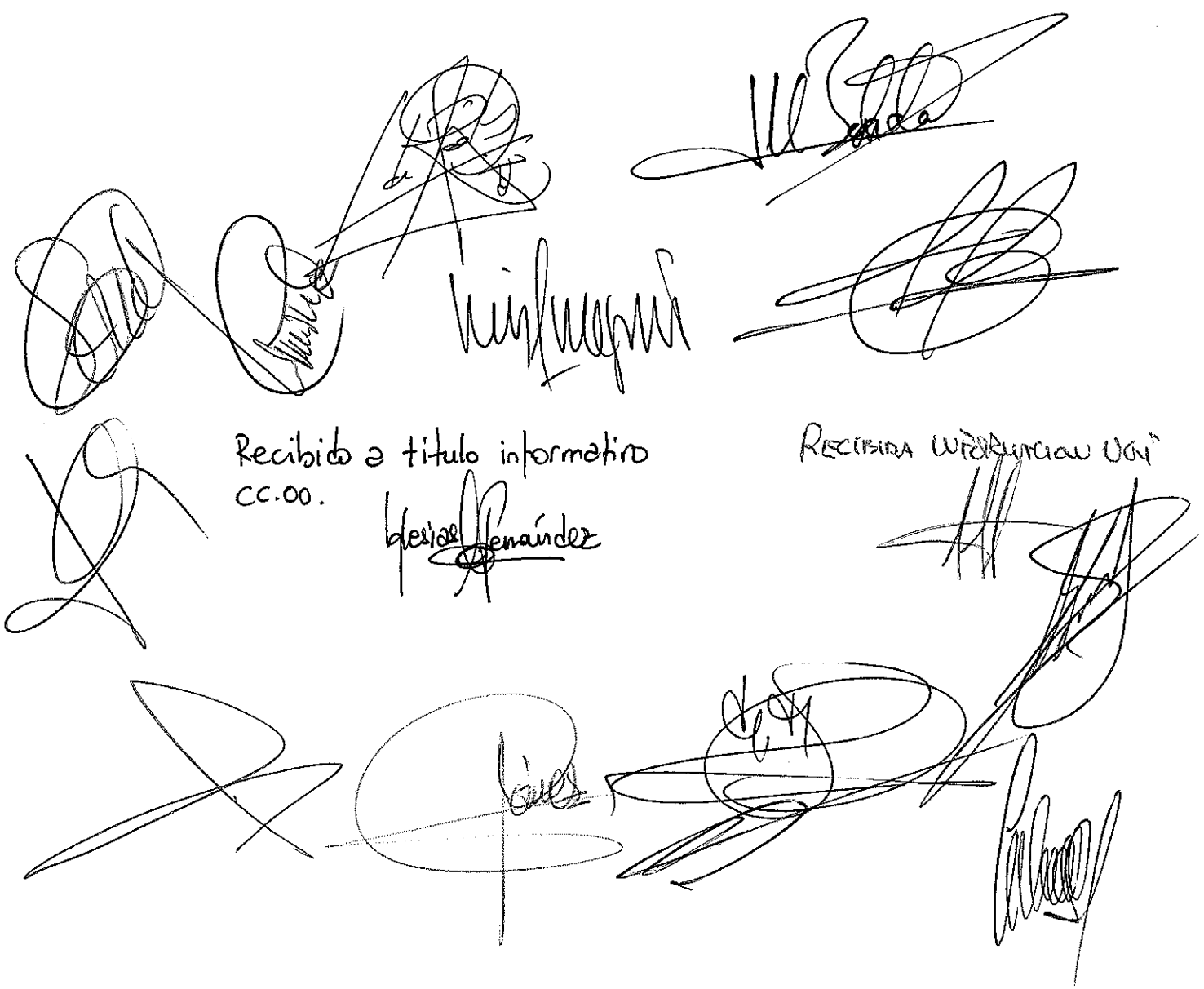


ANEXO II

Normativa Interna Normas del Personal



Handwritten signatures and stamps are scattered across the page. Some are crossed out with diagonal lines. The text 'Recibido a titulo informativo cc.00.' is written in the middle left, and 'RECIBIDA UPTORUNCIAN UGIV' is written in the middle right. A signature 'Gisela Fernández' is written below the first text.

Recibido a titulo informativo
cc.00.

RECIBIDA UPTORUNCIAN UGIV

Gisela Fernández

4. NORMAS DEL PERSONAL

4.1. ENTRADAS Y SALIDAS DEL CENTRO DE TRABAJO

4.1.1. ACCESOS DEL PERSONAL

La entrada y salida al Centro de trabajo se hará por la puerta de personal. Solo cuando se acceda al Centro fuera del horario de trabajo o en días libres, se utilizarán las instalaciones y medios previstos para el público en general.

El personal de seguridad podrá realizar actuaciones de identificación y de control regulares o aleatorias, sobre aquellas personas que utilicen la entrada de personal tanto a la entrada como a la salida.

El aparcamiento del Centro Comercial es de uso exclusivo de nuestros clientes, su utilización por el personal queda restringida únicamente para cuando accedan fuera de sus turnos de trabajo y como un cliente más.

La incorporación al trabajo se hará sin portar más efectos y objetos personales que los de uso imprescindible y los necesarios para realizar la tarea asignada.

4.1.2. CONTROL HORARIO

El horario de trabajo que cada cual tenga establecido está considerado como tiempo efectivo de trabajo. El trabajador fichará, inmediatamente antes de la incorporación al puesto de trabajo e inmediatamente después del abandono del mismo, en el Terminal Punto de Venta o en el lugar designado al efecto.

En caso de olvido o imposibilidad de fichar, se comunicará al mando inmediato.

Simular la presencia de otro trabajador, fichando en su lugar, está sancionado como falta muy grave.

4.2. ENTREGA Y RECOGIDA DE PAQUETES POR PARTE DEL PERSONAL

Cuando el personal haya realizado compras o vaya a efectuar devoluciones, deberá depositarlas en la Puerta de Personal, o en la entrada a Tienda en los establecimientos que no dispongan de aquella, bajo custodia del departamento de Seguridad, quien entregará resguardo que las identifique.

Los paquetes serán retirados por su propietario en sus turnos de salida, siendo imprescindible presentar el resguardo que se le facilitó a la entrada.

El departamento de Seguridad podrá efectuar en cualquier momento las revisiones de paquetes que considere oportunas.

4.3. COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS

➤ AUSENCIAS AL TRABAJO

Se comunicarán al Centro de Trabajo, necesariamente, durante la primera hora de su turno, según el procedimiento indicado a continuación para cada motivo de ausencia.

• ENFERMEDAD O ACCIDENTE NO LABORAL

Se comunicará telefónicamente la ausencia al Jefe del Área , Jefe de Tienda o responsable inmediato superior y al Servicio Sanitario al que esté adscrito su Centro de Trabajo.

Se acudirá al médico del Servicio Público de Salud, a quien se solicitará desde el primer día y con independencia de la duración del proceso el parte de baja y, por cada semana que permanezca enfermo, uno de confirmación.

Deberán entregarse tanto los partes de baja por enfermedad como los de confirmación al Servicio Sanitario, dentro de las 24 horas siguientes.

Antes de reincorporarse a su puesto de trabajo, deberá presentarse en el Servicio Sanitario y entregar el parte de alta.

ACCIDENTE LABORAL

En caso de accidente de trabajo, deberá comunicárselo a su jefe inmediato y acudir al Servicio Sanitario que le corresponda a la mayor brevedad posible, que tras una primera valoración indicará el modo de proceder según la urgencia y necesidad.

En caso de que el Servicio Sanitario no se encuentre operativo y en función de la urgencia, se aplicarán los protocolos establecidos en su centro para estas situaciones.

OTROS MOTIVOS

Se comunicará telefónicamente al departamento de Personal del centro, o al Jefe del Área, Jefe de Tienda o Responsable superior inmediato, el motivo de la ausencia, que deberá ser justificada posteriormente en un plazo máximo de 48 horas.

➤ VARIACIONES EN LA SITUACIÓN FAMILIAR

El cambio de estado civil, nacimiento de hijos, grado de discapacidades, etc., deberá ser comunicado al departamento de Personal del centro, a la mayor brevedad posible, para su actualización (según el caso) a efectos del cálculo del nuevo porcentaje de retención por IRPF a aplicar en la nómina.

Para ello, se utilizará la hoja de comunicación que le proporcionará el departamento de Personal.

El cambio de domicilio y de teléfono, que se puede realizar en el S.I.E. o la variación de autorizados en la Tarjeta de Compra, deberá ser comunicado igualmente al departamento de Personal.

Es de obligado cumplimiento tener actualizados los datos personales.

➤ **SEGURO DE VIDA**

El cambio de beneficiarios en el Seguro de Vida se deberá comunicar a Centro de Seguros ó al Dpto. de Personal, mediante impreso obtenido al efecto en el SIE.

4.4. COLABORACIÓN CON LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD

Constituye una obligación básica cooperar en el mantenimiento y respeto del patrimonio de la empresa con los medios a nuestro alcance.

Como todo establecimiento comercial, el Centro está sometido a la actuación de individuos, habituales o no, que practican faltas y delitos contra la propiedad. También, la dimensión y naturaleza de las instalaciones y la afluencia de público plantean diversas cuestiones de prevención y organización. Ante estas situaciones, el Centro cuenta con diversos sistemas de seguridad, con instalaciones complejas y personal especializado, tendentes a asegurar la protección de las personas y de los bienes.

Sin embargo, tales sistemas requieren la cooperación de todos. Es un deber, por tanto, participar y colaborar, en la medida de las posibilidades de cada uno, en los sistemas citados:

- Avisando al departamento de Seguridad, a través del TPV, mediante la función 77, de las situaciones de hurto, robo o cualquier situación que se observe y aconseje su intervención. Los códigos que se deberán teclear para indicar el tipo de actuación por parte de Seguridad son:

- 01.- Persona para Observación
- 02.- Persona para Intervenir
- 03.- Conato de incendio
- 05.- Billetes falsos

Aquellos departamentos que no dispongan de TPV, o de seguridad en su centro de trabajo, comunicarán la incidencia por teléfono al departamento de Seguridad.

- Participando en los entrenamientos o maniobras de lucha contra el fuego o evacuación de las instalaciones.

- Evitando la obstrucción de salidas de emergencia y medios antifuego (bocas de agua, extintores, etc.).
- Aceptando los controles de seguridad que las circunstancias impongan, que en todo caso serían realizados con las debidas garantías en cumplimiento de las instrucciones establecidas en el Plan de Emergencia del Centro de Trabajo.
- Contribuyendo a tranquilizar a los clientes en caso de siniestro, favoreciendo en su caso una evacuación.

4.5. COMPRAS DEL PERSONAL

Los empleados deben realizar sus compras fuera de las horas de trabajo y en ropa de calle. Las excepciones a este principio podrán ser autorizadas expresamente por el jefe de Sector o Planta o superior inmediato cuando exista razón, a su juicio, suficiente.

Las compras efectuadas antes de la incorporación a su puesto de trabajo, se depositarán en la Consigna de la Puerta de Personal, o en el lugar que en cada Centro se encuentre habilitado para ello, recogiendo el correspondiente resguardo que se presentará para la retirada de las mismas.

Las compras realizadas después de terminada la jornada, deberán ser supervisadas y autorizadas (firma en justificante de compra venta) por el jefe de Planta o superior inmediato y presentadas a la salida de Consigna de la Puerta de Personal.

Existe la prohibición expresa de realizar cualquier transacción a sí mismo, a los familiares y personas afines, o con los que exista convivencia. La atención a los empleados y a los allegados citados debe hacerse por otros compañeros, debiendo evitarse situaciones que den lugar a confusiones o malentendidos.

Se considerará falta muy grave favorecer en cantidad, calidad o precio cuando se venda o cobre mercancía a compañeros y/o clientes.

Simular la presencia de otro trabajador, realizando operaciones de cobro, abono o cualquier otra en el terminal punto de venta, será sancionado con falta muy grave

En ningún caso un empleado podrá apropiarse de tarjetas o vales promocionales propiedad de los clientes, ni en el supuesto de que estos cedieran el uso de los mismos.

4.6. UTILIZACIÓN DE LA TARJETA DE COMPRA

4.6.1. TARJETA DE COMPRA DE EL CORTE INGLES

La Tarjeta de Compra es de uso exclusivo e intransferible, por lo que sólo podrá ser utilizada por el empleado y sus autorizados.

El titular de la Tarjeta podrá autorizar a las siguientes personas, de acuerdo a su estado civil, régimen de convivencia y/o dependencia económica:

- Padres que convivan con él o, alternativamente, cónyuge / pareja de hecho acreditados por certificación oficial.
- Hijos solteros y mayores de edad que convivan con el titular en su domicilio.
- Cualquier otra solicitud deberá estar autorizada expresamente por el Jefe de Personal del centro.

La utilización por otras personas que no sean titulares o las autorizadas, será considerada falta muy grave.

Para beneficiarse de los descuentos comerciales concedidos al personal es necesario efectuar las compras con la Tarjeta de Compra.

La tarjeta de Compra sólo podrá ser utilizada para la compra de productos destinados al uso o consumo particular, por lo que está absolutamente prohibido su uso en beneficio de terceros.

Las compras se totalizan en periodos que van desde el 11 de cada mes hasta el 10 del siguiente. Mensualmente se pasará un cargo contra su cuenta en la Oficina de Servicios.

Pueden efectuarse entregas a cuenta de las compras realizadas en los siguientes puntos: SAC, Cajero Automático de Personal y SIE.

Las devoluciones de compras adquiridas utilizando la Tarjeta de Compra deberán abonarse a la misma Tarjeta de Compra. Si en algún caso estas devoluciones generaran una Tarjeta Abono, esta únicamente podrá utilizarse para realizar una nueva compra.

4.6.2. TARJETA DE COMPRA PAGO AL CONTADO

La Tarjeta de Compra de Personal es de uso exclusivo e intransferible, por lo que sólo podrá ser utilizada por el empleado.

Esta tarjeta NO ADMITE autorizados.

La utilización por otras personas que no sean titulares, será considerada falta muy grave.

Para beneficiarse de los descuentos concedidos al personal es necesario presentar la Tarjeta de Compra al efectuar las compras, debiendo abonar en efectivo el cien por cien del valor, procediéndose a la devolución posterior del descuento.

Las compras se computarán desde el día uno del mes hasta el último día del mes en curso. Los descuentos que resulten de dicha compras se abonarán al empleado a partir del día 1 del mes siguiente en el SAC de cualquier Centro Comercial, previa identificación del empleado.

4.7. CONSUMO DE PRODUCTOS

No está permitido consumir productos en el puesto de trabajo dentro de la jornada laboral. En ningún caso se podrán consumir productos fuera de las zonas habilitadas en el Centro a tal efecto, aunque sean propiedad de quien lo hace.

Se considera hurto, y será sancionado con la máxima severidad, consumir o llevarse artículos que no sean abonados previamente, cualquiera que sea el departamento al que pertenezcan y su valor de coste o de venta.

4.8. RELACIÓN ENTRE LOS INTEGRANTES DE LA EMPRESA

La relación entre todos cuantos prestan sus servicios en El Corte Inglés e Hipercor, por encima de sus funciones y de sus responsabilidades individuales, está basada en los principios de cooperación y respeto mutuo.

Cooperación en cuanto que es exigible un clima de buena fe, confianza y ayuda recíproca, y respeto hacia los demás, su forma de ser y de pensar.

Se evitarán, por ello, las discusiones innecesarias o fuera de tono, los insultos y malos tratos de palabra u obra, aunque se produzcan en privado. Incurrir en estas situaciones, máxime si se dan en presencia del público o de visitantes, será considerado falta grave.

4.9. SECRETO DE EMPRESA

La información sobre la actividad de la Empresa conocida por nuestro trabajo o con ocasión de él es, naturalmente, reservada. El secreto profesional es una obligación elemental para defender los intereses de la Organización frente a terceros (la competencia, los proveedores, etc.). También es una obligación preservar esa información ante otros compañeros que no la necesiten para sus funciones profesionales.

La relación de la Empresa con otras Organizaciones, Instituciones, etc., corresponde a la Dirección o a las personas que ésta designe expresamente. Cualquier petición de información que no sea la comercial, habitual en el trato con el cliente, debe ser dirigida a la Dirección del Centro.

4.10. ASEO / PRESENCIA DEL PERSONAL

El respeto al público y la imagen que a través nuestro damos de toda la Empresa, obligan a un aspecto personal y un comportamiento especialmente correcto, presidido por el aseo, educación y limpieza. En cumplimiento de la normativa vigente, se prohíbe a todo el personal, incluido el que esté en período de

descanso, fumar en el recinto del Centro durante las 24 horas del día

Aquellos empleados que deban, en razón de sus tareas, utilizar uniformes o ropa de trabajo obligatorias deberán cuidar del estado de sus prendas, pudiendo y debiendo solicitar su sustitución cuando sea necesario, mediante la petición correspondiente a su mando directo.

Los uniformes deberán estar completos, cuidados, sin prendas visibles que no correspondan al mismo y sin adornos suplementarios no autorizados, tales como: insignias, pins, etc.

Se deberá llevar obligatoriamente el distintivo que identifica con el nombre y apellidos a cada empleado durante la permanencia en el Centro.

La utilización, por parte del personal, del uniforme de la Empresa, fuera del lugar de trabajo le condiciona y obliga respecto de actitudes y comportamientos, en relación con la imagen de la Empresa que el citado uniforme representa.

Se recuerda al personal que la permanencia y circulación por el Centro durante los periodos de descanso, así como la utilización del uniforme, aún no estando trabajando, obliga a todos a una adecuada actitud y a una correcta atención hacia los clientes que pudieran abordarles en demanda de información o atención.

4.11. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Garantizar la seguridad y salud en todos los aspectos relacionados con el trabajo es, más allá de un derecho del trabajador y una correlativa obligación empresarial recogidos en la legislación, una ventaja competitiva y, por consiguiente, un valor de nuestra organización.

La seguridad y salud en el trabajo depende de disponer de unos equipos, herramientas, medios auxiliares y espacios de trabajo adecuados y bien mantenidos. Pero también de que la propia organización del trabajo sea la adecuada y de que los medios

disponibles se utilicen correctamente. En definitiva, la seguridad en el trabajo depende de manera muy especial del comportamiento y la actitud de todos y cada uno de nosotros.

Así, de acuerdo con el Plan de Prevención de nuestra empresa, todo trabajador, por el mero hecho de serlo e independientemente de la categoría profesional que ostente, está obligado a:

- Velar por su propia seguridad y salud en el trabajo y por la de aquellas otras personas a las que pueda afectar su actividad laboral, conforme a la formación y a las instrucciones recibidas.
- Conocer y cumplir la normativa de prevención de riesgos laborales establecida para cada puesto de trabajo o función. Esta normativa, recogida en documentos escritos, se entrega a cada trabajador con ocasión de su incorporación al nuevo puesto o función. Tienen carácter de norma de obligado cumplimiento y contienen información precisa de los riesgos generales y específicos de cada puesto de trabajo, las medidas de prevención a adoptar, incluidos los equipos de protección individual que, en su caso, deban utilizarse, y el método de trabajo seguro.
- Utilizar correctamente equipos de trabajo, así como los medios y equipos de protección asignados a su función.
- Participar en las acciones formativas definidas para su función.
- Comunicar a su jefe inmediato cualquier avería, deficiencia, incidente o accidente que pudiera ocasionar peligro para las personas.
- Cumplir con el cometido asignado en el plan de emergencia del centro.

- Someterse a los exámenes de salud, cuando estos sean de carácter obligatorio.

4.12. SERVICIO SANITARIO

Todo trabajador tiene asignado un servicio sanitario que se encarga de la detección precoz de los posibles problemas de salud de origen laboral, mediante la práctica de los exámenes de salud.

Del mismo modo, en el horario establecido para ello, presta otras atenciones de índole sanitario.

4.13. HIGIENE Y SANIDAD ALIMENTARIA

Resulta fundamental el cumplimiento de las normas e instrucciones higiénico-sanitarias; tanto las generales como las referidas a la manipulación de alimentos. En este sentido, queda prohibido el acceso a las instalaciones cerradas de perecederos a todas las personas ajenas a estas secciones.

Asimismo, se debe cuidar especialmente y dar un tratamiento prioritario al traslado de productos alimenticios refrigerados y congelados entre las cámaras habilitadas en los distintos departamentos (perecederos, carta de compra, expedición, etc.) con el fin de evitar que se produzcan roturas en la cadena del frío.

Está absolutamente prohibido la manipulación de etiquetas o la alteración de envases, o cualquier práctica que suponga una modificación del contenido original de productos alimenticios.

4.14. MEDIO AMBIENTE

La integración de El Corte Inglés e Hipercor en su entorno supone la aceptación de los compromisos de desarrollo sostenible que son exigibles a cualquier tipo de actividad que se realiza en la sociedad actual.

Ello implica que debemos atenernos a unos principios de comportamiento adecuados que procuren minimizar los impactos medioambientales. Por eso debemos colaborar en todos los

procesos de prevención en la producción de residuos, así como de su tratamiento, y colaborar en la reducción de gasto energético y consumos de combustibles y agua.

Así, en el desarrollo normal de nuestro trabajo colaboraremos: utilizando la cantidad justa de material, apagando las máquinas y aparatos si no van a estar en uso durante un cierto tiempo, colaborando en la detección de gastos superfluos e inútiles, controlando que el nivel de ruido ambiente es el adecuado y, fundamentalmente, vigilando que cada residuo generado en nuestra área de trabajo tiene un destino adecuado. En general, además, informaremos al departamento de Mantenimiento de cualquier otra deficiencia al respecto que podamos detectar.

4.15. CALIDAD

En términos generales, entendemos como Gestión de la Calidad en una empresa, planificar y dirigir sus tareas para conseguir que el producto o servicio que se ofrece satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes y de la empresa.

En la política de Calidad del Grupo de Empresas El Corte Inglés, se indica que sus líneas de actuación están centradas en la expansión, la innovación, la especialización, la mejora de la gestión, la satisfacción de los clientes, la participación del personal y la colaboración con los proveedores:

- Expansión, para reafirmar la voluntad de crecimiento, dar respuesta a los cambios del mercado y a las oportunidades derivadas de ellos, ganar cuota de mercado y ser una empresa más competitiva.
- Innovación, para dar respuesta a las demandas de un mercado dinámico y competitivo.
- Especialización, para enfrentarse a nuevas formas de distribución, caracterizadas por una mayor complejidad que requiere la profundización en el conocimiento y en la comercialización de los productos.

- Mejora de la gestión, para conseguir una mayor eficiencia, flexibilizando nuestra estructura y ajustando nuestros costes, mejorando la competitividad de la empresa y su rentabilidad.
- Satisfacción de los clientes, para conservar nuestra principal ventaja competitiva y aumentar su fidelidad, a través de la mejora de la comunicación, la calidad de las instalaciones, la variedad de productos y servicios, los niveles de garantía de nuestra oferta, y de la preparación y profesionalidad del personal.
- Participación del personal, para que se sienta partícipe de los cambios, incentivando su dedicación mediante la motivación, la formación y la capacitación profesional.
- Potenciar el trabajo en equipo y mejorar los sistemas de comunicación interna para favorecer la aportación de ideas.
- Trabajo conjunto con los proveedores, para presentar cada día una oferta más amplia, creativa y especializada.

Esta política de actuación requiere la colaboración de todos para, con su cumplimiento, conseguir alcanzar los objetivos empresariales.

4.16. SERVICIO AL CLIENTE

Nuestra empresa se dedica al comercio al por menor. Todos sus esfuerzos están dirigidos a la atención al cliente; por ello, cada uno de sus colaboradores tiene como obligación fundamental el servicio al público, prestado con la máxima cordialidad y el mejor espíritu de colaboración.

Esta obligación debe entenderse referida no sólo como desempeño de la función individual en los puestos determinados de trabajo, sino, en general, como una actitud constante, encaminada en todo momento y ocasión a orientar a los clientes, aclarar sus dudas, atender reclamaciones con toda corrección y amabilidad, acompañarles cuando sea necesario, entender sus necesidades y tratar de satisfacerlas; evitando discusiones e incidentes o

resolviéndolos con el mejor respeto y con la presencia de otros colaboradores -compañeros y superiores- con facilidades para hacerlo, cuando fuese necesario.

El servicio y la atención al cliente debe ser prestado con la mayor corrección, educación y diligencia cualquiera que sea el puesto de trabajo que se desempeñe.

4.17. REGALOS Y MERCANCÍA SIN CARGO

No está permitido aceptar regalo u obsequio alguno de los proveedores, contratistas, clientes, o cualquier persona ajena a la Empresa. En todo caso se deberá poner en conocimiento de la Dirección del Centro las iniciativas que se conozcan de esos terceros para sí o para cualquier otro colaborador o Jefe del Centro.

La mercancía sin cargo es propiedad de la Empresa incluidos los llamados "regalos" o "complementos" promocionales, cuyo destinatario es el público consumidor y cuya gestión corresponde a los mandos correspondientes.

4.18. USO DEL TELÉFONO Y DE OTROS EFECTOS DE LA EMPRESA

Teléfonos de la Empresa:

En general, todos los elementos e instalaciones con los que cuenta la Empresa, están previstos para el desarrollo normal de la actividad; es decir, están dispuestos para el mejor desempeño del trabajo, por lo que su utilización particular precisará de autorización previa del mando directo. Se indica con especial atención el teléfono, del cual se podrá disponer en caso de necesidad con el permiso citado.

Para un correcto uso del teléfono, se deben seguir las siguientes normas:

- Atender rápidamente las llamadas aunque el teléfono este asignado a otra persona o departamento.
- Identificarse, indicando el departamento y nombre de la persona que atiende la llamada.
- Escuchar al interlocutor atentamente y sin interrumpirle.
- Responder brevemente, con sencillez y claridad.
- Atender las llamadas con amabilidad intentando siempre dar soluciones.

- Si la llamada va dirigida a otra persona o departamento, intentar canalizarla hacia su destino.
- Tratar siempre de que las conversaciones telefónicas sean breves y concretas.
- No dejar nunca teléfonos descolgados. Si se observa alguno en esta situación indagar los motivos y, en su caso, comprobar si alguna persona está esperando comunicación.

Con estas recomendaciones se conseguirá:

- Descongestionar las líneas.
- Facilitar y agilizar las comunicaciones.
- Reducir el gasto telefónico.
- Mejorar la imagen y atención a quien nos llama.

Todas las averías telefónicas que se detecten deberán ser comunicadas a Centralita de forma inmediata.

Teléfonos particulares:

Deben permanecer desconectados durante la jornada laboral. Las únicas excepciones a esa norma serán por cuestión de urgencias y previa autorización del superior inmediato correspondiente.

Está prohibido la utilización de medios o dispositivos durante la jornada laboral y en el puesto de trabajo que puedan interferir en la correcta atención al cliente

Ordenadores:

Para tratar de garantizar el uso adecuado de los equipos, en función de las tareas a desarrollar se establece un sistema de control pasivo con una serie de filtros donde en función del perfil del usuario se limitan o habilitan una serie de posibilidades en las comunicaciones con el exterior y el acceso a Internet.

La utilización de los medios de la empresa para cualquier otro de los que ha sido destinado será sancionado como falta muy grave.