajo de aquella y cualquiera que sea la forma de contratación laboral que vincule a los trabajadores de la empresa.*

# ¿Dónde estamos?



- CCAA operadas íntegramente por Grupo Osga
- CCAA operadas junto a un único partner estratégico

## 1. Delegación Galicia

A. Da Gran Vía, 94  
36203 Vigo (Pontevedra)  
Telf. 986 413 033

## 2. Delegación Zamora

Telf. 941 433 6 99

## 3. Delegación Valladolid

Calle Argales 19  
47013 (Valladolid)  
Telf. 983441610

## 4. Sede central -Logroño-

Calle Cordonera 2  
26006 Logroño (La Rioja)  
Telf. 941 433 6 99

## 5. Delegación Bilbao

Calle Dr. Achúcarro 1 (entrepantalla)  
48011 Bilbao (País Vasco)  
Telf. 941 433 6 99

## 6. Delegación Zaragoza

Cardenal Xavierre, 22-24  
50011 Zaragoza  
Telf. 941 433 6 99

## 7. Delegación Madrid

Calle Medea 4, 4º B  
28037 Madrid (Madrid)  
Telf. 910 885 889

## 8. Delegación Toledo

Avenida Reina Sofía 10  
45710 Madridejos (Toledo)  
Telf. 699 315 143

## 9. Delegación Albacete

Calle Cruz, 21 Bajo  
02001 Albacete  
Telf. 941 433 6 99

## 10. Delegación Valencia

Calle Arquitecto Alfaro, 15-21  
46011 Valencia (Valencia)  
Telf. 960 04 40 73

## 11. Delegación Badajoz

Semillero de empresas  
20136 Badajoz (Badajoz)  
Telf. 941 433 6 99

## 12. Delegación Málaga

Calle Casares 42, Pol. Ind La Concha  
29004 Málaga (Málaga)  
Telf. 941 433 6 99

## 13. Delegación Granada

Oficina 24, Centro de empresas  
1ª Fase Pol. Ind. La Ermita 11, Atarfe  
(Granada)  
Telf. 941 433 6 99

## 14. Delegación Murcia

Calle Garrigues Walker, 2  
30007 Murcia  
Telf. 941 433 6 99

## 15. Delegación Sevilla (próxima apertura)

## 16. Delegación Castellón

Avenida de Almazora, 36  
120005, Castellón  
Telf. 605 269 315



## ¿Qué debes saber y dónde encontrarlo?

En el Grupo Osga tenemos unas políticas de Calidad, Medio Ambiente, Prevención, Conciliación e Igualdad y Seguridad/Salud así como un régimen disciplinario que rige todas las actividades de nuestra empresa. Por ese motivo, y para poder realizar tu trabajo, de acuerdo con la misma deberás conocer nuestro [sistema de gestión](#) integrado.

Para ello, si trabajas en un puesto de estructura puedes acceder a nuestro [servidor](#) y buscar la carpeta DOC ISO en Office.

Si no es así, puedes acceder a través de nuestra web [www.osga.es](http://www.osga.es) a la intranet. Para ello debes solicitar tu [clave de acceso](#) al departamento de Recursos Humanos. En esta carpeta encontrarás todos nuestros procedimientos. En ellos te explica “[de qué forma](#)” se hacen y deben de hacerse las cosas. Deberás conocer todos los [procedimientos](#) específicos de tu área y aquellos procedimientos generales que te afecten y en todo caso el de Recursos Humanos.

De todas formas y para facilitarte inicialmente la integración junto con este manual te entregamos el procedimiento [básico de tu puesto de trabajo y de gestiones de RRHH](#).

En [nuestra página web y perfiles de redes sociales](#) además podrás hacer seguimiento de todas las noticias que nos afectan, tener información sobre los trabajos que estamos realizando, quiénes son nuestros clientes, qué medidas de mejora estamos implantando, etc.

Todos formamos parte del Grupo Osga, por eso hemos puesto un [buzón de sugerencias](#) en la recepción de nuestras oficinas de Logroño y Valencia, y en la propia página web de la empresa.

Esperamos tu participación e implicación en este proyecto llamado Grupo Osga que, día a día, crece y se desarrolla [gracias a ti](#) y al resto de trabajadores de la empresa.

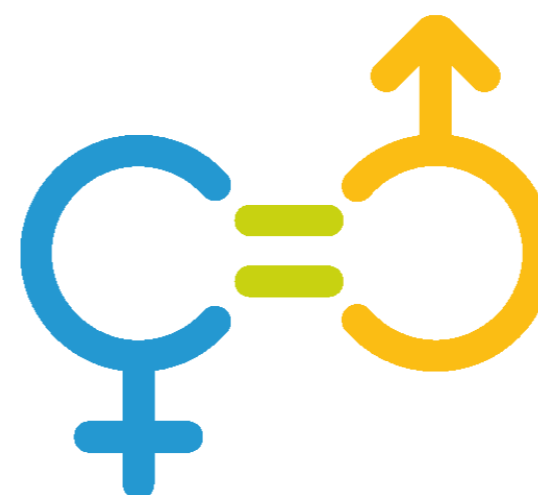


## Políticas de Grupo Osga

En el Grupo Osga estamos comprometidos con la [Excelencia y la Mejora Continua](#), por lo que hemos definido unas [políticas corporativas](#) que rigen el día a día de nuestra compañía. En este sentido el Grupo Osga cuenta con las certificaciones [ISO 14001](#), [ISO 9001](#) así como [ISO 45001](#).



### Política de Igualdad



Disponer de esta Política de Igualdad nos permite además de cumplir con la legislación vigente, optimizar los recursos humanos de nuestra Organización y consolidar nuestro objetivo social. Grupo Osga se hace responsable de que dentro de su organización [no existan conductas discriminatorias](#), además de garantizar a todas sus colaboradoras y colaboradores, la posibilidad de denunciar cualquier situación de acoso laboral-sexual o por razón de sexo de la que pudieran ser objeto.

Así mismo se espera de todas y todos nuestros [colaboradores](#) una conducta responsable y en consonancia con los valores y políticas de Igualdad establecidas dentro de la Organización, independientemente del puesto o cargo que se represente dentro de la empresa, ya que creemos que garantizar la igualdad de oportunidades y de trato es una labor de todas y todos nosotros. Es por ello que os animamos a uniros a este [compromiso](#) y hacer de la Igualdad un principio básico para nuestra Organización, trasladando nuestro agradecimiento anticipado por vuestra inestimable colaboración.

Es política del Grupo Osga proporcionar a sus trabajadoras y trabajadores un lugar donde exista una participación activa y equilibrada de todas las personas que integran nuestra Organización, [independientemente de su sexo](#).

Es por tanto nuestro compromiso hacer de la [Igualdad](#) un hecho a través de todos nuestros procesos; selección, promoción, formación, desarrollo de carrera profesional, remuneración y conciliación de la vida personal y laboral.

Óscar Galilea Cid  
Director General

El objetivo primordial de Grupo Osga es el de prestar servicios auxiliares a nuestros clientes siempre dentro de un escrupuloso respeto por la normativa vigente en **Seguridad y Salud Laboral**, y apostando por la **minimización de los riesgos laborales**.

Para hacerlo posible, la dirección de Grupo Osga asume y persigue los siguientes **principios**:

- **Actividad preventiva**, se orientará a evitar riesgos evaluando aquellos que no se hayan podido eliminar. La determinación de las medidas preventivas, se efectuará intentando actuar sobre el origen de los riesgos y en su caso, anteponiendo la protección colectiva a la individual, y considerará los riesgos adicionales que pudieran implicar y sólo podrán adoptarse cuando la magnitud de dichos riesgos sea sustancialmente inferior a los que se pretende controlar, y no existan alternativas más seguras. Al evaluar la peligrosidad de los procesos, deberá analizarse las consecuencias que podrían ocasionar las posibles distracciones o imprudencias no temerarias que pudieran cometer los trabajadores al efectuarlas. Se considerará la seguridad vial como una prioridad.

- El compromiso de **cumplimiento de la legislación** aplicable, tanto a la prevención de daños y al deterioro de la salud. Además se compromete al cumplimiento de normas no obligatorias que la empresa suscriba.

- El compromiso de la **mejora continua** de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

- La **adecuación de los materiales y equipos** a utilizar. Ha de potenciarse la coordinación entre todo el personal para la adecuada planificación del trabajo y la utilización de materiales y equipos en buen estado. El objetivo es prevenir la aparición de errores o carencias que repercutan en pérdidas de tiempo e interferencias al desarrollo normal del trabajo, en efectos medioambientales indeseados, o en riesgos por el uso de equipos en mal estado. La elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, se efectuará con miras en particular a atenuar el trabajo, monótono y



repetitivo, y a reducir los efectos del mismo en la salud de los trabajadores.

- Aumentar **implicación del personal** para mejorar. Es fundamental la concienciación del personal tanto en la política de la empresa y en el sistema de gestión de la calidad, medio ambiente, SST (seguridad y salud en el trabajo), así como su formación de PRL (Prevención Riesgos Laborales) suficiente. Podrán acceder a una zona con riesgo grave y específico. Antes de encomendar a un trabajador una tarea, se considerará su capacidad profesional en materia de seguridad y salud para poder desarrollarla. Además los trabajadores tienen derecho a participar activamente en cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos en el trabajo, por lo que como mínimo de los cauces representativos establecidos legalmente.

Óscar Galilea Cid  
Director General

El objetivo primordial de Grupo Osga es el de prestar servicios auxiliares a nuestros clientes, siempre dentro de un escrupuloso **respeto por el Medio Ambiente** y apostando por conseguir la **máxima calidad** de sus servicios.

Para hacerlo posible necesitamos:

- Diferenciarnos como una empresa que presta un **servicio profesional**, de garantía ágil, eficaz y que aporta un valor extra a nuestros clientes, adaptándonos a sus necesidades de manera flexible e innovadora.

- La **implicación** de todo el personal de Osga para que formados y motivados prestemos servicios eficaces, buscando la plena satisfacción de todas las partes interesadas proponiendo mejoras en el servicio.

- Garantizar un **uso eficiente** de los recursos humanos y materiales.

- Aumentar nuestra cartera de **clientes** y apostar por la diversificación geográfica de la empresa.

- Tratar los **bienes y las infraestructuras** de los clientes como propios, cuidando cada detalle y cada propiedad, así como fomentar dentro del sentido común y la legislación aplicable, la responsabilidad en la conservación del Medio Ambiente.

- Involucrar a nuestros **proveedores** dentro de nuestra política, mediante una colaboración franca, abierta y beneficiosa para ambas partes.

Así pues, la Dirección de Grupo Osga se compromete a los siguientes principios:

- Hacer que nuestros servicios satisfagan y mejoren



permanentemente las **necesidades y expectativas** de nuestros clientes y partes interesadas.

- Cumplir con la **legislación** aplicable al servicio y ambiental que afecte a nuestras actividades, así como cualquier otro compromiso que de forma voluntaria Grupo Osga suscriba.

- Promover la **mejora continua** de nuestros servicios, nuestra gestión y nuestro desempeño ambiental mediante mayor seguimiento de objetos y la revisión de nuestros procedimientos.

- La **protección del Medio Ambiente** incluida la prevención de la contaminación, así como la utilización de productos más ecológicos y minimizar los impactos ambientales.

Para asegurar la conformidad de estas actuaciones, Grupo Osga está comprometido con un Sistema Integrado de Calidad y de Gestión Ambiental conforme a los requisitos de las normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015, sistema que está en proceso de revisión periódica y de mejora continua.

Óscar Galilea Cid  
Director General

# Política de Responsabilidad Social Corporativa



- La organización no tomará parte ni apoyará el uso de **mano de obra infantil** ni el trabajo forzoso u obligatorio.
- GRUPO OSGA respeta los requerimientos de **libertad sindical** y derecho a la negociación colectiva.
- GRUPO OSGA establece un tratamiento especial a fin de **evitar cualquier discriminación**.
- La organización establece unas **medidas** disciplinarias, justas, progresivas y transparentes.
- La organización se compromete a **cumplir las normas y leyes** aplicables en cada caso.

El Grupo OSGA entiende la Responsabilidad Social Corporativa (en adelante "RSC") como la responsabilidad que le corresponde a la entidad por el **impacto de su actividad en la sociedad**. Para cumplir con esta responsabilidad, el Grupo OSGA tiene implantada la norma **SA8000:2014** como bandera de la RSC. Esta política, según la norma SA8000:2014, pretende crear un marco de referencia que contribuya a definir e impulsar comportamientos que permitan generar valor para todos los grupos de interés. Para lograr el objetivo GRUPO OSGA se compromete a cumplir con la norma SA8000:2014, que tiene como aspecto fundamental los siguientes puntos:

- Disponer de un **sistema de seguridad y salud** que asegure a los trabajadores de los riesgos generados en su actividad laboral.

- GRUPO OSGA dispone de un sistema de gestión, de calidad y medioambiental, garantizando la **sostenibilidad** en su operativa.

- La organización establece unos requisitos de **remuneración justa y transparente**. Con una vía clara para las consultas sobre la misma y cumpliendo con todas las leyes aplicables en su caso.

- GRUPO OSGA tiene en cuenta la compatibilidad de **horarios** en el entorno laboral y personal siendo la conciliación laboral uno de sus baluartes.

- Visualizar la acción social en el entorno más cercano, con la promoción de la integración social como lema **"Personas que INTEGRAN a personas"**.

### Contact Information

BV Local Office:  
BUREAU VERITAS CERTIFICATION  
Bureau Veritas Certification  
C/ Valportillo Primera 22-24 - P.I. La Granja  
28108 - Alcobendas - Madrid  
Telefono: +34 911110253



### Certification Body:

BUREAU VERITAS CERTIFICATION HOLDING SAS  
Le Triangle de l'Arche  
8, cours du Triangle - CS 90096 92937  
Paris la Defense Cedex - France  
E-mail: cersa8000clientfeedback.in@in.bureauveritas.com

Óscar Galilea Cid  
Director General

### Accreditation Body:

SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES (SAAS)  
9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016  
Tel: (212) 391-2106  
Fax: (212) 684-1515  
E-mail: saas@saasaccreditation.org  
[http://www.saasaccreditation.org/Complaints\\_Submission\\_Form](http://www.saasaccreditation.org/Complaints_Submission_Form)



La firma de la recepción de este manual de bienvenida incluye el compromiso de cumplimiento de lo establecido por la norma SA8000:2014.

# Somos Socialmente Responsables

El Grupo OSGA lanza durante 2019 su **#Objetivo21** que establece los compromisos y objetivos a alcanzar en el año 2021 vinculados con el ámbito del desarrollo socialmente sostenible contemplando aspectos de ética, valor compartido y sostenibilidad tras la implantación de la norma SA8000.

El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de **objetivos globales** para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible.

Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años.

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



### ¿Cómo actuamos?

La Responsabilidad Social Corporativa se apoya en los compromisos sociales establecidos por GRUPO OSGA. Con el fin de cumplir estos compromisos se implementarán medidas y políticas empresariales basadas en estos **5 ejes**



## 1.- Objeto y alcance

### Objeto

El Reglamento Interno de Trabajo es el instrumento de carácter laboral que tiene por finalidad establecer las **condiciones** del ejercicio de la prestación laboral, así como las **obligaciones** que deben cumplir los trabajadores del Grupo Osga.

### Alcance

Las disposiciones del presente Reglamento son de **estricto y obligatorio cumplimiento** de los trabajadores del Grupo Osga.

## 2.- Aprobación

El presente Reglamento ha sido aprobado por la **Dirección del Grupo Osga** en el ejercicio de la potestad organizadora que reconoce al empresario el Art. 20 del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores dentro del marco de las disposiciones legales vigentes.

## 3.- Normas generales

Todos los trabajadores están obligados a **conocer y cumplir los procedimientos** que desarrollan los sistemas de gestión de la empresa, gestión de calidad, medioambiental, seguridad y salud, conciliación, gestión de personal, reglamento interno, gestión de la igualdad.

- Aplicar en todo momento de la prestación laboral las **pautas de trabajo** establecidas en los procedimientos del sistema.
- Cumplir con los **plazos** establecidos en los mismos.
- Utilizar exclusivamente los **modelos de documentos** aprobados y vigentes en el sistema.

Toda la documentación que forma parte del sistema está a su disposición en la ruta **CENTRAL/DOC-ISO**, pudiendo acceder desde cualquier ordenador disponible de la empresa.

### Vehículos



Los vehículos propiedad o en alquiler por parte de la empresa **sólo pueden ser utilizados** para la realización de trabajos y/o gestiones propias y encomendados relacionados con la actividad de la misma.

Los trabajadores del Grupo Osga están **obligados a tener total disponibilidad** para la conducción de los vehículos de la empresa, siempre y cuando tenga el permiso de conducir legal correspondiente —en caso de pérdida y/o retirada del mismo deberá informar inmediatamente a la Dirección—, siendo ésta una tarea inherente a su puesto, en cuanto anexa y necesaria para:

- La realización de las **funciones principales** del mismo.
- El **desplazamiento** a los distintos centros de trabajo o la realización de **tareas necesarias** para la buena planificación, organización y realización de los trabajos encomendados, no pudiéndose negar el trabajador a llevar los vehículos de empresa siempre que sean requeridos para ello, salvo causa justificada.

Asimismo, el trabajador al que le sea asignado un vehículo de forma permanente —o de forma puntual— para la realización de una tarea concreta, será el **responsable de las sanciones** que se produzcan como consecuencia de la conducción del vehículo por parte del trabajador, tales como infracciones por aparcamientos indebidos, multas por exceso

de velocidad, incumplimiento de señalización... o cualquier infracción recogida como tal en la legislación vigente, que pueda imputarse al trabajador.

El trabajador que cometa la infracción, deberá asumir el **pago de la multa**, comunicando la empresa a la DGT la identidad del trabajador para la retirada de puntos si procede dependiendo del grado de la falta cometida. Si como consecuencia de dicha infracción se derivan además **daños personales o materiales al vehículo** de la empresa o a terceros, éste será el responsable del reembolso de los importes a pagar para resarcir a la empresa y a terceros implicados de los posibles daños ocasionados.

Si excepcionalmente, y previa autorización escrita de la Dirección, se le permite a un trabajador el uso para gestiones personales de un vehículo propiedad o en alquiler de la empresa, este trabajador será responsable en cualquier caso de todo daño al vehículo o tercero, multa o sanción que pudiera derivarse de ese uso, sean o no imputables a él, debiendo abonar a la empresa los gastos correspondientes.

## Herramientas informáticas y de comunicación



En base a la jurisprudencia del Tribunal Supremo, que establece que el control por parte del empresario del uso del ordenador (u otras herramientas informáticas o comunicación como fax, teléfono etc...), cae bajo el ámbito del poder del empresario (art. 20 ET) y habilita a las empresas para que elaboren **reglas de uso de los recursos informáticos y medios de comunicación** que rompan la presunción de tolerancia de uso para fines personales, la cual prevalece en caso de ausencia de dichas reglas, debiendo informar a los trabajadores de que va a existir el control, así como de los medios que serán de aplicación para comprobar la corrección de los usos y en su caso, que el uso fuera de los límites establecidos por el empresario será considerado una transgresión de la buena fe contractual y abuso de confianza, la Dirección del Grupo Osga establece las siguientes normas sobre el uso de:

### Ordenador / Tablet / Otros instrumentos análogos



Queda, con carácter general totalmente prohibido, cualquier **uso que no esté directamente relacionado con el contenido de la prestación laboral** de las herramientas de trabajo facilitadas por la empresa, ordenador, teléfono, tablet, etc..., salvo autorización expresa por escrito de la Dirección del Grupo Osga.

Como relación exhaustiva, pero no excluyente, queda prohibido:

- El acceso, la descarga o la distribución de **material pornográfico u ofensivo**.
- El envío o la distribución de **correos electrónicos de contenido ofensivo**, tanto a personal interno como a personas ajenas a la empresa.
- El intercambio de **correo de carácter personal o de cualquier otra naturaleza** que no esté directamente relacionado con las funciones laborales y/o trabajos encomendados.
- **Instalación y uso de sistemas instantáneos** de correo electrónico (cualquier tipo de chat instantáneo).
- Navegación por **Internet** para temas personales.
- La instalación de **programas no necesarios** para la realización de las funciones asignadas sin previa autorización escrita de la dirección.
- El **almacenamiento de archivos** de carácter personal en el ordenador de la empresa, textos, fotografías, recibos, etc... y especialmente aquellos que contengan datos y/o imágenes de terceras personas.

20 La empresa se reserva asimismo el derecho de **controlar el uso de Internet y del correo electrónico** poniendo en conocimiento de los trabajadores que se realizarán auditorías aleatorias en los ordenadores y revisión de los mensajes de correo electrónico.

Recuerde que la empresa considera que el/la trabajador/a **acepta estas premisas** siempre que proceda a entrar en el sistema e iniciar sus tareas.

Los ordenadores del Grupo Osga tienen asignado un **usuario**, el cual es quien maneja de forma habitual el mismo al encontrarse asignado a un puesto de trabajo. Sin embargo, al ser propiedad de la empresa la misma, debe tener acceso a los mismos sin ningún límite por lo que no puede instalar en los mismos una contraseña de acceso que no sea la facilitada por la Dirección del Grupo Osga. Los accesos están limitados por la propia empresa estableciendo niveles de seguridad en los archivos y programas.

## Teléfonos

Las líneas telefónicas de la empresa son de **uso exclusivo de los empleados**, en lo que a negocios de la empresa se refiere. La empresa no autoriza la realización de llamadas telefónicas personales para asuntos domésticos, salvo en los estrictos casos de urgencia. Fuera de esta circunstancia, si la empresa detecta la realización de llamadas personales o ajenas al trabajo. Además de adoptar las medidas disciplinarias oportunas, si procede, descontará de la nómina el importe de dichas llamadas.

Los empleados deben **estar al corriente** de que las llamadas realizadas y recibidas en la red telefónica de la empresa, serán vigiladas de manera rutinaria, con el fin de evaluar el rendimiento de los empleados, asegurar la satisfacción del cliente y verificar que no existe un uso inadecuado de la red telefónica.

Se permite un **uso limitado del teléfono móvil personal** durante las horas de trabajo, sólo para llamadas cortas y de carácter puntual, no estando permitido el uso del **WhatsApp** ni otros sistemas de mensajería instantánea. La Dirección realizará advertencias a aquellos trabajadores en los que observe un uso excesivo. Si las mismas son reiteradas, podrá adoptar medidas disciplinarias.

El incumplimiento de las normas establecidas en este apartado será, en todo caso, considerado transgresión de la buena fé contractual y abuso de confianza en el desempeño de las funciones encomendadas.

## Material e instalaciones de la empresa

Cualquier tipo de material facilitado por la empresa a sus trabajadores para el desarrollo de sus tareas es **propiedad exclusiva de la compañía** y deberá ser cuidado de modo adecuado por parte de los trabajadores, igual que si se tratara de material propio.

El trabajador que incumpla con su deber de diligencia, deberá **indemnizar** al empresario por los daños y perjuicios que culpablemente le haya ocasionado en los locales, materiales, vehículos, máquinas e instrumentos de trabajo. Tal indemnización comprenderá, además, no sólo el valor de lo perdido, sino también el valor de lo dejado de ganar, y alcanza a todos aquellos daños y perjuicios que conocidamente se deriven de la falta de diligencia.

El **instrumental** de trabajo debe mantenerse en un estado de conservación coherente con su obsolescencia y deterioro lógicos, delimitados según los parámetros del fabricante. Respecto a **vehículos o maquinaria** se hará un uso adecuado de los mismos y se mantendrá todo en un estado óptimo. En este caso, el empleado vendrá obligado a responder de la oportuna falta de conservación. Su negativa a asumirla dará pie a la sanción correspondiente según el procedimiento disciplinario interno.

## Zonas comunes centro de trabajo propios

Para el trabajador que presta servicios en los centros propios de la empresa se establece que **cada uno será el responsable** de apagar su ordenador, impresora, aires acondicionados de su zona, etc..., siempre que abandonen su puesto de trabajo.

Las oficinas tienen un **horario** de apertura genérico. Cualquier persona que permanezca en las mismas a partir de esa hora, tendrá que responsabilizarse de tener llave para cerrar las instalaciones, poner la alarma y asegurarse que todo está cerrado.

El **material de oficina** se solicitará en recepción y se mantendrá ordenado siempre que cualquier persona ajena a este departamento acceda a él. En caso de que se agote cualquier material, se informará a la persona responsable.

Todos los trabajadores se comprometen a la **buena utilización** de las instalaciones mencionadas, manteniendo la limpieza y el orden, y comunicando cualquier desperfecto o mal funcionamiento de los mismos.

Los usuarios de **taquillas en los vestuarios** de la empresa guardarán su ropa personal, de trabajo, objetos personales, etc, dentro de las mismas, no dejando prendas de vestir ni otros objetos en cualquier otro sitio a la vista del personal ya que, además de dar una mala imagen podrían desaparecer, no haciéndose en ese caso la empresa responsable de dicha pérdida.

En caso del **extravío de ropa de trabajo** cada trabajador será responsable de sus prendas no pudiendo solicitar ropa nueva si no se ha justificado el mal estado o desaparición de la anterior.

Asimismo, todos los trabajadores se comprometen a mantener el **orden y limpieza** de las zonas comunes tales como el comedor, archivo, sala de reuniones, zona de la fotocopidora, oficinas, etc.

La **nevera** de la empresa se intentará mantener en las mejores condiciones, comunicando a todos los trabajadores que los viernes se procederá a su limpieza, por lo que se pide que quien tenga algún recipiente con comida, "tupper", fruta, etc, lo saque todos los viernes. En caso de encontrar alimentos o recipientes a la hora de limpiarla, se tirará todo a la basura.

## Zonas comunes centros de trabajo propiedad del cliente

En caso de prestar servicio en centro del cliente se deberán **respetar todas las normas** de uso, tránsito, horarios, etc... marcados por el mismo. Para ello, además de las instrucciones que al respecto le puedan ser dadas por el jefe de servicio, los trabajadores deberán respetar y cumplir el contenido de cualquier señal o cartel así como instrucciones que a este respecto pueda comunicarle el cliente.

Los **usuarios de taquillas** en los vestuarios del cliente guardarán su ropa personal, de trabajo, objetos personales, etc..., dentro de las mismas, no dejando prendas de vestir ni otros objetos en cualquier otro sitio a la vista del personal ya que, además de dar una mala imagen podrían desaparecer, no haciéndose en ese caso la empresa ni el cliente responsable de dicha pérdida.

Está **totalmente prohibido** utilizar para uso propio y /o consumir cualquier tipo de elemento material, instrumento, materia prima, consumibles, etc.. propiedad del cliente independientemente de que este lo tenga en uso o sea para desecho.

## Aparcamiento

Se respetarán las **plazas reservadas**.



Está **prohibida la manipulación** por parte de los trabajadores de dichas cámaras de seguridad, así como visualizar, y/o conservar copia de las grabaciones de dichas cámaras sin permiso de la empresa.

De acuerdo con la **LOPD**, se informa de que todos los ficheros que contienen datos de carácter personal, así como los que registran la imagen, están debidamente registrados ante el organismo correspondiente.

**Política sobre alcohol y drogas**



El Grupo Osga conduce sus negocios rigiéndose por **altos estándares de seguridad y de preservación del medio ambiente**. En todas las áreas de la actividad busca la reducción de riesgos para ambos. A la vez, nos fijamos el objetivo de mantener lugares de trabajo saludables y que favorezcan la productividad. Se requiere que todos los empleados compartan estos objetivos.

El **abuso de alcohol y consumo de drogas** deteriora el desempeño en el trabajo y es una amenaza para la seguridad y el medio ambiente, la salud y la productividad. La empresa debe asegurar que todos los empleados reconozcan esta amenaza y que tiene por objeto la minimización de los riesgos pertinentes.

En cumplimiento de dicha política la empresa dispone:

- a) La **prohibición** del uso, consumo, tenencia, distribución o venta de drogas no autorizadas o ilícitas en las áreas de trabajo e instalaciones de la empresa y/o durante la jornada de trabajo.
- b) Prohibir la tenencia y consumo de **bebidas alcohólicas** en áreas de trabajo y/o durante de la jornada de trabajo.
- c) La realización de trabajos y/o la conducción de **vehículos** de la empresa, y/o la conducción de otros vehículos dentro del área de trabajo o instalaciones de la empresa bajo los efectos del alcohol o las drogas.
- d) La sospecha fundada de que un colaborador carece de la aptitud psicofísica para el trabajo a causa del consumo de alcohol o drogas, posibilita por parte de quien ostente funciones de responsabilidad la **aplicación de medidas** que resguarden al propio colaborador y a los bienes y responsabilidades propias y de terceros.

**Control de accesos**



En aquellos centros de trabajo donde esté instalado, es obligatorio el **fichaje** para todo el personal según las instrucciones que se le comunicarán dependiendo del sistema instalado en cada centro ya sea por fichaje informatizado o manual mediante hoja de registro de firmas.

El/la trabajador/a entregará a finalizar cada mes en el plazo máximo de 15 días, su **parte de trabajo/control de fichajes o documento de control específico** que se le haya entregado, firmado y cumplimentado con los horarios y resto de datos establecidos en el formato aportado por la empresa, responsabilizándose de que los datos facilitados son veraces y que toda la información allí incluida es real. La inclusión de datos inciertos en el parte de trabajo se considerará una falta muy grave tipificada en el Art 54.d del estatuto de los trabajadores como **causa de despido** (Transgresión de la buena fe contractual, así como el abuso de confianza en el desempeño del trabajo) para comprobar la veracidad de los datos el parte de trabajo se contrastará con la información emitida por el sistema de fichajes si existe y el cuadrante elaborado diariamente por el jefe del servicio.

A efectos del control horario, se informa a los trabajadores que las **horas de entrada y salida** a efectos de cumplimiento de horarios están estipulados y no son modificables unilateralmente. Por tanto salvo autorización expresa la realización de horas antes o después de las establecidas no dará derecho a remuneración ni compensará el tiempo no efectivo durante el horario marcado. A estos efectos, únicamente se considerarán horas extraordinarias o complementarias

cuando se haya solicitado y aprobado por escrito por algún miembro de la dirección o jefe de servicio.

Así mismo el incumplimiento de los horarios esta sujeto a la adopción de **medidas disciplinarias**.

**Comunicaciones obligatorias**



Todos los trabajadores están **obligados a comunicar** a la empresa en los plazos señalados los siguientes datos:

- **Datos de contacto y situación personal** (datos que afecte al IRPF) rellenando los correspondientes modelos oficiales que le serán facilitados por el departamento de RRHH al inicio de la relación laboral, al inicio de cada año y en caso de producirse cualquier variación cuando esta se produzca. Especialmente quedan obligadas las personas con discapacidad a comunicar de forma inmediata cualquier apertura de proceso de revisión y/o resolución de modificación de la misma.
- De forma previa y posterior justificación de cualquier **ausencia al trabajo**.
- Envío en el plazo máximo de 72 horas de los **partes de baja** y/o confirmación.

**Uniformidad**



- Debe acudir a su puesto de trabajo aseado y viste un uniforme en **perfecto estado y con todos sus elementos**, trasladando una imagen de profesionalidad, orden y pulcritud en el servicio.
- Se adoptan unos códigos estéticos determinados:
  - Los **hombres**: bien afeitados o con la barba bien recortada y peinados. Zapato cerrado negro o azul.
  - Las **mujeres**: en caso de ir maquilladas lo será discretamente y en caso de llevar el pelo recogido siempre con elemento de color a juego con el uniforme. Zapato cerrado negro o azul.
- Solo se permite como **joya** el uso de un reloj discreto, una alianza y en caso de las mujeres unos pendientes discretos no colgantes, no se permite por tanto ningún tipo de pulsera o collar. En caso de tener tatuajes deberán quedar cubiertos por el uniforme. No se permiten los piercing visibles.
- Al inicio de la relación laboral y cada año/temporada, deberá firmar una **ficha con las prendas** que le son entregadas. En caso de deterioro de las mismas o de finalización de la relación laboral deberá entregarlas a la empresa, pudiendo ésta en su caso si no fuera así a descontar el importe en el finiquito.

**Normas de comportamiento y cortesía durante el servicio**



- Debe estar en su puesto de trabajo debidamente **uniformado a la hora exacta** del comienzo de su turno y permanecer en su puesto a la hora de finalización debidamente uniformado.
- Una vez comenzado el turno **no debe abandonar su puesto** sin causa justificada y previo aviso al responsable hasta la finalización de su turno.
- **No puede comer**, beber en su puesto de trabajo ni durante la jornada salvo por el tiempo legalmente estipulado y de acuerdo con la autorización de su superior y en los lugares expresamente habilitados para ello.
- Está terminantemente **prohibido fumar** durante el tiempo de trabajo, únicamente se podrá fumar en las pausas establecidas de descanso, y exclusivamente en las zonas habilitadas por Ley.

24 · En caso que la distancia del centro de trabajo y el espacio habilitado para fumar requiera más tiempo que el establecido en la pausa, siempre con la autorización del inmediato superior cuando **no afecte al cumplimiento de horarios facturables al cliente**, se deberá recuperar el exceso de tiempo de descanso dedicado a fumar.

· **No corra**, si tiene que desplazarse de un lugar a otro hágalo a paso ligero.

· Mientras esté de pie mantenga las **manos a la espalda**, nunca los brazos cruzados ni en los bolsillos.

· **No interrumpa ni dificulte** el trabajo de sus compañeros.

· **Nunca grite**, si debe comunicarse con un compañero acérquese a él o solicite a otro que le haga llegar su recado.

· **No se mantienen conversaciones personales y mucho menos discusiones**, ni se hacen comentarios sobre el trabajo o la empresa en presencia del cliente. Si tiene algún problema con algún compañero comuníquelo inmediatamente a su superior.

· Cualquier **problema de trabajo** entre el personal deberá ser resuelto sin perder la compostura y manteniendo tonos de voz y un vocabulario correcto.

· Durante la jornada laboral está **prohibido el uso del teléfono móvil y los servicios de mensajería instantánea**, no se permite el uso de chat, y menos en presencia de clientes.

· **Guarde sus enseres** personales en las taquillas habilitadas.

· **No puede permanecer o acudir al centro de trabajo fuera de su horario de trabajo**, salvo convocatoria expresa o en caso de realización de obligaciones o funciones de carácter legal.

· En caso de llevar el uniforme fuera del centro de trabajo, será siempre guardando el debido **respeto y la compostura**.

· En caso de encontrar algún **objeto perdido** deberá comunicarlo y ponerlo a disposición inmediatamente de su responsable inmediato.

· Está terminantemente prohibido realizar durante la jornada laboral **actividades lúdicas** como por ejemplo leer el periódico, libros, ver películas, escuchar música o radio con ni sin cascos, así como utilizar tapones en los oídos, estudiar o realizar cualquier actividad que perjudique la imagen de la empresa frente al cliente y que pueda menoscabar el cumplimiento de las tareas encomendadas y/o dificultar las relaciones y el trabajo en equipo.

· La relación con las personas será siempre de **"Usted"** y se emplearán las normas básicas de relación entre personas:

- Saludar (buenos días; tardes; etc...).
- Ofrecer ayuda (qué desea, en qué puedo ayudarle...).
- Si se conoce, dirigirse al cliente por su apellido.
- Despedirse (que tenga un buen día; buenas noches; etc...).
- No señale; describa a la persona o el objeto.

- El trato siempre será con la máxima amabilidad.

- Siempre con una sonrisa.

- La predisposición a atender de manera inmediata al cliente.

- Usar un tono de voz y el ritmo de transmisión (relajado y con un ritmo suficiente que no refleje ni prisas ni ansiedad).

- Escuchar a los demás (se trata que el cliente/compañeros puedan expresar todo aquellos que desea y que se realice un esfuerzo de comprensión).

- Controlar la agresividad.

- La capacidad si se puede de utilizar el idioma del cliente.

· 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.

· Al **descolgar el teléfono** se identifica el establecimiento, se pronuncia la frase de saludo, se identifica la persona y se ofrece ayuda. Ejemplo: Osga dígame. Buenos días, le atiende... ¿en qué puedo ayudarle?

### Principio de buena fé y lealtad



Ajustar su actuación a los principios de **lealtad y buena fé** con la Empresa en la que presten sus servicios, con sus superiores, compañeros, subordinados y clientes.

Abstenerse en aquellos asuntos en los que se tenga un **interés personal**, así como de toda actividad privada o interés que pueda suponer un riesgo de plantear conflictos de intereses con su puesto de trabajo.

**Cumplir con diligencia las tareas** que les correspondan o se les encomienden y, en su caso, resolver dentro de plazo los procedimientos de su competencia.

Guardar **secreto** de las materias clasificadas u otras cuya difusión esté prohibida legalmente, y mantener la debida discreción sobre aquellos asuntos que conozcan por razón de su cargo, sin que puedan hacer uso de la información obtenida para beneficio propio o de terceros, o en perjuicio del interés de la Empresa.

En ningún caso aceptar **prebendas, regalos o condiciones más beneficiosas** derivadas del puesto de trabajo y/o responsabilidades desempeñadas en el ejercicio de sus funciones.

Cualquier **excepción y/o permiso general** sobre estas normas sólo será efectivo si ha sido concedido por escrito por la Dirección del Grupo Osga.

Las **deudas** derivadas del incumplimiento de estas normas podrán ser objeto de compensación en la nómina del trabajador según lo establecido en el Art. 1196 del Código Civil.

El incumplimiento de cualquiera de las normas establecidas en este documento y en aquellos a los cuales se remite será considerado una **infracción de carácter laboral**, pudiendo adoptar si lo estima pertinente la Dirección, las medidas disciplinarias oportunas.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Vicente F. Hurtado	Esther Lidia Toledo Santana	Óscar Galilea Cid



Óscar Galilea Cid  
Director General

