



MANUAL DE ACOGIDA



INDICE

1 – NORMAS DE EMPRESA

2 – DOCUMENTOS DE TRABAJO

ACTUACIÓN ANTE INCENDIOS
ACTUACIÓN ANTE ROBOS
CONTROL DE ACCESOS
CONTROL DE LLAVES
INCIDENCIA CON LLAVES
CONTROL DE RONDAS
FICHA AMENAZA DE BOMBA
FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE SOSPECHOSO
INFORME DE INCIDENCIAS
PARTE DE SERVICIO
COMUNICADO INTERNO

3 – FICHAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

**BARNA
SEGURETAT**

HORARIO ATENCION PUBLICO INVIERNO

- De lunes a jueves de 09:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 horas
- Viernes de 07:00 a 15:00 horas.
(este horario es del 15/09 al 29/06)

HORARIO ATENCION PUBLICO VERANO

- De lunes a viernes de 07:00 a 15:00 horas.
(este horario es del 29/06 al 15/09)



AL SER USTED CONTRATADO POR LA EMPRESA ES CONOCEDOR DE ESTE MANUAL DE ACOGIDA DE USO INTERNO Y TENDRÁ QUE LLEVAR A CABO EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DESCRITAS EN EL MANUAL. AL FIRMAR EL CONTRATO, TENDRÁ QUE FIRMAR UN DOCUMENTO EN EL CUAL RECIBE ESTE MANUAL Y TAMBIÉN LAS FICHAS Y EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS NORMAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

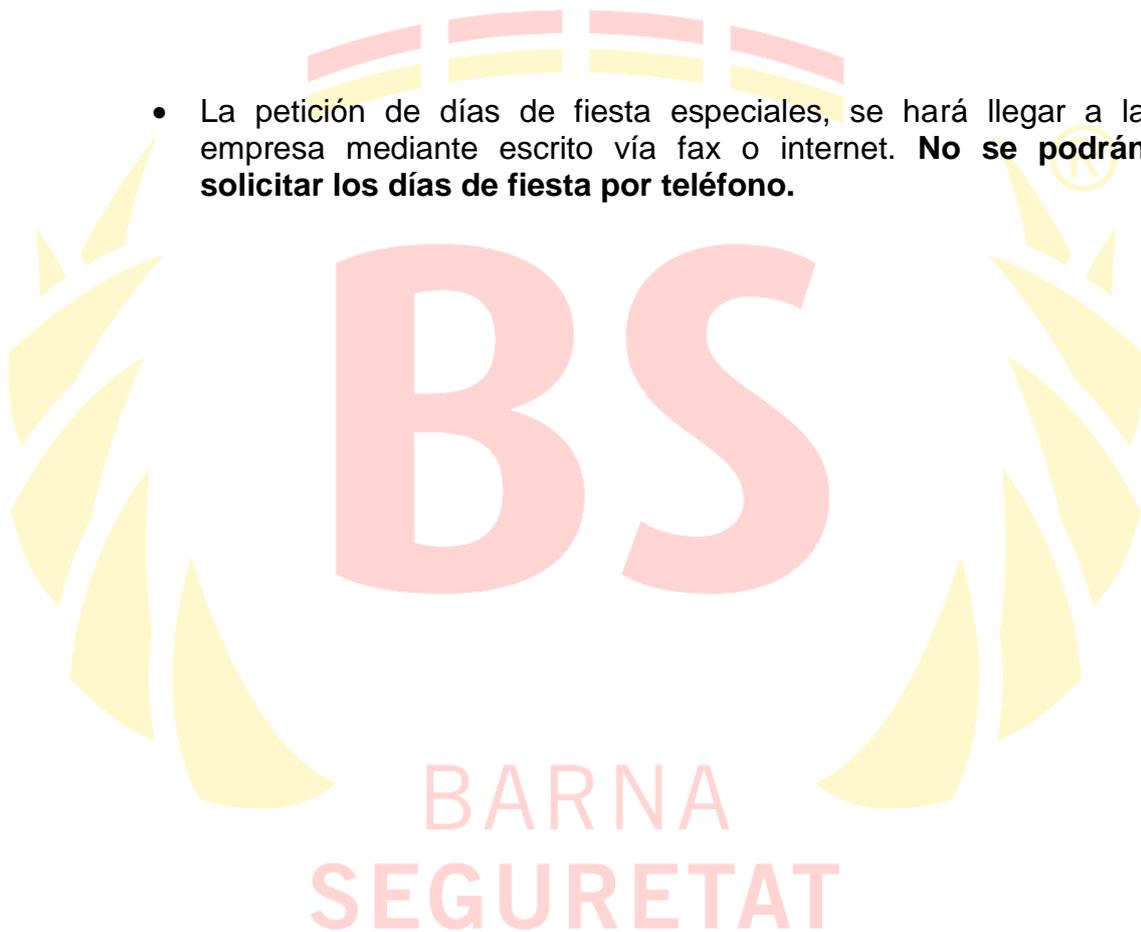
**BARNA
SEGURETAT**



❖ 1 - PETICIÓN DIAS DE FIESTA ESPECIALES

- Si usted esta interesado en disponer de un día de fiesta especial, lo tendrá que comunicar a la empresa entre los días 5 al 20 de cada mes. Toda petición que llegue fuera del último día, no será atendida.

- La petición de días de fiesta especiales, se hará llegar a la empresa mediante escrito vía fax o internet. **No se podrán solicitar los días de fiesta por teléfono.**



❖ 2 - CUADRANTES DE SERVICIO

- El cuadrante de servicio hay que venir a la empresa a recogerlo, entre los días 26/27 al 30 de cada mes. Es aconsejable llamar antes de pasar a recogerlo, por si se hubiera producido algún problema en la elaboración del cuadrante.
- Si en su cuadrante se hubiera producido alguna modificación, tendrá que pasar a recoger el nuevo cuadrante. Estas modificaciones, anteriormente, se le habrán comunicado por teléfono.
- En el supuesto de que por incompatibilidad de horarios no le sea posible venir a recoger el cuadrante, usted deberá presentar por escrito los motivos dando traslado del mismo a la empresa, en cuyo caso, se pondrán a su disposición los medios adecuados para que lo puedan recibir en tiempo y forma (vía Fax, e-mail, o por otros compañeros, etc.)
- Si usted dispone de Fax o correo electrónico, ruego nos los haga saber, así nos facilitara nuestro trabajo.
- **Si no se cumplen estas instrucciones, se pueden provocar descubiertos en los servicios, al entenderse que dicho servicio no se cubre, con los graves perjuicios que ello nos puede ocasionar en el normal desarrollo de los mismos.**

❖ 3 – MODIFICACIÓN DEL CUADRANTE

- Las modificaciones que pueda sufrir su cuadrante, lo comunicará al Departamento de Servicios con el plazo máximo de 48 horas.
- Si usted no comunica la modificación de su cuadrante, se dará por válido el cuadrante actualizado que tiene la empresa.
- A partir del día 02 del mes siguiente, no se aceptará ninguna otra modificación. Si la modificación del cuadrante se produce durante un fin de semana o día festivo, se podrá informar de la modificación al inspector de guardia.
- En los servicios que el personal elaboran el cuadrante, tendrán que comunicar previamente a la empresa las modificaciones que se quieran hacer, ya que sin la previa autorización de la empresa, no se aceptaran estos cambios.

❖ 4 – RELEVOS DE SERVICIO

- Cuando a usted no le llegue el relevo en su servicio, **no lo podrá abandonar bajo ningún concepto. Inmediatamente lo pondrá en conocimiento de la empresa o en su caso del inspector de guardia (el teléfono lo tiene en la parte inferior de su cuadrante), así podremos averiguar el motivo de dicho retraso o en caso contrario acudirá el inspector para hacerle en relevo.** Siempre tiene que esperar máximo unos diez minutos después de su hora de finalización para realizar la llamada.
- **DADA LA IMPORTANCIA DE LAS INSTRUCCIONES DONDE PRESTA SU SERVICIO Y QUE QUEDAN A NUESTRO CARGO, COMPRENDA QUE NO PUEDE ABANDONAR BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA SU PUESTO DE TRABAJO.**

❖ 5 – INCIDENCIAS / INSPECCIONES

INCIDENCIAS:

- Cuando en el servicio se produzca alguna incidencia importante se actuará siguiendo este orden:
 - Se avisará al cliente si la incidencia es muy importante y al Centro de Control de la empresa.
 - Si la incidencia no es importante y puede esperar, elaborará un informe de incidencias o bien anotará en el parte diario que tendrá en el servicio (este informe lo tiene que solicitar a la empresa).

INSPECCIONES:

- Cuando usted reciba una inspección por parte de algún responsable de la empresa o de los inspectores y usted no los conoce, hará que se identifiquen como tales.
- La inspección que reciba la tendrá que anotar en el parte diario de servicio. Al recibir la inspección por parte del inspector de la empresa, usted le tendrá que formar la hoja de control diario que le entregará el inspector para que quede constancia de que usted ha sido inspeccionado.
- **En el cuadrante que se le entregará mensualmente, dispone del número de teléfono del centro de control 24 de la empresa.**

❖ 6 - VESTUARIO / MATERIAL

VESTUARIO:

- Al servicio usted tendrá que ir debidamente uniformado y afeitado.
- La empresa le asignará un tipo de vestuario según el servicio que vaya a prestar.
- En todos los servicios de la empresa hay que ir debidamente uniformado. **Cuando usted vaya a prestar un nuevo servicio, pregunte al departamento de servicios que tipo de vestuario tiene que llevar.**
- Al finalizar su relación laboral con la empresa, tendrá que devolver todas las prendas del vestuario que en su día se le entregaron. Este vestuario lo tendrá que devolver en buen estado de limpieza y en buenas condiciones. Si la empresa cree que el vestuario no está en buenas condiciones, le cobrará las prendas que estén en malas condiciones por su mal uso.

MATERIAL:

- No se utilizará bajo ningún pretexto material o bienes del cliente tales como (fotocopiadoras, teléfonos, despachos, garajes, etc), que no tengamos permiso por parte del cliente. En caso de que se pueda utilizar dicho material, le será notificado a usted cuando vaya a prestar el servicio o bien estará especificado en la orden de trabajo del servicio.
- El material que tenga bajo su responsabilidad tanto sea propiedad del cliente como de la empresa, tendrá que hacer buena utilización de este material, anotando en el parte diario o bien informando al inspector de cualquier anomalía que se detecte en dicho material.
- Si en el servicio que usted está hay un equipo de telefonía móvil propiedad de la empresa, solo se podrá utilizar para llamadas de urgencia o bien para llamar al inspector de la empresa. No podrá ser utilizado para llamadas personales o para cualquier otro tipo de llamadas que no hayan sido autorizadas por la empresa. Estos teléfonos llevan un límite de saldo, por lo cual, una vez finalizado este saldo no le será repuesto hasta el próximo mes y se le exigirán explicaciones por el consumo mensual en caso de ser excesivo.

❖ 7 – VISITAS A LA EMPRESA

- Para poder llevar una correcta organización y planificación, se le hace saber que siempre que quiera tener una entrevista con responsables de los departamentos de esta empresa, anteriormente tendrá que pedir hora con la respectiva antelación a la recepción de la empresa, y así se le asignará un día de visita. Entre los días 25 al 31 no se atenderán visitas.

Si el motivo de la visita es de carácter de urgencia, nos tendrá que especificar el motivo y si creemos que es urgente, se le dará inmediatamente un día de visita.

❖ 8 – CENTRO CONTROL – BASE 24 HORAS

La empresa dispone de un Centro Control permanente las 24 horas los 365 días del año. El servicio del centro de control esta operativo 24 horas, pero fuera de los horarios de oficina, solo se podrá ir a la empresa en caso de urgencia o a petición de algún responsable de la empresa.

- Los servicios que se prestan en el Centro de Control son:
 - Recepción, verificación, comunicación y gestión de todas las incidencias que se produzcan en los servicios.
 - Recepción, control y supervisión de los inicios y finalizaciones de servicios.
 - Coordinación de los servicios de Custodia de llaves.
 - Servicio adicional de centralita telefónica de los clientes.
 - Custodia de las instalaciones.

❖ 9 – NORMAS ADMINISTRACIÓN / NOMINAS

- **Los días de cobro serán del 1 al 5 de cada mes**, en la medida de lo posible se intentará que estén ingresadas las mensualidades a final de mes.
- **La solicitud de los anticipos se realizará hasta el día 13 de cada mes, se solicitarán por teléfono en la recepción de la empresa, donde se tomara nota y se realizara por transferencia o por talón nominal. La entrega de los mismos será realizada el día 15 de cada mes.**
- Se recuerda la importancia que tiene que nos haga llegar sus datos bancarios, para así evitar problemas y demoras en los días de cobro.
- Cuando usted cese de la empresa, el día que venga a cobrar su liquidación, (que anteriormente deberá haber concretado con la responsable de nominas), deberá devolver todo el vestuario que le entregaron en buenas condiciones, para poder percibir la liquidación que le corresponda.
- **No se atenderán visitas ni consultas telefónicas entre los días del 20 al 5 del mes siguiente, resto de los días se deberá pedir visita con antelación.**
- Se le recomienda que ante alguna duda de contratación, nomina o cuadrantes se dirijan a la persona que corresponda, según el organigrama de la empresa, para evitar problemas e informaciones erróneas.

❖ 10 - NORMAS DE COMPORTAMIENTO Y DISCIPLINA

Le detallamos algunas normas de comportamiento y disciplina cuando usted preste servicio en la empresa:

- El trato entre el personal y el cliente siempre serán de usted. En todo momento hay que tener claro la corrección y educación entre el cliente y los compañeros de la empresa.
- Se guardará el máximo de respeto a los superiores y responsable de la empresa, obedeciendo en todo momento las normas que se le den y colaborando para el buen funcionamiento de la empresa y del servicio.
- Cuando se lleva el uniforme de la empresa, no se podrán hacer comentarios sobre cuestiones ajenas al servicio y que puedan entorpecer o distraer su atención.
- No se podrá llevar pendientes durante la prestación del servicio.
- Se evitará estar en barras de bares o en otros locales donde se sirvan bebidas alcohólicas, todo y que nos invite el cliente. En este ultimo caso hay que declinar la invitación.
- Esta prohibido consumir bebidas alcohólicas durante la prestación de su servicio ni vistiendo el uniforme de la empresa. Tampoco se podrá consumir bebidas alcohólicas 4 horas antes de entrar de servicio. **A la persona que se le note que ha consumido algún tipo de bebida alcohólica, será sancionada con la total rigurosidad que permite la legislación actual.**
- Queda totalmente prohibido dar información a los medios informativos ni a responder a entrevistas mientras sé esta de servicio y tampoco se podrá dar información referente al servicio que prestamos, guardando él mas secreto profesional. Tampoco se podrá autorizar a fotografiar las instalaciones, si el cliente no da la autorización.
- Si se escucha la radio o se ve la televisión (**siempre con permiso del cliente**), se hará a un volumen bajo para percatarnos de cualquier incidencia que se pueda producir durante nuestro servicio. En caso de leer un periódico, revista, libro, siempre se hará sin distraerse de sus obligaciones.

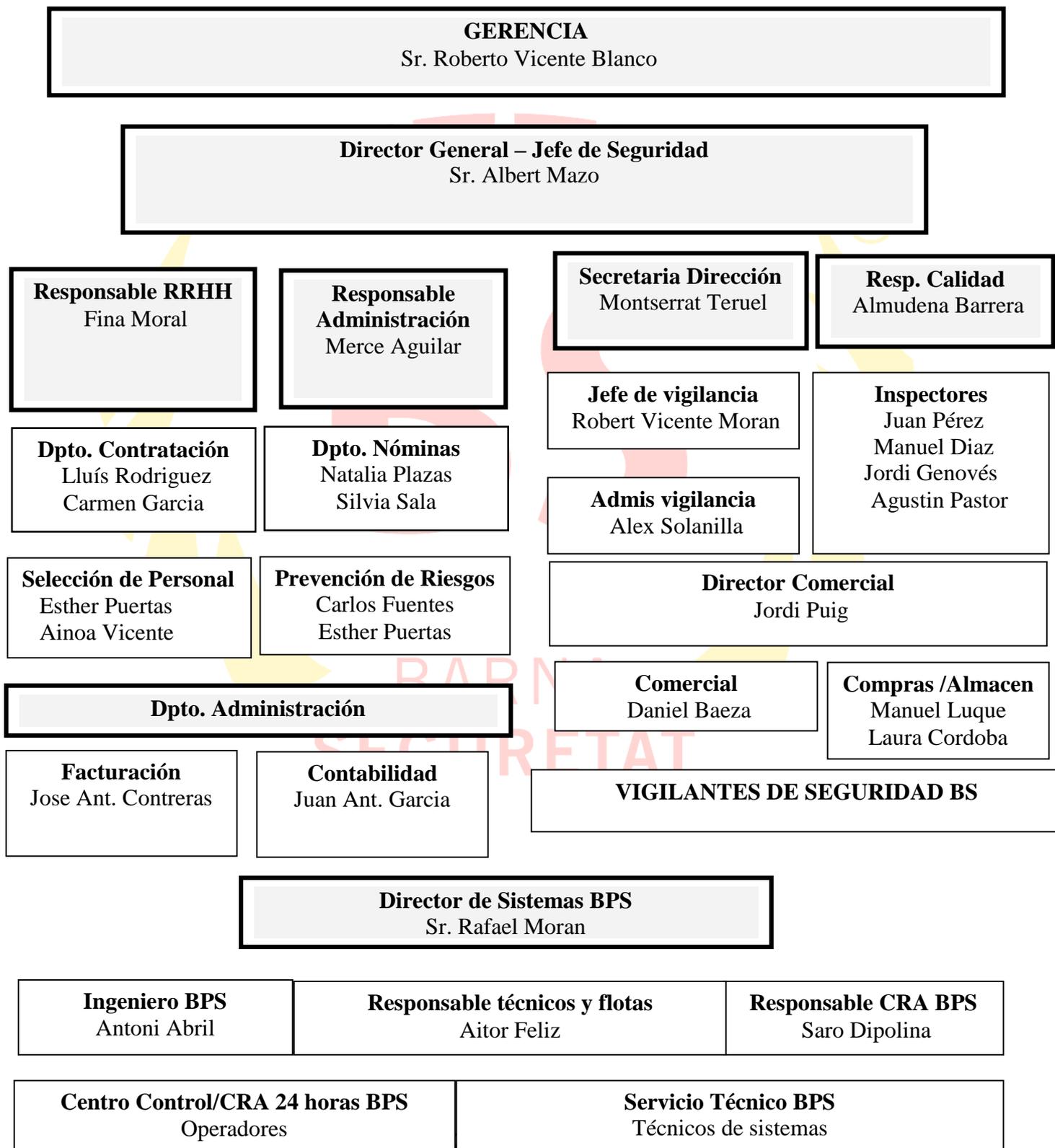
❖ 11 – PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La empresa tiene contratado un servicio mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales. A continuación les detallo una serie de información a tener en cuenta:

- Al incorporarse a nuestra empresa, se le hará entrega de un Manual donde se recogen los principios básicos de la actividad preventiva, así como diversas fichas de seguridad en materia de Prevención de Riesgos Laborales, de conformidad a lo estipulado en la Ley 31/95, de 8 de noviembre, y posteriores desarrollos reglamentarios.
- Esta información tiene por objeto informar de la normas de seguridad y salud, de la identificación de los riesgos y de las medidas preventivas a adoptar en cada centro de trabajo, así como de las instrucciones de actuación en caso de accidente de trabajo.
- Para resolver cualquier duda al respecto o recibir información más específica, deberán ponerse en contacto con el Servicio de Prevención de riesgos Laborales de Barna Seguretats (**Sr. Carlos Fuentes teléfono 647.255.837**).

❖ 12 – ORGANIGRAMA GRUPO

- A continuació le exponem el organigrama para que pueda así tener una pequeña noci3n de los cargos en la empresa y los departamento a los cuales usted se puede dirigir en caso de cualquier problema que tenga:



❖ DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

- **Dirección:** Calle Arizala, 43-45 bajos
- **Población:** Barcelona
- **Código postal:** 08028
- **Teléfono fijo:** 934.480.014
- **Teléfono desde móvil:** 647.570.151 / 610.554.593
- **Fax:** 93/448.57.79
- **Telefono Centro Control 24 h: 934.480.014**
- **Telefono CRA 24 h: 902.107.720**
- **Pagina web:** www.bpssystemas.es
- **Pagina web Grupo:** www.grupbarnaporters.cat
- **Acceso serviap:**
 - Version intranet: <http://bp.serviap.es>

Correos electrónicos:

General Barna Seguretat: barnaseguretat@barnaseguretat.cat

Inspector de guardia: inspeccion@barnaporters.cat

CRA 24 horas: cra@bpssystemas.es

Recepcion Grup Barna Porters: recepcion@grupbarnaporters.cat

Jefe de vigilancia: robertvicente@barnaseguretat.cat

BPS Formacio: formacio@grupbarnaporters.cat

Actualizado: 01 de abril de 2015.