

CÓDIGO DEONTOLÓGICO Y DE BUENA CONDUCTA COMPAÑÍA DE SERVICIOS OMEGA, S.L.

1.- INTRODUCCIÓN

El Código Deontológico y de Buena Conducta de COMPAÑÍA DE SERVICIOS OMEGA, S.L. refleja el compromiso de actuar conforme a los principios y valores que deben presidir las relaciones entre los integrantes de la plantilla, y está dirigido a ser la norma de conducta que se proyecte hacia clientes, proveedores, público y personas en cuyos locales o instalaciones se desempeñe la actividad profesional de los/as empleados/as de la compañía.

Nuestro Código Deontológico y de Buena Conducta se apoya en el respeto y compromiso por hacer cumplir los siguientes principios y valores:

- LEGALIDAD
- INTEGRIDAD
- CONFIDENCIALIDAD
- IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN
- SOLIDARIDAD
- CALIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

PRINCIPIO DE LEGALIDAD

Desde COMPAÑÍA DE SERVICIOS OMEGA, S.L. consideramos que el respeto de la Ley es uno de los principales compromisos que debe estar presente en la empresa.

El cumplimiento de la normativa vigente en nuestro ámbito de aplicación contribuirá a la buena marcha de nuestra organización y garantizará el respeto de los derechos de trabajadores/as, clientes/as, y de quienes interactúen con nosotros.

Todos los/as empleados/as deben conocer las leyes que afecten a su trabajo, solicitando en su caso la información precisa a través de su superior o de las instancias que correspondan.

Cualquier infracción normativa detectada deberá ser comunicada al departamento jurídico de la empresa.

INTEGRIDAD

Todos los/as empleados/as tienen la obligación de tratar de forma justa y respetuosa a sus compañeros/as, a sus superiores y a sus subordinados/as. De la misma forma, las relaciones entre los empleados/as de COMPAÑÍA DE SERVICIOS OMEGA, S.L. y los de las entidades colaboradoras, proveedores, clientes y público en general estarán basadas en el respeto profesional y la colaboración mutua

Gracias a la integridad se obtiene la credibilidad de nuestra plantilla, y la confianza de Nuestros clientes, proveedores, y de cualquiera de las personas con las que nos relacionamos.

CONFIDENCIALIDAD

Es esencial procurar que no se revelen ni se difundan datos, documentos o imágenes que hayan sido obtenidas en el ejercicio de nuestra actividad, resaltando el compromiso que tenemos con nuestro personal y con nuestros clientes en garantizar la confidencialidad de la información que tratamos, siendo esta una obligación que nace de la ley y de los contratos mercantiles y laborales que unen a la organización con clientes y trabajadores/as, respectivamente.

IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Los empleados y empleadas de COMPAÑÍA DE SERVICIOS OMEGA, S.L. deben respetar y hacer cumplir el principio de igualdad, sin que se permita ninguna forma de discriminación por razón de sexo, edad, religión, pensamiento o procedencia, consagrándose la igualdad de oportunidades entre todos los/as empleados/as.

En el marco de nuestra organización está implantado un plan de igualdad con el que se articula este derecho, gracias al cual se garantiza el cumplimiento de la no discriminación por razón de sexo

SOLIDARIDAD

COMPAÑÍA DE SERVICIOS OMEGA, S.L. como empresa integrada en la sociedad tiene en el valor de la solidaridad un firme compromiso adquirido que debe estar presente en todos los integrantes de la organización, lo que sin duda alguna aporta valor añadido a los servicios que se prestan y a las instituciones con las que se colabora.

CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los empleados y empleadas de COMPAÑÍA DE SERVICIOS OMEGA, S.L. son conocedores/as de los estándares de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, así como la Seguridad de la Información, que se cumplen en la organización, de conformidad con las Normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 y 27001 recibiendo la debida formación e información en las materias y siendo respetuosos en los sistemas implantados.

2.- DESARROLLO DEL CÓDIGO DEONTOLÓGICO Y DE BUENA CONDUCTA DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS OMEGA, S.L.

Se desarrolla el presente Código Deontológico Profesional y de Buena Conducta, con el fin de que todos los componentes de los servicios auxiliares lo tengan presente en el desarrollo de sus funciones y que de la misma forma espere y acepte, porque esta es su obligación, cualquier corrección que le sea realizada si se aparta de sus principios.

El/la Auxiliar de Servicios, debe ser siempre quien mantenga estas exigencias por sí mismo/a, sin esperar una corrección, debe tener el/la buen/a profesional de información a/la usuario/a claro, que no es culpable quien realiza la corrección, ya que este cumplió con su obligación si esta es parte de sus atribuciones, sino que debe doler al propio Auxiliar de Servicios corregido haber descuidado nuestro código deontológico, y haber menoscabado con ello la imagen de este Equipo, de su compañía, de nuestra profesión y por supuesto de nuestro cliente.

Por todo lo anteriormente expuesto, deberá tener en cuenta, que cuando se encuentre de servicio, será amable sin debilidad, firme sin violencia, y que cualidades como la prudencia, constancia, preparación y una gran moral serán los cimientos básicos para ser reconocido como un profesional, consiguiendo con ello el prestigio de su profesión

2.1 ETICA DEL AUXILIAR DE SERVICIOS

Esta actividad requiere que se cumplan una serie de deberes dentro de la más rigurosa norma de conducta.

CUALIDADES GENERALES:

PRESENCIA.
VITALIDAD.

CUALIDADES PROFESIONALES

INTEGRIDAD.
DISCIPLINA.
COOPERACIÓN.
COMPAÑERISMO.
LEALTAD
INICIATIVA

CUALIDADES INTELECTUALES

INTELIGENCIA.
FLUIDEZ VERBAL
RIQUEZA DE VOCABULARIO
JUICIO

CUALIDADES MORALES

ABNEGACIÓN
GRAN PROFESIONALIDAD.

2.2 LA CONDUCTA

La cualidad esencial de un/a Auxiliar de Servicios de OMEGA SERVICIOS, debe ser la responsabilidad en todas las actividades referentes al servicio.

La profesionalidad de un/a Auxiliar de Servicios de OMEGA SERVICIOS, exige una perfecta observación y atención a nuestros clientes.

Debe poseer hábitos acordes con su actividad, evitando la pereza, la indiferencia, la despreocupación, la distracción, y mostrando, en cambio, diligencia, atención, observación, iniciativa, precaución, actividad, estas entre otras deben ser las virtudes de un/a Auxiliar de Servicios.

Las instrucciones, órdenes y consignas impartidas por sus superiores, serán de estricto cumplimiento

2.3 DEBERES DE LOS AUXILIARES DE SERVICIOS

- Es deber de todo Auxiliar de Servicios conocer sus derechos, sus deberes, y obligaciones y cumplirlas con rigor en toda circunstancia.
- Conocerá las normas generales del servicio, y les dará cumplimiento en cualquier puesto que ocupe.
- En las entradas de los establecimientos realizará:
 - a) Apertura y cierre ordinario, sin perjuicio de que pueda estar presente en dichos momentos – por su especial vulnerabilidad- personal de seguridad privada, en prevención de incidentes de seguridad.
 - b) Control de entradas y salidas ordinarias de los clientes y las mercancías.
 - c) Recepción de clientes/as, siempre que no existan sistemas de seguridad frente a infracciones como, por ejemplo detectores de metal.
 - d) Información en acceso.
 - e) Regulación del tráfico y control de entrada y salida de los vehículos en los parkings existentes.
- En el interior de los establecimientos en relación con los/as clients/as:
 - a) Información, orientación y, en su caso, acompañamiento de clientes/as.
 - b) Organización y control de la evacuación de clientes/as cuando se requiera por cualquier motivo.
 - c) Exigencia del cumplimiento de las normas propias del establecimiento prohibición de fumar, conducta correcta de clientes/as, acceso a zonas prohibidas, etc.), que no conlleve la realización de acciones coactivas o de control de identidad o de efectos personales de las personas que puedan incurrir en tales conductas.
- En relación con el mantenimiento del establecimiento:
 - f) Control de los bienes o productos existentes en el establecimiento.
 - g) Comprobación del estado y funcionamiento de las instalaciones generales que no sean propiamente de seguridad.
 - h) Control, en su caso a través de medios técnicos, de los sistemas de mantenimiento (calderas, instalaciones eléctricas, etc..)
 - i) Control de los sistemas antiincendios.

2.4 ÓRDENES DE SERVICIO

Cumplirá todas las ordenes que se le den, relativas a su profesión, actuando siempre con prontitud y diligencia.

No debe olvidar que la desobediencia voluntaria, la falta de respeto a un/a superior/a o al Cliente, de las normas y ordenes, podrá ser motivo de acciones disciplinarias por parte de la Empresa.

2.5 HORARIO LABORAL

- Acudirá con máxima puntualidad a su puesto de trabajo.
- No abandonará jamás su servicio, hasta que sea relevado.
- No se debe olvidar que la no comparecencia y la ausencia no justificada, serán causa de sanciones disciplinarias.

2.6 ACTIVIDADES PROHIBIDAS

- No discutirá de problemas concernientes al cliente.
- No tratará de negocios cuando se encuentre de servicio.
- No hará reuniones en los puestos de trabajo.
- No admitirá regalos, por ninguna razón.
- No utilizará el teléfono de la propiedad para llamadas personales salvo que haya pedido permiso.
- Si el servicio se realiza con teléfono móvil de la empresa, éste se utilizará exclusivamente para llamadas relacionadas con el desempeño laboral y nunca para uso particular.

No pedirá dinero prestado a sus compañeros/as ni a la propiedad

No comerá en público.

- No abrirá cajones de mesas, armarios a menos que esto se autorice.
- No utilizará un lenguaje impropio de su cargo.
- No leerá, no desplazará ningún documento que se haya dejado sobre las mesas o escritorios de la propiedad.
- No se comportará de forma irrespetuosa con sus compañeros, público y empleados de la propiedad.
- No estará recostado sobre objeto alguno.
- No se podrá quedar dormido/a en el puesto de trabajo
- No tendrá las manos en los bolsillos.
- Durante su turno solo leerá el manual de procedimientos (manuales de sistemas o cursos relativos al servicio), Por tanto, queda prohibido otro tipo de lectura.
- No se utilizarán dispositivos electrónicos o audiovisuales, como televisión, radio, ordenador, teléfono móvil particular, etc.
- No utilizará con nadie presiones ni amenazas.
- No ingerirá bebidas alcohólicas al menos en 5 horas con anterioridad al entrar de servicio, ni tampoco durante el mismo.

2.7 MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El/la Auxiliar de Servicios en su trato con la prensa, tratara de que este sea sostenido y cortés.

A sus componentes humanos no se le debe considerar adversarios, propensos a molestar a la personalidad y a la profesión, sino como profesionales que cumplen con su labor. Es de suma importancia cultivar las buenas relaciones con la prensa sin menoscabar nuestras obligaciones, por imagen y otros motivos profesionales.

2.8 TRATO CON EL PUBLICO EN GENERAL

El equipo de personal del Servicio debe dar una apariencia pública de personas discretas y con buenos modales.

Su trato con empleados/as, clientes/as y visitantes será deferente y respetuoso. A través de sus palabras y gestos transmitirán carácter, energía, dinamismo, y Seguridad en sí mismo/a.

2.9 REGLAS DE ORO DE LA COMUNICACION

APARIENCIA PERSONAL

- La limpieza corporal, el uniforme, y la corrección en el vestir son requisitos indispensables para dar una imagen positiva de la personalidad, de la calidad de nuestro servicio y de la compañía a la que representamos.
- El uniforme y equipo de servicio es la identificación de nuestra compañía y por eso debemos ser exigentes y cuidadosos.
- Se debe presentar siempre una apariencia nítida y limpia, con su uniformidad al completo.
- El cabello siempre ira bien peinado
- La ropa que compone el uniforme deberá lavarse y planchase siempre que sea necesario.

LA UNIFORMIDAD

- **Camisa:** en lo referente a su aspecto debe permanecer sin arrugas, sin manchas, o sin rotura alguna. No hay que llevar abultamientos en los bolsillos, todos los botones existentes deben ir abrochados sin excepción.
- **Americana:** Esta prenda ha sido diseñada y confeccionada para mejorar la imagen de un/a Auxiliar de Servicios, además de facilitarle la prestación del servicio, permaneciendo perfectamente armada y sin manchas ni arrugas.
- **Cinturón:** El cinturón debe de estar lo suficientemente ceñido, que no dejen caer el pantalón. De esta forma se conseguirá, que tanto la zona de los costados como la hebilla estén a la misma altura. El cuero con el uso pierde vistosidad, se deteriora, y sufre con relativa facilidad y frecuencia, rasguños, cortes, pero esto no es óbice para que al igual que otras

prendas del uniforme, pueda subsanarse y que presente siempre un aspecto limpio y

brillante. Se conseguirá esto utilizando crema y frotando su cara externa hasta dejarla bien pulido. costados como la hebilla estén a la misma altura. El cuero con el uso pierde vistosidad, se deteriora, y sufre con relativa facilidad y frecuencia, rasguños, cortes, pero esto no es óbice para que al igual que otras prendas del uniforme, pueda subsanarse y que presente siempre un aspecto limpio y brillantes. Se conseguirá esto utilizando crema y frotando su cara externa hasta dejarla bien pulida.

- **Pantalón** Para darle la mayor presencia se tratará de no mancharlo si dañarlo, además se asegurara que el pliegue frontal este siempre bien planchado.
- **Zapatos y calcetines** Él tenerlos limpios debe ser una obsesión constante del/a Auxiliar de Servicios, ya que presentando un aspecto limpio y agradable contribuirá en gran medida a mejorar la presencia física. Los calcetines serán siempre de color negro, lisos. Los calcetines reglamentarios son negros.

ORDEN Y LIMPIEZA DE LOS PUESTOS DE SERVICIO

Los puestos permanecerán siempre y sin excepción limpios y recogidos, sin que en ningún caso pueda observarse útiles de comida, revistas, periódicos amontonados y desordenados, servilletas descolocadas, manchas en mesas de trabajo.

Se mantendrá siempre el orden en cuanto a todos los impresos que se utilicen habitualmente y conocerá el estado de las existencias de cada impreso, tratara también de actualizar estos si se producen variaciones o comunicarlo debidamente a sus superiores.

Dará en general una imagen de riguroso orden en cada puesto de trabajo que ocupe.

2.10 REGIMEN DISCIPLINARIO

Todos los miembros de este Equipo de Servicios sabemos y conocemos nuestro Código Deontológico, y nuestra legalidad vigente en materia de régimen disciplinario y que no hace más que proteger a nuestro Código Deontológico y a los profesionales de Servicios. Tengamos en cuenta a continuación algunos preceptos:

Estatuto de los Trabajadores. Capítulo IV. "Faltas y sanciones."

Artículo 58. Faltas y Sanciones.

Los/as trabajadores/as podrán ser sancionados por la dirección de las empresas en virtud de incumplimientos laborales, de acuerdo con la graduación de faltas y sanciones que se establezcan en las disposiciones legales o en el convenio colectivo que sea aplicable.

1. La valoración de las faltas y las correspondientes sanciones impuestas por la dirección de la empresa serán siempre revisables ante la jurisdicción social.

La sanción de las faltas graves y muy graves requerirá comunicación escrita al trabajador, haciendo constar la fecha y los hechos que la motivan.

El cumplimiento de nuestro Código Deontológico es una de las señas de identidad de OMEGA SERVICIOS, salvaguardando siempre y sin excepción la imagen en la parte que a nosotros nos corresponde en todos los servicios prestados.

Del presente documento tendrán debida copia en el Departamento de Operaciones de nuestra compañía, el Inspector de Servicio asignado al contrato y quien estime necesario el Responsable del Contrato por parte de la Administración.