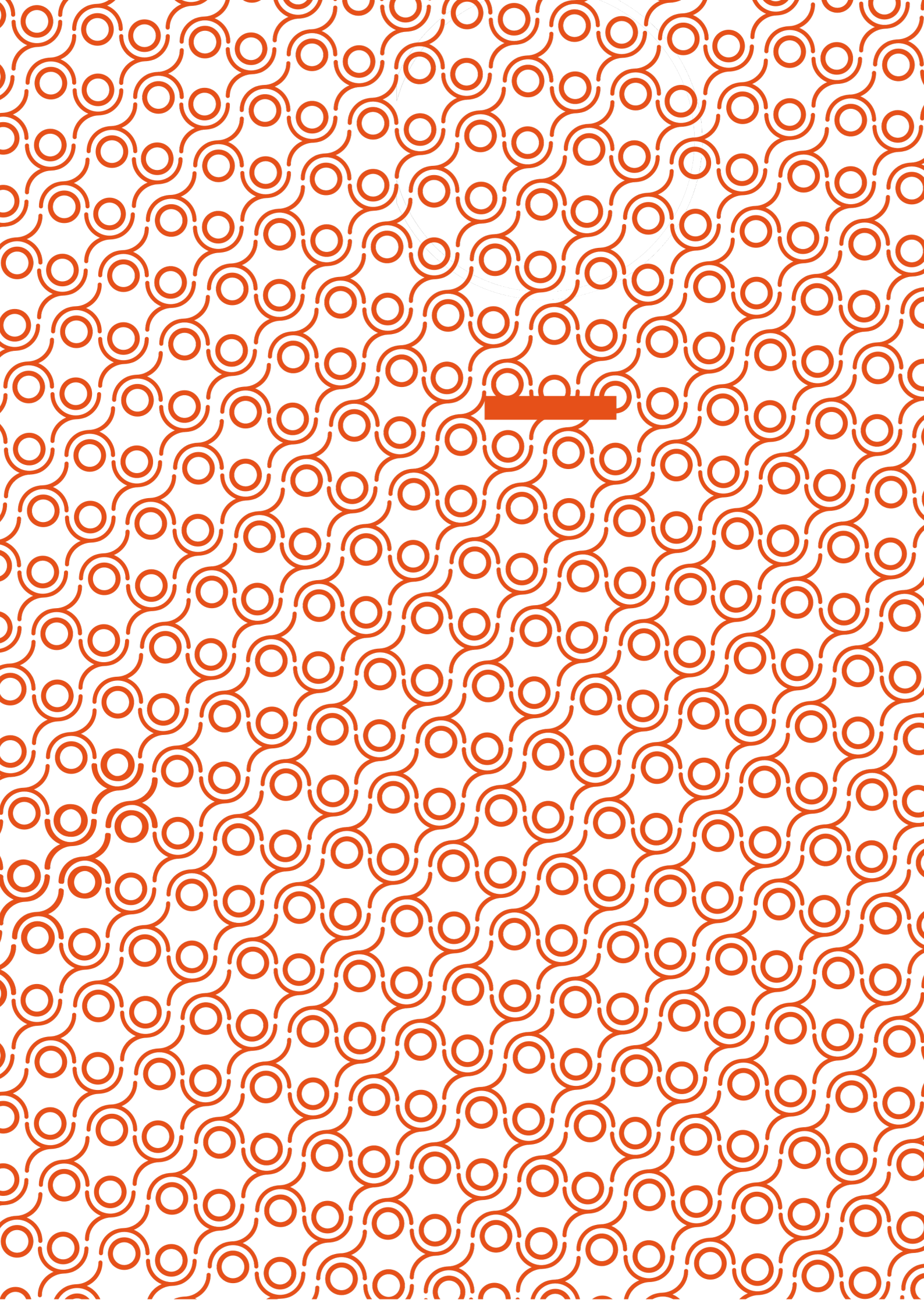




 **servalia**

**Manual de**  
**bienvenida**





Manual de

# Índice

---

|   |    |
|---|----|
| 1. Bienvenida .....                                   | 04 |
| 2. Presentación de la empresa .....                   | 05 |
| 3. Objetivo de la empresa .....                       | 06 |
| 4. Organigrama .....                                  | 07 |
| 5. Política de calidad .....                          | 08 |
| 6. Localización y contacto .....                      | 09 |
| 7. Incorporación a la empresa .....                   | 10 |
| 8. Responsabilidades en el centro de trabajo .....    | 11 |
| 9. Normativa de especial aplicación en Servalia ..... | 13 |
| 10. Plan de Igualdad .....                            | 15 |
| 11. Compromisos de Servalia .....                     | 16 |

---



# 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 en 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.

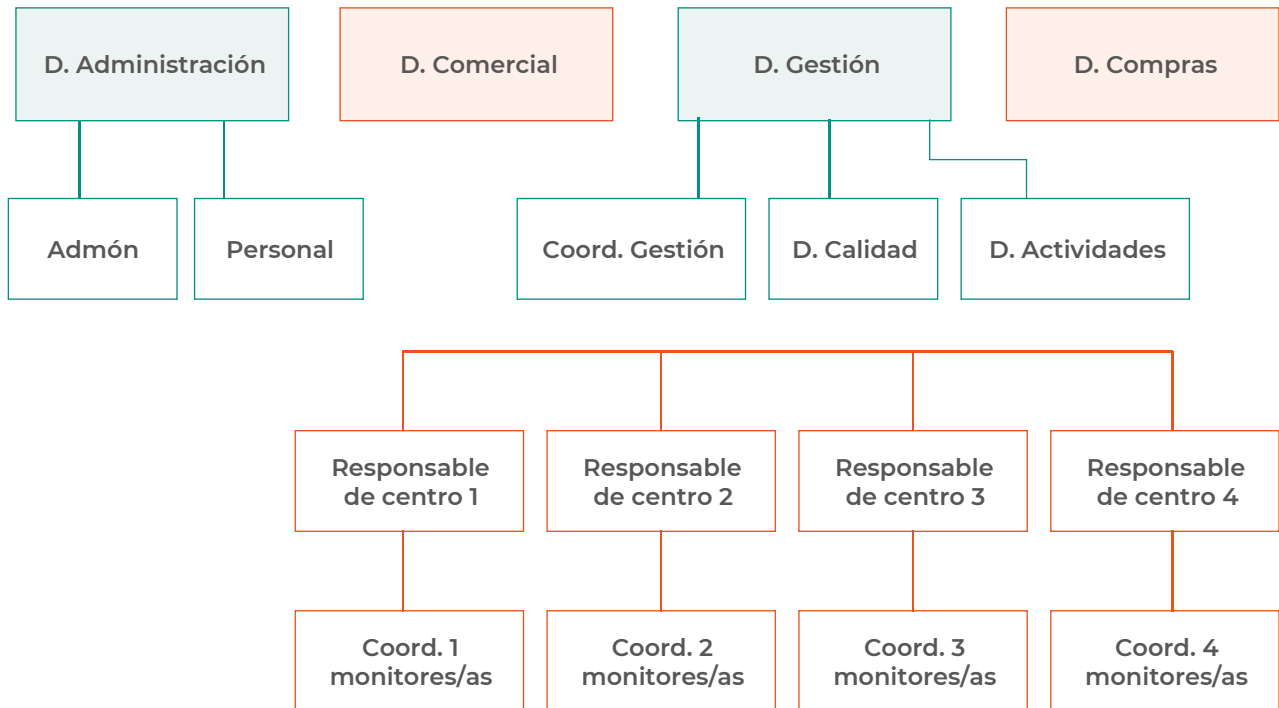
El lema resumen de nuestra filosofía es:

**“Queremos escucharte para servirte bien”.**



# 4

## Organigrama



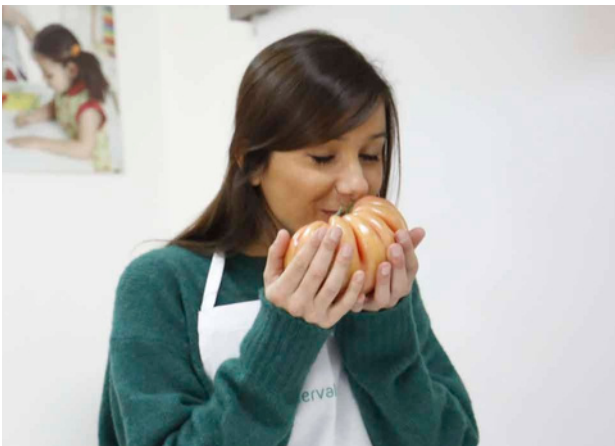
### Equipo Servalia



## 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 9001:2015, UNE-EN-ISO 22000:2018 y UNE-EN-ISO 14001:2015.**

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.



## 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.

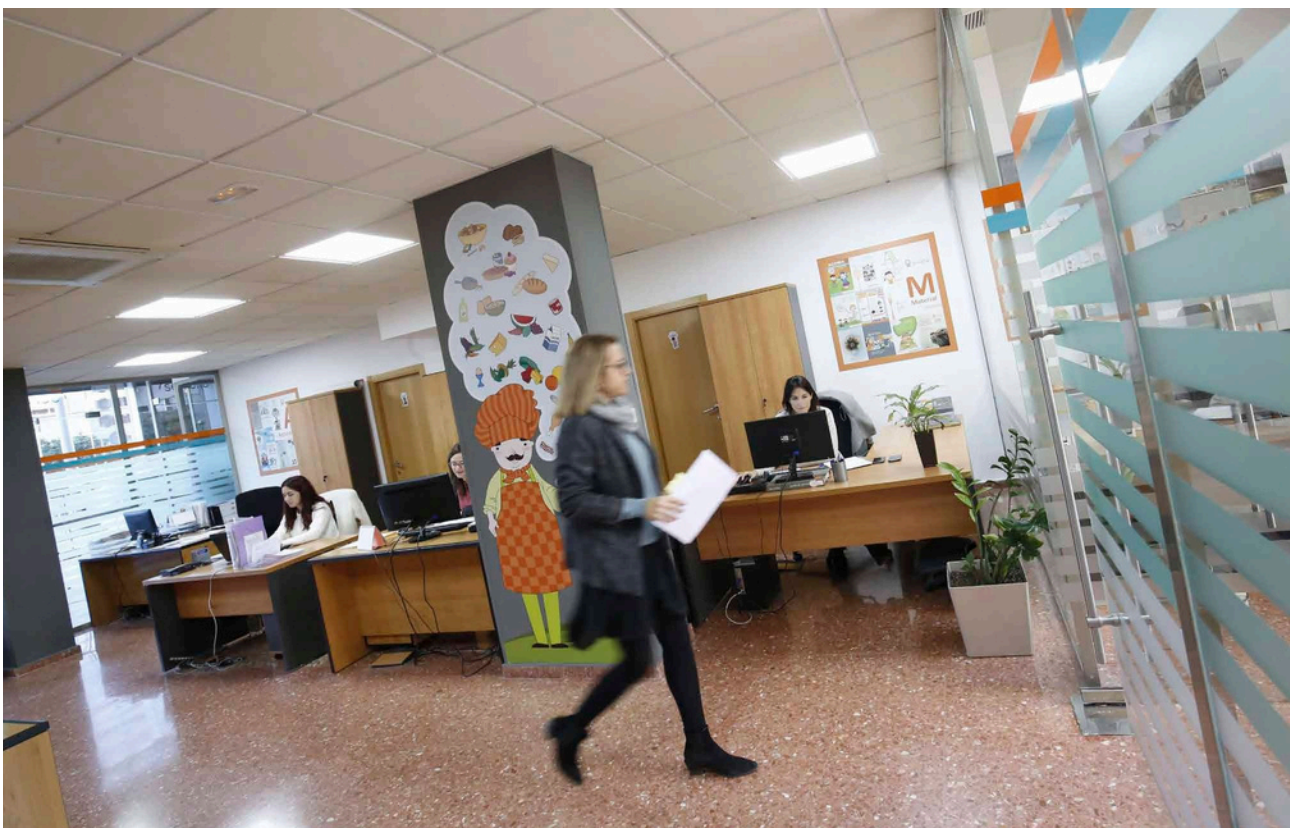
Formalizar el contrato de trabajo que recoge el lugar de trabajo, categoría, horario y salario, así como otras condiciones más específicas de Servalia con su personal.

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.



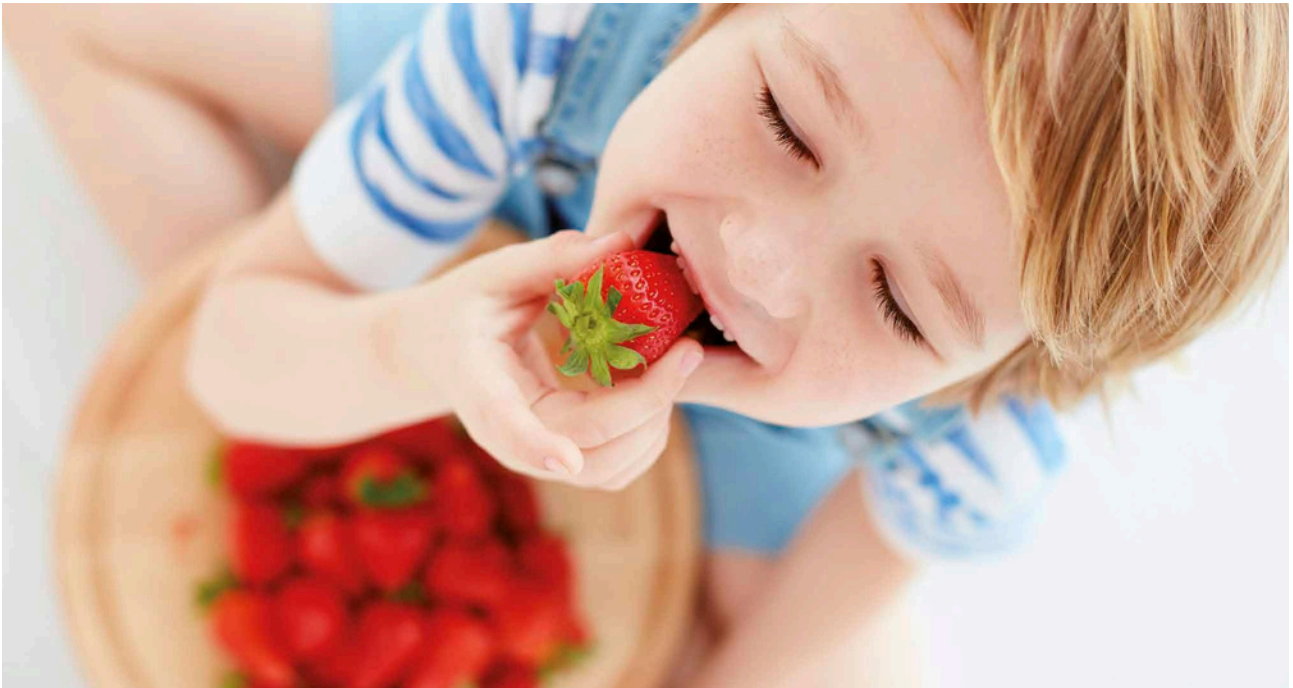
Recibir el **“Equipo de Protección Individual”**.

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



# 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.

## 8 Responsabilidades en el centro de trabajo



### 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.

# 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):

Ponerse inmediatamente en contacto con la empresa para comunicar el accidente indicando cómo ha ocurrido, hora en que se ha producido y tareas que se estaban realizando en ese momento, para que la empresa envíe el volante de solicitud de asistencia sanitaria a la mutua Fremap (teléfono de urgencia 900 610 061). En caso de baja médica deberá hacer llegar el parte en un plazo de 24 horas y comunicándolo a la empresa (963616170). En caso de asistencia médica sin baja, enviará la empresa el parte correspondiente.

**El trabajador/a acepta voluntariamente realizar las revisiones médicas propuestas por Servalia-SPC, S. L.** Avisará a la empresa cuando padezca o crea 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 tra-



bajo, 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-employe@" de nuestra web [www.servalia.org](http://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.



## 9 Normativa de especial aplicación en Servalia

### 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 Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor y 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.**

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 a lo establecido en Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. 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. Asimismo, todas las personas trabajadoras podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en cualquier momento.

**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 traba-

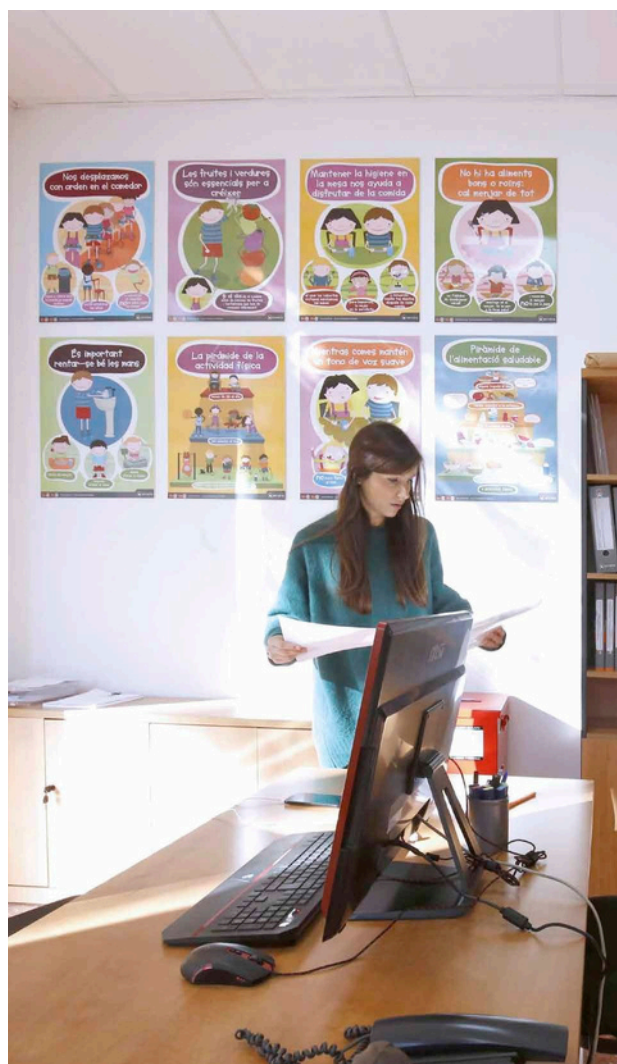
jador/a **no utilizará, publicará, revelará, apropiará o comunicará métodos de gestión, datos comerciales, precios y costes de servicio, listas de clientes, proveedores o cualquier otra información confidencial que se utilicen en el negocio de la empresa y que constituyen una ventaja competitiva.**

### 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.**



# 10

## Plan de igualdad

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

Con fecha de 5 abril fue aprobado el III Plan de Igualdad de Servalia 2021-2024) 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 el portal **emplead@** y en nuestra web **www.servalia.org**



Equipo  
Ser  
valia



# 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](http://www.servalia.org).



**Ofrecerte una carrera profesional en la empresa**, recompensando tu esfuerzo continuo y posibilitando tu crecimiento profesional y personal.



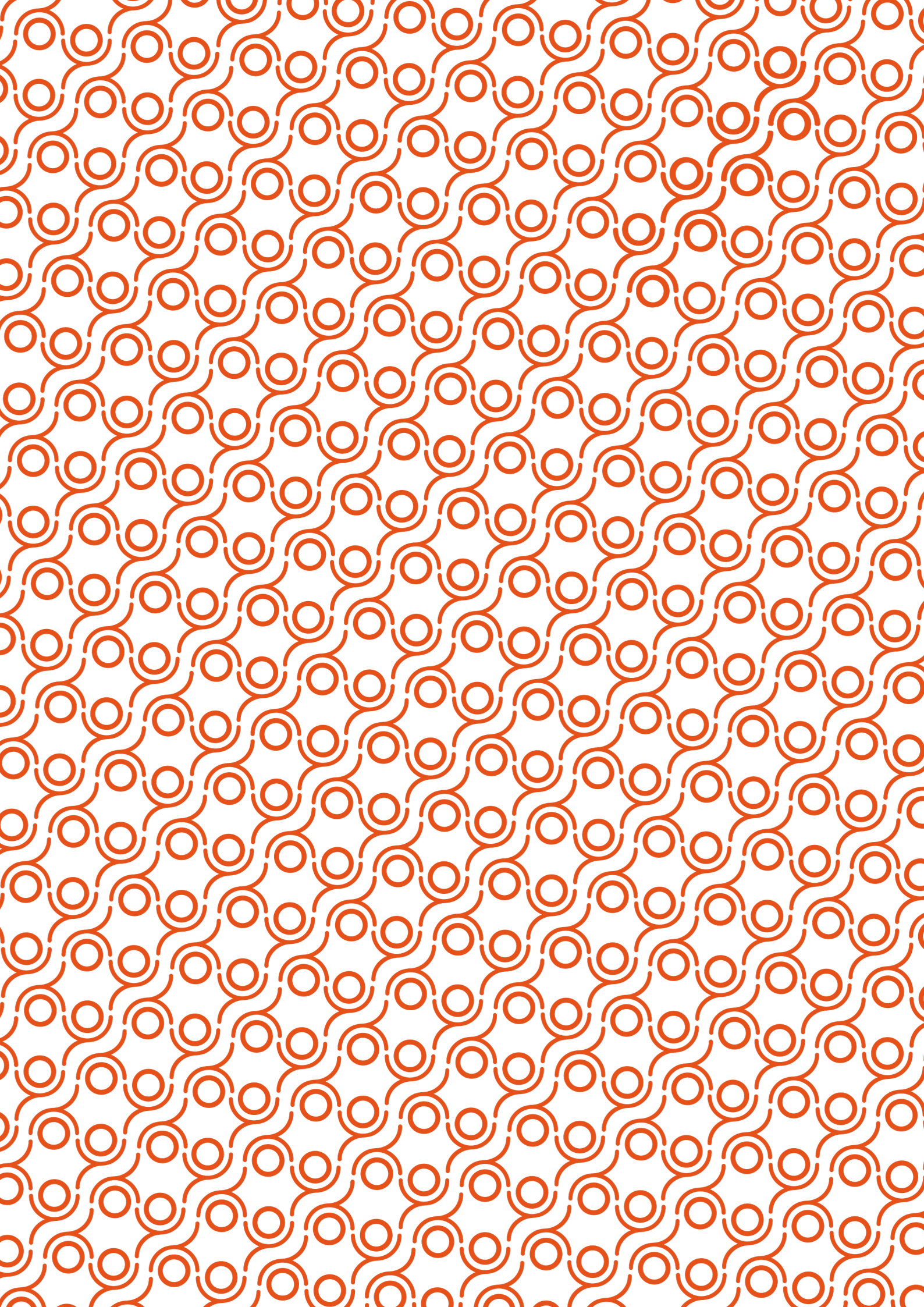




A large rectangular area with a thin orange border, containing 25 horizontal dotted lines for writing notes.



A large rectangular area with a thin orange border, containing 25 horizontal dotted lines for writing notes.





C/ Poeta Ricard Sanmartí, 24 B  
46020 Valencia  
T. 96 361 61 70. F. 96 393 70 07  
servalia@servalia.org  
[www.servalia.org](http://www.servalia.org)

