



MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL, INSPECCION GENERAL DE TRABAJO.
GUATEMALA, DIECISIETE DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTITRÉS

Registro: 21248-E

No. Resolución: 4097E-RERIT-2023

Se tiene a la vista para resolver, el Reglamento Interior de Trabajo presentado por la ENTIDAD: GRUPO TELLAMO, SOCIEDAD ANONIMA Ubicada en: AVENIDA LA REFORMA 6-39 ZONA 10, CENTRO COORPORATIVO GUAYACAN, NIVEL 3 , GUATEMALA, GUATEMALA.

CONSIDERANDO:

Que todo Reglamento Interior de Trabajo debe ser aprobado por la Inspección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social; debe ser puesto en conocimiento de los trabajadores con quince días de anticipación a la fecha en que va a comenzar a regir; debe imprimirse en caracteres fácilmente legibles y se ha de tener constantemente colocado, por lo menos en dos de los sitios más visibles del lugar de trabajo o en su defecto ha de suministrarse en folleto impreso a todos los trabajadores de la empresa o entidad de que se trate.

CONSIDERANDO:

Que el presente Reglamento Interior de Trabajo está ajustado a las normas contenidas en los artículos 59 y 60 del Código de Trabajo por lo que es procedente su aprobación. Las modificaciones posteriores a su aprobación podrán adjuntarse después de haber sido aprobadas por la Inspección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, siempre y cuando éstas no violen derechos adquiridos anteriormente, según el artículo 106 primer párrafo de la Constitución Política de la República de Guatemala, artículo 12 del Código de Trabajo y Artículo 4 del Reglamento Interior de Trabajo. En los casos que existan varios Reglamentos aprobados se tomará como vigente el último que ha sido aprobado.

POR TANTO:

La Inspección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, RESUELVE: i) Aprobar el presente Reglamento Interior de Trabajo presentado por GRUPO TELLAMO, SOCIEDAD ANONIMA, el cual se encuentra contenido en 66 hojas de papel bond incluyendo la presente. II) Notifíquese a la entidad a través del sistema del Registro Electrónico de Reglamentos Interiores de Trabajo.

REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO

Nombre de la Entidad: Grupo Tellamo, Sociedad Anónima

Nombre Comercial: Tellamo

Naturaleza de la Entidad: Maquila y Servicios

Número de Identificación Tributaria: 50007122

Objeto de la Entidad: La prestación de toda clase de servicios técnicos, profesionales o científicos, en especial los servicios de centro de llamadas o centro de contacto. En particular toda clase de maquila de servicios de atención al cliente, cobranza, captación de pagos u otros servicios de oficina o logística y otros que constan en la escritura social.

Dirección de Entidad: avenida la Reforma 6-39 Zona 10 Centro Corporativo guayacán nivel 3, Guatemala, Guatemala.

Correo Electrónico: sardon@prontobpo.com / iberganza@prontobpo.com

Teléfono: 2414-4444

Artículo 1.- El presente Reglamento Interior de Trabajo se formula de conformidad con lo establecido por el Título II, Capítulo IV, Artículos 57 al 60 del Código de Trabajo, con el objeto de regular las condiciones precisas y obligatorias que regirán la prestación de servicios y realizaciones concretas del trabajo de los trabajadores de la entidad **Grupo Tellamo, Sociedad Anónima**.

Artículo 2.- Las disposiciones del presente Reglamento Interior de Trabajo, denominado también en lo sucesivo "Reglamento" o "este Reglamento", una vez aprobado por la Inspección General de Trabajo, son de cumplimiento obligatorio; tanto para los trabajadores, llamados en adelante también "el personal", el trabajador o los trabajadores", como para la Entidad nombrada en lo sucesivo también como "patrono" o "el empleador".

Artículo 3.- El presente Reglamento, de conformidad con la Ley de la materia, será fijado en dossitos de lo más visibles del centro de trabajo o lugares de que conste la entidad de **Grupo Tellamo, Sociedad Anónima**, para que sea conocido por las personas a quienes se refiere y obliga; o se imprimirá en un folleto que se suministrara a todos los trabajadores.

Artículo 4.- El presente Reglamento, estipula las normas a que se sujetan las prestaciones y ejecución de los servicios de los trabajadores en el centro de trabajo.

Sus disposiciones son de cumplimiento obligatorio, y las infracciones que se causen darán lugar a la aplicación de la sanción respectiva recogida en la normativa disciplinaria de este Reglamento.

Artículo 5.- La organización, dirección, administración y fijación de políticas técnicas, materiales, de personal y sistemas son facultades exclusivas de la Dirección de la Entidad.



quienes las ejercerán sin más limitaciones que las que determinan las leyes laborales, aplicables inherentes a su actividad.

Artículo 6.- Son nulas "IPSO JURE" y no obligan a los trabajadores, cualquier disposición contenida en el presente Reglamento Interior de Trabajo que sea contraria a la costumbre imperante en la Entidad y disminuya derechos previamente adquiridos por ellos y/o que las leyes laborales les confieran.

Artículo 7.- En este Reglamento se estipula el mínimo de prestaciones otorgadas por el empleador a los trabajadores, sin perjuicio de una superación posterior de las mismas, bien por voluntad de este o por disposición legal.

Artículo 8.- El principio de rendimiento es exigible, en consecuencia, todo trabajador debe dar en la actividad que ha aceptado desempeñar, el rendimiento propio y adecuado de su categoría o especialización profesional con eficiencia, cuidado y esmero apropiado.

Artículo 9.- La relación laboral entre el trabajador y el patrono, se perfecciona con el inicio de la relación laboral y se formalizará a través de la celebración de un contrato individual de trabajo. Los dos primeros meses de trabajo, para los contratos por tiempo indefinido, se reputan de prueba conforme a la Ley por lo que durante dicho período la terminación de la relación laboral se produce sin responsabilidad de las partes, obligándose únicamente al pago de las prestaciones irrenunciables. Se prohíbe la simulación del periodo de prueba con el propósito de evadir el reconocimiento de los derechos irrenunciables de los trabajadores y los derivados del contrato de trabajo por tiempo indefinido.

CONDICIONES DE INGRESO

Artículo 10.- Toda persona para ingresar como trabajador a la Entidad **Grupo Tellamo, Sociedad Anónima** deberá cumplir con los requisitos siguientes:

1. Demostrar su aptitud para el trabajo, sometiéndose a las pruebas permitidas por la Ley. La calificación de dichas pruebas es inapelable y la selección del personal es un derecho del patrono, sin discriminación alguna.
2. Ser mayor de edad y deberá presentar la siguiente documentación para su expediente físico y digital:
 - 2.1 2 fotocopias de DPI (ambos lados, legible)
 - 2.2 Presentar Curriculum completo y actualizado
 - 2.3 1 fotocopia de último título.
 - 2.4 1 fotocopia boleto de ornato vigente
 - 2.5 1 fotocopia carné NIT.
 - 2.6 1 fotocopia carné IGSS (si, cuenta con el mismo)
 - 2.7 1 fotocopia carné IRTRA (si, cuenta con el mismo)
 - 2.8 2 cartas de recomendación personal (no familiares)
 - 2.9 2 copias de recibo de luz



3. Presentar de acuerdo con el Artículo 87 del Código de Trabajo, la constancia de haber terminado el contrato individual del trabajo anterior, si la tuviere.
4. Todo trabajador deberá llenar una solicitud de empleo en los formularios que para el efecto le será proporcionado por La entidad. Para que dicha solicitud sea considerada, el trabajador deberá contestar con veracidad y de una forma legible todas las preguntas que el formulario contiene.
5. La entidad tendrá el derecho de profundizar en la investigación de los candidatos según considere necesario, sin discriminación alguna.
6. Suscribir el Contrato Individual de Trabajo respectivo.

Artículo 11.- Los trabajadores contratados a plazo fijo o para obra determinada terminarán su relación laboral con la Entidad al vencimiento del plazo estipulado o conclusión de la obra para el que fueron contratados, sin responsabilidad para las partes, salvo lo establecido en el artículo 26 del Código de Trabajo.

Artículo 12.- Si el trabajador a contratarse es de nacionalidad extranjera, para el inicio de la relación de trabajo, la Entidad deberá obtener autorización del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, como requisito.

Artículo 13.- Cumplidos los requisitos anteriores y convenidas las condiciones en que deberá prestarse el servicio o trabajo, se deberá suscribir el contrato individual de trabajo, el cual deberá ser presentado y registrado en forma digital a través del sistema automatizado de Registro Electrónico de Contratos Individuales de Trabajo, dentro de los quince (15) días posteriores a la suscripción, mismo que el patrono deberá hacer llegar por los medios correspondientes al trabajador según lo regulado en el Código de Trabajo y lo establecido en el Acuerdo **Ministerial 324-2019** del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

CATEGORIAS DE TRABAJO

Artículo 14.- Las categorías de trabajo del personal que presta sus servicios en la Entidad, así como el tipo de salarios pactados y forma de pago que a cada uno de ellos correspondan, se determinan a continuación:

	PUESTO	PLANILLA	TIPO DE SALARIO	FORMA DE PAGO
1	Gerente General	Administrativo	Mensual	Mensual
2	Gerente de Área Comercial	Administrativo	Mensual	Mensual
3	Ejecutivo de Ventas	Administrativo	Mensual	Mensual
4	Ejecutivo de Mercadeo	Administrativo	Mensual	Mensual
5	Gerente de Recursos Humanos	Administrativo	Mensual	Mensual
6	Jefe de Reclutamiento y Selección	Administrativo	Mensual	Mensual
7	Analista de reclutamiento y selección	Administrativo	Mensual	Mensual
8	Asistente de Reclutamiento y Selección	Administrativo	Mensual	Mensual
9	Jefe de Capacitación y Clima	Administrativo	Mensual	Mensual
10	Analista de Clima Organizacional	Administrativo	Mensual	Mensual



11	Analista de Capacitación	Administrativo	Mensual	Mensual
12	Jefe de Servicio de Personal	Administrativo	Mensual	Mensual
13	Analista de Servicio de Personal	Administrativo	Mensual	Mensual
14	Auxiliar de Servicio de Personal	Administrativo	Mensual	Mensual
15	Gestor de Mensajería	Administrativo	Mensual	Mensual
16	Jefe de Relaciones Laborales	Administrativo	Mensual	Mensual
17	Médico Ocupacional	Administrativo	Mensual	Mensual
18	Mantenimiento	Operativo	Mensual	Mensual
19	Gerente de Finanzas	Administrativo	Mensual	Mensual
20	Jefe de Finanzas	Administrativo	Mensual	Mensual
21	Analista de Contabilidad y Finanzas	Administrativo	Mensual	Mensual
22	Gerente de Operaciones	Administrativo	Mensual	Mensual
23	Jefe de Operaciones	Operativo	Mensual	Mensual
24	Analista de Workforce	Operativo	Mensual	Mensual
25	Coordinador de Operaciones	Operativo	Mensual	Mensual
26	Supervisor de Operaciones	Operativo	Mensual	Mensual
27	Team Lead	Operativo	Mensual	Mensual
28	Teleoperador	Operativo	Mensual	Mensual
29	Gerente de IT	Administrativo	Mensual	Mensual
30	Coordinador de IT	Administrativo	Mensual	Mensual
31	Analista de IT	Operativo	Mensual	Mensual
32	Gerente de Cumplimiento	Administrativo	Mensual	Mensual
33	Coordinador de Análisis y Estadística (calidad)	Administrativo	Mensual	Mensual
34	Analista de Calidad	Operativo	Mensual	Mensual
35	Jefe de Desarrollo	Operativo	Mensual	Mensual
36	Desarrollador Junior	Operativo	Mensual	Mensual
37	Teleoperador de Soporte técnico	Operativo	Mensual	Mensual

Las categorías antes enumeradas no constituyen limitación del número de plazas o puestos de trabajo (numerus clausus) es decir, son meramente enunciativos y no limitativos. En consecuencia, dicha clasificación no impedirá a la Entidad crear o suprimir alguna o algunas categorías de trabajo, si las necesidades de esta así lo requieren.

JORNADA DE TRABAJO

Artículo 15.- El horario a que estarán sujetos los trabajadores de la Entidad, es de la siguiente manera.

JORNADA COMPLETA

Todos los trabajadores calificados como operativos trabajaran en jornada discontinua encualquiera de los horarios de trabajo detallados a continuación. Cada jornada es con diferente personal



JORNADA DIURNA:

1. De lunes a viernes de 7:00 a 12:00 y de 13:00 a 16:00 horas y un día correspondiente al fin de semana de 7:00 a 11:00 horas. Tomando en cuenta que su horario alimentos o descanso de: 12:00 a 13:00 horas.
2. De lunes a viernes de 7:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas y un día correspondiente al fin de semana de 7:30 a 11:30 horas. Tomando en cuenta que su horario de alimentos o descanso es de 12:00 a 13:00 horas.
3. De lunes a viernes de 8:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:00 horas y un día correspondiente al fin de semana de 8:00 a 12:00 horas. El horario de alimentos o descanso de 12:00 a 13:00 horas.
4. De lunes a viernes de 8:30 a 12:30 y de 13:30 a 17:30 horas y un día correspondiente al fin de semana de 8:00a 12:00. Tomando en cuenta que su horario de alimentos será de 12:30 a 13:30 horas.
5. De lunes a viernes de 9:00 a 13:00 y de 14:00 a 18:00 horas y un día correspondiente al fin de semana de 9:00 a 13:00 horas. Tomando en cuenta que su horario de alimentos odescanso es de 13:00 a 14:00 horas.
6. De lunes a jueves de 8:00 a 13:00 y de 14:00 a 18:00 horas y viernes de 8:00 a 13:00 y de14:00 a 17:00 horas. Horario de alimentos o descanso será de 13:00 a 14:00 horas.
7. De lunes a viernes de 06:00 a 11:00 horas y de 12:00 a 15:00 horas y un día correspondiente al fin de semana de 06:00 a 10:00 horas. Tomando en cuenta que su tiempo de alimentos o descanso será de 11:00 a 12:00 horas.
8. De lunes a viernes de 07:00 a 12:00 horas y de 13:00 a 16:00 horas y un día correspondiente al fin de semana de 07:00 a 11:00 horas. Tomando en cuenta que su tiempo de alimentos o descanso será de 12:00 a 13:00 horas.
9. De lunes a viernes de 08:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 17:00 horas y un día correspon-diente al fin de semana de 08:00 a 12:00 horas. Tomando en cuenta que su tiempo de ali-mentos o descanso será de 13:00 a 14:00 horas.

Artículo 102 inciso g de la constitución de la república de Guatemala: La jornada ordinaria de trabajo efectivo **diurno** no puede exceder de ocho horas diarias de trabajo, ni de cuarenta y cuatro horas a la semana, equivalente a cuarenta y ocho horas para los efectos exclusivos del pago del salario, respetando el derecho de descanso mínimo según las horas laboradas correspondiente a ley.

JORNADA MIXTA

1. De lunes a sábado de 13:00 a 17:00 horas y de 18:00 a 21:00 horas. Tomando en cuentaque su horario de alimentos o descanso será 17:00 a 18:00 horas.



2. De lunes a sábado de 13:30 a 17:30 horas y de 18:30 a 21:30 horas. Tomando en cuenta que su horario de alimentos o descanso es de 17:30 a 18:30 horas.
3. De lunes a viernes De 14:00 a 18:00 y de 18:30 a 21:30 y sábado De 6:00 a 10:30 horas. Tomando en cuenta que el horario de alimentos o descanso será de 18:00 a 18:30 horas.
4. De lunes a viernes de 13:00 a 18:00 horas y de 18:30 a 20:30 horas y sábado de 6:00 a 10:30 horas. Horario de alimentos o descanso de: 18:00 a 18:30 horas.
5. De lunes a viernes de 13:00 a 17:00 y de 17:30 a 20:30 horas y sábado de 7:00 a 11:30 horas. Horario de alimentos o descanso de: 17:00 a 17:30 horas.
6. De lunes a viernes de 9:30 a 13:30 y de 14:30 a 18:30 horas y un día correspondiente al fin de semana de 9:30 a 11:30 horas. Tomando en cuenta que su horario de alimentos o descanso será de 13:30 a 14:30 horas.
7. De lunes a viernes de 10:00 a 14:00 y de 15:00 a 19:00 horas y un día correspondiente al fin de semana de 10:00 a 12:00 horas. Tomando en cuenta que su horario de alimentos o descanso será de 14:00 a 15:00 horas.
8. De lunes a viernes de 10:30 a 14:30 y de 15:30 a 19:30 horas y un día correspondiente al fin de semana de 10:30 a 12:30 horas. Tomando en cuenta que su horario de alimentos o descanso será de 14:30 a 15:30 horas.
9. De lunes a viernes de 05:00 a 09:00 horas y de 10:00 a 13:00 horas y un día correspondiente al fin de semana de 05:00 a 09:00 horas. Tomando en cuenta que su tiempo de alimentos o descanso será de 09:00 a 10:00 horas.
10. De lunes a viernes de 11:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 19:00 horas y un día correspondiente al fin de semana de 11:00 a 14:00 horas. Tomando en cuenta que su tiempo de alimentos o descanso será de 14:00 a 15:00 horas.
11. De lunes a viernes de 08:00 a 12:00 horas y de 17:00 a 20:00 horas y un día correspondiente al fin de semana de 08:00 a 12:00. Tomando en cuenta que su tiempo de alimentos o descanso será de 12:00 a 17:00 horas.
12. De lunes a viernes de 12:00 a 15:00 horas y de 16:00 a 20:00 horas y un día correspondiente al fin de semana de 12:00 a 15:00 horas. Tomando en cuenta que su tiempo de descanso será de 15:00 a 16:00 horas.
13. De lunes a viernes de 07:00 a 11:00 horas y de 18:00 a 21:00 horas y un día correspondiente al fin de semana de 07:00 a 11:00 horas. Tomando en cuenta que su tiempo de alimentación o descanso será de 11:00 a 18:00 horas.
14. De lunes a viernes de 15:00 a 18:00 horas y de 19:00 a 22:00 horas y un día correspondiente al fin de semana de 15:00 a 18:00 horas. Tomando en cuenta que su tiempo de alimentación o descanso será de 18:00 a 19:00 horas.



Artículo 117 del código de trabajo: la jornada de trabajo efectivo mixto no puede ser mayor de 7 horas diarias ni exceder de un total de 42 horas a la semana.

Respetando el derecho de descanso mínimo correspondiente a ley.

JORNADA NOCTURNA

1. De lunes a viernes de 00:00 a 4:30 horas y de 5:00 a 6:00 horas sábado de 1:00 a 4:30 y de 5:00 a 7:00 horas. Tomando en cuenta que su horario de alimentos será de 4:30 a 5:00 horas.
2. De lunes a sábado de 1:00 a 4:00 y de 4:30 a 7:00 horas. Tomando en cuenta que su horario de alimentos será de 4:00 a 4:30
3. De lunes a sábado de 2:00 a 5:00 y de 5:30 a 8:00 horas. Tomando en cuenta que su horario de alimentos o descanso será de 5:00 a 5:30
4. De lunes a viernes de 00:30 a 3:30 horas y de 4:00 a 6:00 horas y un día correspondiente al fin de semana De 1:30 a 4:00 o 4:30 a 7:00 horas. Tomando en cuenta que su horario de alimentos o descanso será de 3:30 a 4:00 y el día de fin de semana de 4:00 a 4:30.
5. De lunes a viernes De 1:00 a 4:30 horas y de 5:30 a 8:00 horas y un día correspondiente al fin de semana, De 1:00 a 4:00 y de 4:30 a 7:00 horas.
6. De lunes a viernes De 1:00 a 4:30 y de 5:00 a 7:00 horas. y un día correspondiente al fin de semana De 1:00 a 4:30 y de 5:00 a 7:00 horas.
7. De lunes a viernes de 1:30 a 4:00 horas y de 4:30 a 7:30 horas y un día correspondiente al fin de semana de 1:30 a 4:00 y de 4:30 a 7:30 horas.
8. De lunes a viernes de 1:30 a 5:00 y de 6:00 a 8:30 horas y un día correspondiente al fin de semana de 2:00 a 4:30 y de 5:00 a 8:00 horas.
9. De lunes a sábado de 18:00 a 20:30 y de 21:00 a 00:00 horas. Tomando en cuenta que su horario de alimentos o descanso será de 20:30 a 21:00 horas
10. De lunes a sábado de 18:30 a 21:00 y de 21:30 a 00:30 horas. Tomando en cuenta que su horario de alimentos o descanso será de 21:00 a 21:30 horas.
11. De lunes a sábado de 19:00 a 22:00 y de 22:30 a 1:00 horas Tomando en cuenta que su tiempo de alimentación o descanso será de 22:00 a 22:30 horas.
12. De lunes a sábado de 19:30 a 22:30 y de 23:00 a 1:30 horas. Tomando en cuenta que su horario de alimentos o descanso será de 22:30 a 23:00 horas.



13. De lunes a sábado de 20:00 a 23:00 y de 23:30 a 2:00 horas. Tomando en cuenta que sutiempo de alimentos o de alimentación será de 23:00 a 23:30 horas.
14. De lunes a sábado de 20:30 a 23:30 y de 00:00 horas a 2:30 horas. Tomando en cuentaque su tiempo de alimentos será de 23:30 a 00:00 horas.
15. De lunes a sábado de 21:00 a 00:00 y de 00:30 a 3:00 horas. Tomando en cuenta que sutiempo de alimentos o descanso será de 00:00 a 00:30
16. De lunes a sábado de 21:30 a 00:30 y de 1:00 a 3:30 horas.
Tomando en cuenta que sutiempo de alimentos o descanso será de 00:30 a 1:00.
17. De lunes a sábado de 22:00 a 2:00 y de 2:30 a 4:00 horas. Tomando en cuenta que suhorario de alimentos o descanso será de 2:00 a 2:30 horas.
18. De lunes a sábado de 22:30 a 1:30 y de 2:00 a 4:30 horas. Tomando en cuenta que suhorario de alimentos es de 1:30 a 2:00 horas.
19. De lunes a sábado de 23:00 a 2:00 y de 2:30 a 5:00 horas. Tomando en cuenta que suhorario de alimentos o descanso será de 2:00 a 2:30 horas.
20. De lunes a sábado de 23:30 a 2:00 y de 2:30 a 5:30 horas. Tomando en cuenta que su horario de alimentos o descanso será de 2:00 a 2:30 horas.
21. De lunes a sábado de 00:00 a 2:30 y de 3:00 a 6:00 horas. Tomando en cuenta que su horario de alimentos o descanso será de 2:30 a 3:00 horas.
22. De lunes a sábado de 16:00 a 19:00 horas y de 20:00 a 23:00 horas. Tomando en cuenta que su horario de alimentos o descanso será de 19:00 a 20:00 horas.

Artículo 116 del Código de Trabajo: La jornada de trabajo efectivo nocturno no puede ser mayor de 6 horas diarias ni exceder de un total d 36 horas a la semana.

Respetando el derecho de descanso mínimo correspondiente a ley.

Los empleados administrativos trabajarán en el siguiente horario:

De lunes a viernes de 7:00 a 12:00 y de 13:00 a 16:00 horas. Tomando en cuenta que su horario de alimentos o descanso será de 12:00 a 13:00 horas y sábado de 8:00 a 12:00 horas

De lunes a viernes de 7:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas. Tomando en cuenta que su horario de alimentos o descanso será de 12:00 a 13:00 horas y sábado de 8:00 a 12:00 horas.

De lunes a viernes de 8:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:00 horas. Tomando en cuenta que su horario de alimentos o descanso será de 12:00 a 13:00 horas y sábado de 8:00 a 12:00 horas.



De lunes a viernes de 8:30 a 12:30 y de 13:30 a 17:30 horas. Tomando en cuenta que su horario de alimentos o descanso será de 12:30 a 13:30 horas y sábado de 8:00 a 12:00 horas.

De lunes a viernes de 9:00 a 13:00 y de 14:00 a 18:00 horas. Tomando en cuenta que su horario de alimentos o descanso será de 13:00 a 14:00 horas y sábado de 8:00 a 12:00 horas.

***DURANTE EL PERIODO DE DESCANSO LOS TRABAJADORES NO ESTARÁN A DISPOSICIÓN DEL PATRONO Y PODRÁN PERMANECER FUERA DE LAS INSTALACIONES DE LA ENTIDAD.**

JORNADA A TIEMPO PARCIAL:

Artículo 2, Acuerdo Gubernativo 89-2019: La jornada en el contrato a tiempo parcial debe ser de menor duración que una jornada completa ordinaria, ya sea esta diurna, nocturna o mixta.

El tiempo puede ser rotativo de seis días a la semana, siempre respetando un día de descanso en los siguientes horarios. Cada jornada es con diferente personal

JORNADA DIURNA:

1. De 7:00 a 9:00 y de 9:30 a 12:00 horas. Tomando en cuenta que su tiempo de alimentos o descanso será de 9:00 a 9:30 horas.
2. De 8:00 a 10:00 y de 10:30 a 12:30 horas. Tomando en cuenta que su tiempo de alimentos o descanso será de 10:00 a 10:30 horas.
3. De 8:30 a 10:00 y de 10:30 a 12:30 horas. Tomando en cuenta que su tiempo de alimentos o descanso será de 10:00 a 10:30 horas.
4. De 9:00 a 11:00 y de 11:30 a 14:00 horas. Tomando en cuenta que su tiempo de alimentos o descanso será de 11:00 a 11:30 horas.
5. De 9:30 a 11:00 y de 11:30 a 14:30 horas. Tomando en cuenta que su tiempo de alimentos o descanso será de 11:00 a 11:30 horas.
6. De 10:00 a 11:00 y de 11:30 a 15:00 horas. Tomando en cuenta que su tiempo de alimentos o descanso será de 11:00 a 11:30 horas.
7. De 10:30 a 12:00 y de 12:30 a 15:30 horas. Tomando en cuenta que su tiempo de alimentos o descanso será de 12:00 a 12:30 horas.
8. De 11:00 a 13:00 y de 13:30 a 16:00 horas. Tomando en cuenta que su tiempo



dealimentos o descanso será de 13:00 a 13:30 horas.

9. De 12:00 a 14:00 y de 14:30 a 17:00 horas. Tomando en cuenta que su tiempo dealimentos o descanso será de 14:00 a 14:30 horas.
10. De 13:00 a 15:00 y de 15:30 a 18:00 horas. Tomando en cuenta que su tiempo dealimentos o descanso será de 15:00 a 15:30 horas.

JORNADA MIXTA

1. De 15:00 a 17:30 horas y de 18:00 a 19:00 horas. Tomando en cuenta que su tiempo dealimentos o descanso será de 17:30 a 18:00 horas.
2. De 16:00 a 18:00 horas y de 18:30 a 20:00 horas. Tomando en cuenta que su tiempo dealimentos o descanso será de 18:00 a 18:30 horas.
3. De 17:00 a 19:00 y de 19:30 a 21:00 hora. Tomando en cuenta que su tiempo de alimentoso descanso será de 19:00 a 19:30 horas.

JORNADA NOCTURNA

1. De 18:00 a 19:00 y de 19:30 a 22:00 horas. Tomando en cuenta que su tiempo de alimentos o de descanso será de 19:00 a 19:30.
2. De 19:00 a 21:00 y de 21:30 a 23:00 horas. Tomando en cuenta que su tiempo de alimentoso de descanso será de 21:00 a 21:30 horas.
3. De 20:00 a 22:00 y de 22:30 a 23:00 horas. Tomando en cuenta que su tiempo de alimentos o de descanso será de 22:00 y de 22:30 horas.
4. De 21:00 a 23:00 y de 23:30 a 1:00 horas. Tomando en cuenta que su tiempo de alimentos o descanso será de 23:00 a 23:30 horas.
5. De 22:00 a 00:00 y de 00:30 a 2:00 horas. Tomando en cuenta que su tiempo de alimentación o descanso será de 00:00 a 00:30.

Siempre que se pacte una jornada ordinaria continua, el trabajador tiene derecho a un descanso de media hora, dentro de esa jornada, el que debe computarse como tiempo de trabajo.

Cuando los trabajos no sean de naturaleza insalubre o peligrosa pueden aumentarse hasta en dos horas diarias, siempre que no exceda del límite semanal y que este estipulado dicho horario en el Reglamento Interior de Trabajo de conformidad con lo regulado en el artículo 118 del Código de Trabajo”.



Al personal de la jornada nocturna se le proporcionará transporte a su salida de conformidad con lo establecido en el artículo 272 del Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional” y “Cada turno se labora con distinto personal

JORNADA EXTRAORDINARIA

Artículo 16.- Todo trabajo que se ejecute fuera de los límites de la jornada ordinaria prevista en este reglamento, que contractualmente se pacte entre Trabajador y Empleador, constituye jornada extraordinaria.

El trabajo en tiempo extraordinario será remunerado por lo menos con 50% de incremento sobre el salario ordinario.

Se considerará jornada extraordinaria aquella que tenga lugar fuera del horario establecido para la jornada ordinaria y que, además, sea autorizada por el empleador de conformidad con sus procedimientos administrativos internos; el pago de las horas correspondientes a la jornada extraordinaria se efectuará de conformidad con la ley (Artículo 121 Código de Trabajo).

En cualquier caso, no se considerarán horas extraordinarias las que el trabajador ocupe para subsanar errores imputables sólo a él cometidos durante la jornada ordinaria, ni las que sean consecuencia.

Artículo 17.- Todos los trabajadores deben observar puntualidad tanto al ingreso como en la salida de sus labores. De conformidad con el presente Reglamento, para dichos efectos la entidad instalará o establecerá los controles que estime convenientes.

Los trabajadores que no observen lo anterior estarán sujetos a las medidas disciplinarias dispuestas en este Reglamento.

Ningún trabajador debe dejar sus labores antes de terminar su jornada de trabajo, a menos que obtenga autorización de su jefe inmediato superior.

Artículo 18.- Una vez terminada la jornada de trabajo, todos los trabajadores deben abandonar las instalaciones de la Entidad, salvo que hayan sido autorizados por el jefe inmediato superior.

Artículo 19.- El trabajador que se encuentre imposibilitado para asistir a sus labores, deberá justificar su inasistencia al patrono o Jefe inmediato. El simple aviso no implica que la falta sea justificada.

Artículo 20.- Si el trabajador no cumple con dar el aviso a que se refiere el artículo anterior, al volver a su trabajo dentro de las primeras horas de ese día, deberá comprobar la justa causa que originó su inasistencia. Si esta no es justificada, el trabajador puede ser sancionado de conformidad con el presente Reglamento y/o las Leyes Laborales aplicables.

Artículo 21.- Cuando la inasistencia se deba a motivos de enfermedad, el trabajador debe presentar constancia médica o de haber asistido al Instituto Guatemalteco de Seguridad



Socialpudiendo exceptuarse casos muy calificados a criterio del Jefe Inmediato.

Artículo 22.- Los salarios ordinarios y extraordinarios devengados por los trabajadores, les serán pagados personalmente o bien a la persona de su familia que indiquen por escrito o en acta levantada por autoridad de trabajo.

El pago se realizará en moneda de curso legal, cheque bancario nominativo o depósito en cuenta personal del trabajador en una entidad bancaria, en las oficinas de la entidad **Grupo Tellamo, Sociedad Anónima**. Dentro de la jornada de trabajo y en la forma siguiente:

1. Los que devenguen salario mensual se les pagará el último día del mes laborado.
2. Cuando el día de pago fuera inhábil, el mismo se verificará el día hábil inmediato anterior.

Artículo 23.- Todos los trabajadores están obligados a firmar la constancia escrita de las sumas recibidas en cada período de pago, en concepto de salarios, prestaciones recibidas, salarios extraordinarios, así como los descuentos que legalmente estén establecidos o puedan establecerse.

Los reclamos por falta de dinero en el pago se efectuarán inmediatamente en el momento de acreditarlo o recibirlo. Cuando la diferencia sea en el cómputo de trabajo realizado, podrán hacerlo en el transcurso de la semana siguiente.

Artículo 24.- Los trabajadores que por asuntos de interés particular necesiten licencias o permisos para no concurrir a sus labores, lo solicitarán al empleador o su Jefe inmediato personalmente o por escrito y con la suficiente anticipación con un mínimo de 5 días de anticipación debiendo el trabajador expresar el motivo que justifique este permiso para los efectos de su calificación.

Examinada la solicitud y según considere que el motivo lo amerita o no, deberá de notificar al trabajador por escrito, y asimismo indicara si se concede con o sin goce de salario. Sin esta constancia escrita el trabajador no podrá dejar de asistir al trabajo.

Artículo 25.- El empleador concederá las siguientes licencias con goce de salario, según establece el Artículo 61 Inciso ñ) del Código de Trabajo reformado por Decreto No. 64-92 del Congreso de la República:

1. Cuando ocurriere el fallecimiento del cónyuge o de la persona con la cual estuviese unida de hecho al trabajador, o de los padres o hijos, tres días.
2. Cuando contrajera matrimonio, cinco días.
3. Por nacimiento de hijo, dos días.
4. Para responder a citaciones judiciales, por el tiempo que tome la comparecencia y siempre que no exceda de medio día dentro de la jurisdicción y un día si es fuera del departamento de que se trate.
5. Otras licencias que conceda el patrono.



Artículo 26.- Todos los trabajadores tienen derecho a disfrutar de un día de descanso remunerado después de cada semana de trabajo o después de cada jornada ordinaria semanal.

A quienes trabajen por unidad de obra o por comisión se les adicionará una sexta parte de los salarios devengados en la misma semana.

También tendrán derecho a este descanso los trabajadores que laboren conforme al horario o modo establecido en sus respectivos contratos individuales de trabajo, aunque las horas trabajadas no se efectúen en forma continua.

El Patrono está obligado a pagar el día de descanso semanal, aun cuando en una misma semana coincidan uno o más días de asueto, y así mismo cuando coincida un día de asueto pagado y un día de descanso semanal.

Artículo 27.- A todos los trabajadores se les concederá con goce de sueldo, los asuetos estipulados en la ley, así como los que en el futuro puedan decretarse o que voluntariamente empleador disponga otorgar y especialmente:

1. 1 de enero
2. 26 de abril, día de la secretaria (día de asueto para las secretarias o en su defecto se remunerará como tiempo extraordinario)
3. Jueves, viernes y sábado santo.
4. 1 de mayo
5. 10 de mayo, (para las madres trabajadoras)
6. 30 de junio (este día puede ser modificado se decretó **42-2010** reformado por el Decreto **19-2018** ambos del Congreso de la República de Guatemala)
7. 15 de septiembre
8. 20 de octubre
9. 1 de noviembre
10. 24 de diciembre (medio día a partir de las 12:00 horas).
11. 25 de diciembre
12. 31 de diciembre (medio día a partir de las 12:00 horas.)
13. El día de la festividad de la localidad.



PERMISO PARA LABORAR

Artículo 28.- En las entidades en las que se ejecuten trabajos de naturaleza muy especial o de índole continua, según determinación que debe hacer el reglamento, o en casos concretos muy calificados, según determinación de la Inspección General de Trabajo, se puede trabajar durante los días de asueto o de descanso semanal, pero en estos supuestos el trabajador tiene el derecho a que, sin perjuicio del salario que por tal asueto o descanso semanal se le cancele el tiempo trabajado, computándosele como trabajo extraordinario.

El pago de los días de descanso semanal o de los días de asueto se debe hacer de acuerdo con el promedio diario de salarios ordinarios y extraordinarios que haya devengado el trabajador durante la semana inmediata anterior al descanso o asueto que se trate.

Es entendido que cuando el salario se estipule por quincena o por mes, incluye en forma implícita el pago de los días de descanso semanal o de los días de asueto que no se trabajen.

En el caso del párrafo anterior, si dichos días se trabajan, el pago de los mismos debe hacerse computando el tiempo trabajado como extraordinario, de conformidad con los salarios ordinarios y extraordinarios que haya devengado el trabajador durante, la última quincena o mes, según corresponda

PROTECCIÓN DE LA MATERNIDAD

Artículo 29.- Toda trabajadora embarazada deberá gozar de un descanso remunerado durante los 30 días anteriores y 54 días posteriores al parto. Los días que no puedan disfrutar antes del parto se le acumularán para disfrutarlos en el post parto. Este descanso se rige por las reglas establecidas en Artículo 152 del Código de Trabajo.

VACACIONES

Artículo 30.- Todo trabajador de la Entidad tiene derecho a un período de vacaciones anual de **quince días hábiles con goce de salario**, conforme al programa de vacaciones del personal que la Entidad fije en atención a las necesidades de la actividad de la misma, después de un año continuo de labor en ella y en los casos en que el contrato no le exija el trabajar todas las horas de la jornada ordinaria ni todos los días de la semana deberá el trabajador tener un mínimo de ciento cincuenta días trabajados en el año.

Artículo 31.- El patrono debe señalar al trabajador la época en que dentro de los sesenta días siguientes a aquel en que se cumplió el año de servicio continuo debe gozar efectivamente de sus vacaciones.

Artículo 32.- Cuando el trabajador cese en el trabajo, cualquiera que sea la causa, antes de cumplir un año de servicio continuo o antes de adquirir el derecho a un nuevo período, el patrono deberá compensarle en dinero la parte proporcional de sus vacaciones de acuerdo con su tiempo de servicio.

Artículo 33.- De la concesión de vacaciones se debe dejar constancia escrita a petición del patrono o trabajador.

Artículo 34.- Para determinar el monto que la Entidad cancelará al trabajador en concepto de vacaciones, se tomará como base el promedio de salarios ordinarios y extraordinarios devengados por este durante los últimos tres meses, si el beneficiario presta sus servicios



una Entidad agrícola o ganadera, o durante el último año en los demás casos. El pago debe cubrirse por anticipado.

AGUINALDO

Artículo 35.- De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 76-78 del Congreso de la República de Guatemala, los trabajadores de la Entidad gozarán del pago de la prestación del aguinaldo anual el equivalente al cien por ciento del sueldo o salario ordinario mensual que estos devenguen por un año de servicios continuos, o la parte proporcional al tiempo laborado.

Se pagará el 50% en la primera quincena del mes de diciembre de cada año y el 50% restante en la segunda quincena del mes de enero siguiente. Sin embargo, los empleadores que por costumbre, convenios o pactos colectivos (SI HUBIEREN) cubran el 100% de aguinaldo en el mes de diciembre, no están obligados al pago de ningún complemento en el mes de enero.

Para el cálculo de la indemnización a que se refiere al artículo 82 del Código de Trabajo, se debe tomar en cuenta el monto del aguinaldo devengado por el trabajador de que se trate, en la proporción correspondiente a seis meses de servicios, o por el tiempo trabajado si los servicios no llegaren a seis meses.

BONIFICACIÓN ANUAL

Artículo 36.- Según el Decreto 42-92 del Congreso de la República, los trabajadores tienen el derecho a una bonificación anual que será equivalente al cien por ciento (100%) del salario o sueldo ordinario devengado por el trabajador en un mes, para los trabajadores que hubieren laborado al servicio del patrono, durante un año ininterrumpido y anterior a la fecha de pago. Si la duración de la relación laboral fuere menor de un año, la prestación será proporcional al tiempo laborado.

Para determinar el monto de la prestación, se tomará como base el promedio de los sueldos o salarios ordinarios devengados por el trabajador en el año el cual termina en el mes de junio de cada año.

BONIFICACIÓN INCENTIVO

Artículo 37.- De conformidad con lo estipulado en el Decreto 78-89 y Decreto 37-2001 del Congreso de la República, se les concederá a los trabajadores una Bonificación Incentivo de doscientos cincuenta quetzales mínimo de (Q250.00) mensuales.

RECLAMOS Y PETICIONES

Artículo 38.- Todo trabajador podrá formular reclamos y peticiones relacionados con las condiciones de trabajo. Estos reclamos podrán hacerse verbalmente o por escrito ante el jefe inmediato. Si los asuntos son de carácter colectivo o de interés general, podrán gestionarlo por medio de los representantes de los trabajadores. Debidamente facultados para aceptar cualquier decisión que se adopte. Si la persona que recibe la queja no está facultada para resolverla la remitirá inmediatamente al Gerente General para su resolución el cual deberá notificar al trabajador en un plazo no mayor de 48 horas lo resuelto.



En los casos que no puedan ser resueltos inmediatamente los reclamos o peticiones se deberá notificar a los trabajadores lo resuelto en un tiempo no mayor de quince días.

OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

Artículo 39- Son obligaciones de los trabajadores, además de las determinadas por el artículo 63 del Código de Trabajo y disposiciones legales en vigor, siempre que no contravengas las disposiciones del presente Reglamento ni demás leyes laborales.

1. Realizar personalmente el trabajo convenido con la capacidad, esmero, calidad, en el tiempo y lugar estipulado por la entidad, sabiendo que el tiempo que se utilice para enmendar los errores hechos en el horario normal de trabajo no son tomados como hora extraordinaria, conforme el artículo 121 Código de Trabajo segundo párrafo.
2. Acatar las órdenes e instrucciones de las autoridades respectivas, de acuerdo con las estipulaciones de este Reglamento y el contrato individual de trabajo.
3. Observar buena conducta durante la prestación de los servicios, así como en reuniones generales de la entidad, atender cortésmente a todas las personas que se presenten a las instalaciones de La entidad.
4. Usar y manejar con cuidado el vehículo que se ponga a su disposición para ejercer su trabajo, así como devolver aquellos que se les haya proporcionado en el estado en que los recibieron, tomando en cuenta el desgaste que sufrieron por el uso normal de los mismos en la forma acostumbrada.
5. Marcar personalmente su tarjeta o el registro correspondiente a la entrada y salida de sus labores, en el reloj especialmente instalado para el efecto, o cualquier otro control, que el empleador disponga.
6. Mantener limpio sus respectivos lugares de trabajo, así como también los que operan alguna máquina, la cual es su responsabilidad que se mantenga limpia y protegida.
7. En ninguna ocasión los trabajadores pueden hacer cualquier reparación de ninguna maquinaria, tienen la obligación de avisar al Jefe Inmediato para su adecuada reparación.
8. Los gestores de mensajería tendrán la obligación de avisar a su jefe inmediato cuando se haya causado daño en alguna herramienta de trabajo.
9. Guardar rigurosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los cuales tengan conocimiento por razón del trabajo que ejecuten, así como de los asuntos administrativos reservados, cuya divulgación pueda perjudicar a La entidad.
10. Presentarse a la Entidad puntual de conformidad con el horario establecido en el presente Reglamento.
11. Asistir dentro de la jornada ordinaria de trabajo a pláticas, cursos relacionados con su actividad laboral y que tiendan a mejorar su capacidad técnica e intelectual para mayor rendimiento y superación en el trabajo, cuyo costo será absorbido por la entidad.



12. Mantener actualizado el lugar de su residencia, y si lo tuviera su número de teléfono, de ser posible proporcionar el nombre, teléfono y dirección de algún familiar a quien avisar en caso de emergencia.
13. Desempeñar el trabajo bajo la dirección e instrucciones del perfil laboral y la información brindada por su jefe inmediato, supervisor o gerente si fuera el caso.
14. Restituir al patrono los materiales no usados y conservar en buen estado los útiles que se les facilite para el trabajo. Es entendido que no son responsables por el deterioro normal ni por el que ocasione por caso fortuito, fuerza mayor, mala calidad o defectuosa construcción.
15. Acatar las órdenes e instrucciones de las autoridades respectivas, de acuerdo con las estipulaciones de este Reglamento y Contrato Individual de Trabajo.
16. Todos los documentos, instrumentos o equipos que tengan en su poder, deberán ser debidamente guardado en un lugar previamente fijado al concluir el trabajo del día.
17. Deberá cumplir fielmente con todas las leyes de trabajo o cualquier disposición o regulación legal pertinente en materia de trabajo.
18. Acatar y ejecutar debidamente todas las ordenes de trabajo que el Jefe Inmediato le comunique oportunamente de manera verbal o por escrita.
19. Comunicarse con su jefe inmediato y compañeros de trabajo en una forma respetuosa y cortés, haciendo uso de buenos modales y comportamiento, en la realización de su cargo.
20. Cumplir con las medidas disciplinarias correspondientes contenidas en el presente Reglamento, así como los manuales de políticas internas relacionados, siempre que no contravenga las disposiciones del presente reglamento ni demás leyes laborales.
21. Rendir cuentas en la forma que determine el jefe inmediato, cuando los trabajadores tuvieran su cargo manejo de fondos o valores de La entidad.
22. Cumplir y velar porque se cumplan cualquier norma, pauta de conducta o política que La entidad emita y le sea comunicada al trabajador debidamente, así como las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y con todas aquellas que les imponga el Código de Trabajo y demás fuentes de obligaciones laborales.
23. Notificar al jefe inmediato, gerencia o departamento que corresponda cualquier anomalía observada en las instalaciones, equipo de cómputo o de oficina, herramienta, mobiliario y demás bienes de La entidad.
24. Cumplir con las normas del presente Reglamento y ejecutar las ordenes relacionadas con su trabajo que sean dictadas por gerencia o los respectivos jefes de trabajo.
25. Presentarse en su puesto de trabajo con puntualidad a las horas fijadas en los horarios que se establecen en conformidad con la ley.
26. Permanecer en su puesto asignado durante las horas de trabajo, salvo cuando la naturaleza de las atribuciones requiera atención fuera de las instalaciones.
27. Atender con respeto, diligencia y oportunamente a las personas con quienes tenga q



tratarasuntos correspondientes al trabajo.

28. Guardar el respeto y consideración a sus compañeros y superiores, evitando todo tipo de discordias y desavenencias.

29. Colaborar en todas aquellas actividades encaminadas al logro de un mejor funcionamiento de La entidad, cuando así se le requiera.

30. Consultar con su jefe inmediato, las dudas que tenga sobre la forma que debe realizarse el trabajo.

31. Observar buena conducta dentro del trabajo

32. Ningún trabajador debe finalizar en sus labores antes de haber concluido su jornada de trabajo, salvo autorización de su jefe inmediato, en caso de necesidad justificada. Cuando la salida sea definitiva al trabajador deberá efectuar el marcaje correspondiente.

33. Durante el trabajo, evitar riñas con sus superiores o bien con sus compañeros de trabajo.

34. Prestar ayuda al compañero de trabajo que lo solicite en el desempeño de sus funciones.

35. Dar buen uso al mobiliario y equipo de cómputo a su cargo.

36. Cumplir con lo establecido en el Manual para Empleado el cual contiene las políticas que el patrono ha establecido y ha dado a conocer de forma debida a los trabajadores, siempre que no contravenga ningún derecho mínimo o adquirido por el trabajador.

37. Permitir el registro de los vehículos que deseen ingresar a la entidad

38. Devolver en forma convenida las herramientas demás implementos que se les hayan proporcionado para facilitar la ejecución del trabajo.

39. Tener presente el código de ética, políticas de acoso, políticas de trabajo en casa y normas de convivencia de la entidad.

40. Cumplir con lo establecido en el manual para empleados el cual contiene las políticas que el patrono ha establecido y ha dado a conocer en forma debida a los trabajadores, siempre que no contravenga ningún derecho mínimo o adquirido por el trabajador.

41. Contactar al jefe inmediato, por medio de correo electrónico, así se ausentarán o si esperan llegar tarde al trabajo, tomando en cuenta que tienen que presentar justificación por escrito que valide su falta

42. obligaciones “patrimoniales” devolver los activos y valores que haya recibido por motivos de trabajo, al patrono, Utilizar debidamente recursos físicos, materiales y económicos, cumplir con las políticas de manejo de bienes de La entidad tales como, equipos, computadoras, puesto de trabajo y asignaciones monetarias que se otorguen para la administración de actividades asignadas por La entidad.



OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

Artículo 40.- Además de las obligaciones que establece el artículo 61 del Código de Trabajo y disposiciones legales en vigor, se determinan las siguientes obligaciones para la entidad:

1. Cancelar a los trabajadores los salarios ordinarios y extraordinarios en la forma y fecha establecidos.
2. Pagar a los trabajadores el tiempo no laborado por culpa de la entidad, o por falta de materia prima, salvo cuando se trate de suspensión justificada de conformidad con las disposiciones disciplinarias del presente Reglamento.
3. Atender con cortesía a las autoridades de trabajo que se presenten a la entidad ejerciendo sus funciones según la ley, con previa identificación de esta.
4. Brindar a los trabajadores la maquinaria y materia prima, para que puedan realizar su trabajo.
5. Entregar a los trabajadores constancia de haber terminado el Contrato Individual de Trabajo con la Entidad.
6. Enviar el Informe estadístico anual al Ministerio de Trabajo y Previsión Social dentro del plazo que establece la ley, según artículo 61 literal a) del **Código de Trabajo**.
7. Adaptar un lugar adecuado para que las madres alimenten a sus hijos, conforme lo establece el artículo 155 del Código de Trabajo, si las circunstancias lo ameritan.
8. Prestar el auxilio inmediato requerido cuando se encuentre en peligro la vida de algún trabajador o su integridad personal.
9. Llevar a cabo la selección de personal y los ascensos sin discriminación y pagando igual salario a igual trabajo.
10. Pagar a los trabajadores el tiempo no laborado por responsabilidad de la entidad, salvo cuando se trate de suspensión justificada de conformidad con las disposiciones disciplinarias del presente reglamento.
11. Deberá contar con un plan de Salud y Seguridad Ocupacional, como lo establece la normativa vigente.

ATRIBUCIONES ESPECIALES DE LOS TRABAJADORES

Artículo 41- Las principales atribuciones, aunque no limitativas, del personal que presta sus servicios en la Entidad, de acuerdo con el cargo y puesto que desempeña y a lo convenido previamente en el Contrato Individual de Trabajo, son las siguientes:



1. GERENTE GENERAL
<p>Propósito del Puesto: Responsable de dirigir la organización y guiar a todas las áreas subalternas al cumplimiento de metas. Velar porque cada departamento cumpla con sus objetivos para el buen funcionamiento de la entidad.</p> <p>Plantear y coordinar las metas organizacionales con el objeto de alcanzar la mayor productividad y funcionamiento de la organización.</p>
PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Estratégico con la finalidad de alcanzar desarrollo organizacional. 2. Definir procedimientos, políticas y proyectos que aseguren la adecuada ejecución de las actividades de la entidad 3. Búsqueda y prospección de nuevos proyectos, alianzas y operaciones a nivel internacional con el objetivo de aumentar el alcance de la organización. 4. Incentivar a los trabajadores de la organización a trabajar en base a los valores y pilares 5. Organizacionales con la finalidad de mantener una cultura organizacional funcional. 6. Cumplir con los KPI's asignados por la Junta Directiva. 7. Control de cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

2. GERENTE DE ÁREA COMERCIAL
<p>Propósito del Puesto: Responsable de ordenar, evaluar y supervisar las operaciones de la organización con el objetivo de generar nuevos negocios, explorar nuevas vías de actividad y buscar oportunidades para el desarrollo y crecimiento de la entidad.</p>
PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular objetivos estratégicos operacionales 2. Garantizar que el desarrollo de operaciones sea óptimo para generar un buen funcionamiento de estas dentro de la organización. 3. Supervisar y dirigir al personal para garantizar que se cumplan las metas diarias. 4. Elaborar informes operacionales donde se indique el cumplimiento de los objetivos planteados a nivel mensual, trimestral y anual para brindar un seguimiento de las actividades y metas alcanzadas. 5. Llevar registro de datos de clientes o prospectos de nuevos clientes con el objetivo de dar seguimiento y aumentar la cartera de clientes. 6. Localizar, seleccionar y buscar nuevos clientes para ofrecer los servicios de la organización. 7. Desarrollar e implementar estrategias de Marketing.



8. Crear e implementar planes de acción para mejorar el desempeño y maximizar las operaciones de la entidad.
9. Desarrollar e implementar planes de acción con la finalidad de atraer nuevos clientes.
10. Comprender el funcionamiento del mercado para determinar oportunidades de crecimiento.
11. Realizar visitas y dar acompañamiento en ferias comerciales a nivel internacional con el objeto de generar oportunidades de crecimiento para la organización

3. EJECUTIVO DE VENTAS

Propósito del Puesto: Responsable de implementar la estrategia comercial de la organización, al igual que generar relaciones con nuevos clientes con la finalidad de concretizar la venta de los servicios brindados por la organización.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Dar a conocer nuestros productos y servicios a clientes potenciales o actuales con la finalidad de concretizar relaciones laborales.
2. Brindar acompañamiento al cliente durante el proceso de adquisición del servicio.
3. Brindar seguimiento al cliente con la finalidad de garantizar la satisfacción de este.
4. Seguimiento a través de llamadas, correos electrónicos o mensajes a clientes potenciales para enviar información de Pronto y programar citas para presentación de servicios.
5. Alimentar base de datos CRM con información de seguimiento de clientes.
6. Desarrollar e implementar planes de acción con la finalidad de atraer nuevos clientes. Comprender el funcionamiento del mercado para determinar oportunidades de crecimiento.
7. Realizar visitas y dar acompañamiento en ferias comerciales a nivel internacional con el objeto de generar oportunidades de crecimiento para la organización.
8. Buscar generar clientes potenciales contactando a los ejecutivos de la entidad para ofrecer nuestros servicios.
9. Gestionar el envío y seguimiento de contratos entre clientes.
10. Apoyo en la traducción de documentos y presentaciones.
11. Trabajar de la mano con el equipo de MKT para mejorar la generación de leads.



4. EJECUTIVO DE MERCADEO

Propósito del Puesto: Asegurarse que los productos, servicios y líneas de productos, que caen en su esfera, resuenen en los clientes actuales y en los potenciales. Para lograrlo, este profesional continuamente monitorea las tendencias del mercado y se mantiene alerta a los productos de la competencia, se reúne regularmente con los clientes y con alta gerencia con la finalidad de posicionar la marca en planes y estrategias de lanzamiento de marcas al mercado.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Elaboración de artes con el fin de publicarlos en redes sociales y medios de atracción de personal.
2. Reuniones y alianzas con proveedores.
3. Coordinar impresiones a pequeña y grande escala.
4. Responder redes sociales para apoyo a comercialización (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, WhatsApp entre otros) 24/7, y llevar el marketing digital de varias cuentas externas y Pronto BPO.
5. Gestión de pedidos de uniformes y de gafetes para el personal de Pronto BPO.
6. Planeación, decoración y ambientación de stand en ferias de empleo.
7. Cotizar y adecuar el branding interno de la entidad/proyectos, así como el branding en medios externos.
8. Monitorizar tendencias del mercado, hacer investigaciones de los mercados de los consumidores y las actividades de los competidores.
9. Establecer especificaciones de rendimiento, parámetros de costes y precios, aplicaciones de mercado y estimaciones de ventas.
10. Analizar el posicionamiento de la marca y la información de los consumidores.

5. GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Propósito del Puesto: Dentro de la estructura organizacional del área de recursos humanos, es importante contar con la figura de un Gerente de Recursos Humanos, quien es responsable de programas de capacitación, formación, gestión de talento, entre otros dentro de la organización con el objetivo de liderar para que la organización funcione correctamente.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO



1. Diseñar e implantar la estrategia de RRHH teniendo en cuenta los valores y la ética de la compañía.
2. Diseñar y/o implementar las políticas y procedimientos de las diferentes áreas de Recursos Humanos.
3. Definir y asegurar el manejo del presupuesto del área de Recursos Humanos de una entidad.
4. Gestionar los equipos y personas correspondientes a cada área de su departamento.
5. Dirigir y coordinar los departamentos y velar por el buen funcionamiento de su área y por la calidad del servicio también se engloba en este punto.
6. Asegurarse de que se cumple la normativa de gestión laboral y se cumple con las políticas diseñadas.
7. Implementar planes de carrera y desarrollo interno dentro de la organización.
8. Implementación de la estrategia interna atracción y retención de talento contando con herramientas de talento, aprendizaje y capacitación.
9. Velar por la Seguridad Ocupacional de nuestros empleados.
10. Innovar en el área de transformación del capital humano.

6. JEFE DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Propósito del Puesto : Dentro de la estructura organizacional del área de recursos humanos, es importante contar con la figura de un Jefe de Reclutamiento y Selección, quien es responsable de la gestión y dirección de procesos relacionados con la selección del nuevo talento con el objetivo de crear, establecer y gestionar diferentes procesos de reclutamiento y selección idóneos para la organización.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Elaborar e implementar herramientas para lograr un reclutamiento exitoso en base a las necesidades del cliente.
2. Coordinar con jefes y prever necesidades de contratación futuras.
3. Dirigir entrevistas de preselección.
4. Construir, alimentar y mantener actualizada las bases de datos de reclutamiento.
5. Ejecutar estrategias en base a los indicadores para cumplir con las metas establecidas (KPI's).
6. Confirmar tanto las fechas límite de reclutamiento, como las expectativas de las distintas áreas.
7. Coordinar y asegurar el ingreso de candidatos.
8. Participar en ferias de empleo y eventos dedicados a la orientación profesional.
9. Crear, establecer y gestionar diferentes procesos de reclutamiento y selección.



10. Asignación y coordinación de tareas dentro del equipo de reclutamiento.
11. Implementar nuevos métodos de búsqueda.
12. Gestionar y dar a conocer la entidad como una marca empleadora.

7. ANALISTA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Propósito del Puesto: Gestionar todo lo concerniente al proceso de reclutamiento de todos los empleados de la entidad y desarrollar una comprensión integral de la cultura de la organización, tomando en cuenta los requisitos de reclutamiento, misión, visión y valores de la organización

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Gestionar y dar a conocer la entidad como una marca empleadora.
2. Elaborar y publicar ofertas de empleo en distintos canales (universidades, CompuTrabajo entre otras).
3. Buscar candidatos potenciales en las redes sociales y páginas de empleo.
4. Evaluar al candidato e identificar si se ajusta a la cultura organizacional.
5. Administrar y calificar las evaluaciones pre-empleo.
6. Evaluar CVs, coordinar y realizar entrevistas a los candidatos.
7. Hacer seguimiento constante a los candidatos manteniendo el flujo de información (correos y llamadas).
8. Construir, alimentar y mantener actualizada las bases de datos de reclutamiento.
9. Garantizar el cumplimiento de las métricas y objetivos.
10. Apoyo con la solicitud de papelería y creación de expedientes.
11. Elaborar el perfil de los candidatos.
12. Tramitar las postulaciones recibidas.
13. Cualquier otra actividad relacionada con su puesto que le sea asignada de manera verbal o por escrito.

8. ASISTENTE DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Propósito del Puesto: Se encarga de brindar asistencia a la Jefe de Reclutamiento y selección para el óptimo cumplimiento de actividades del área. Adicional a procesar toda la información de soporte de los candidatos, apoyar en procesos de reclutamiento y mantener al día bases de datos.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO



1. Alimentar y mantener la base de datos de candidatos actualizada de forma diaria.
2. Brindar las pruebas a candidatos, tanto del área inglés como español.
3. Llevar agenda de entrevistas, exámenes y entrega de documentos.
4. Solicitar papelería, creación y entrega de expedientes.
5. Hacer seguimiento a los candidatos.
6. Resolver problemas lo más rápido posible (p. ej., cancelaciones y agenda de entrevistas, papelería entre otras).
7. Buscar candidatos potenciales cuando sea requerido.
8. Realizar trabajos de asistente según le indique su jefe inmediato.
9. Atenderá a los visitantes.
10. Gestionar llamadas para cuando sea necesario (ejemplo, referencias laborales, confirmar plazas).
11. Filtrar Cv's según las posiciones solicitadas.
12. Cualquier otra actividad relacionada con su puesto que le sea asignada de manera verbal o por escrito.

9. JEFE DE CAPACITACIÓN Y CLIMA

Propósito del Puesto: Dentro de la estructura organizacional del área de recursos humanos, es importante contar con la figura de un Jefe de Clima y Capacitación, quien es responsable de la gestión y dirección de proyectos y procesos relacionados con la capacitación y desarrollo del personal de la compañía. Al igual que de gestionar estrategias para la mejora continua del clima organizacional.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Proponer y ejecutar actividades orientadas a fortalecer el clima organizacional de la entidad.
2. Liderar los procesos de evaluación de desempeño y clima laboral desde el diseño hasta el seguimiento de planes de acción.
3. Organizar actividades que fomenten la integración y motivación del personal, al igual que mantener canales de comunicación activos con los mismos.
4. Realizar el diagnóstico de necesidades de formación, para la elaboración, ejecución y despliegue del plan anual de capacitación interna y externa.
5. Establecer convenios con diversas instituciones para brindar beneficios a los Trabajadores de la entidad.
6. Brindar asesoramiento a los Trabajadores sobre los diversos procesos de Recursos Humanos.
7. Participar en los distintos proyectos del área.
8. Coordinar y gestionar inducciones de ingresos de personal.
9. Dirigir y gestionar cambios de condiciones laborales dentro de la entidad.
10. Coordinar con jefes y prever necesidades de formación y desarrollo futuras.



10. ANALISTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Propósito del Puesto: Facilitar la comunicación y relación entre los miembros de la entidad, a través del sentido de pertenencia y el reconocimiento del personal, con el objetivo de contar con un entorno organizacional agradable. Además de apoyar los procesos de desarrollo de personal y evaluación de desempeño.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Proponer y ejecutar actividades orientadas a fortalecer el clima organizacional de la entidad.
2. Liderar los procesos de evaluación de desempeño y clima laboral.
3. Brindar seguimiento a los canales y contenidos de la comunicación interna de la entidad.
4. Organizar actividades que fomenten la integración y motivación del personal.
5. Apoyar en la realización del diagnóstico de necesidades de formación para la elaboración, ejecución y despliegue del plan anual de capacitación interna y externa.
6. Dar seguimiento a los convenios con diversas instituciones para brindar beneficios a los Trabajadores de la entidad.
7. Participar de los diferentes proyectos del área, como cumpleaños, programas de desarrollo, premiaciones a empleados y actividades de días festivos, entre otros.

11. ANALISTA DE CAPACITACIÓN

Propósito del Puesto : Responsable de diseñar y realizar programas de capacitación y desarrollo para mejorar el desempeño individual y organizacional

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Idear estrategias ante las necesidades de las capacitaciones para desarrollar o mejorar los programas de entrenamiento.
2. Diseñar, gestionar e implementar el programa de capacitación interna y externa.
3. Elaborar el diagnóstico y el análisis de las necesidades de capacitación a fin de potenciar las competencias técnicas y personales de los empleados.
4. Ejecutar el proceso de inducción de los nuevos ingresos y brindar acompañamiento al personal.
5. Elaborar indicadores y consolidar la información del área a fin de asegurar los reportes de avance de los objetivos.
6. Elaborar calendarios de capacitaciones.
7. Identificar y proponer oportunidades de mejora en los procesos del área.
8. Administrar las capacitaciones internas y el proceso de revisión de desempeño, así como las descripciones de puesto.
9. Llevar los registros y realizar reportes periódicos del personal.
10. Planificar y ejecutar acciones encaminadas a formar y mantener capacitado y actualizado al personal.



11. Proporcionar orientación adecuada para la solución de las dudas o sugerencias que pueda presentar el personal o los nuevos ingresos.
12. Buscar a las personas idóneas para brindar las diferentes capacitaciones.
13. Crear la logística de los eventos para la realización de las capacitaciones.

12. JEFE DE SERVICIOS DE PERSONAL

Propósito del Puesto : Dentro de la estructura organizacional del área de recursos humanos, es importante contar con la figura de un Jefe de Servicios de Personal, quien es responsable de la dirigir, coordinar y organizar todo lo concerniente a movimientos de personal, remuneraciones, y procesos técnicos de: contratos y reasignaciones.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Dirigir, y evaluar la efectividad del reporte de planilla de Remuneraciones, bonificaciones, subsidios, reintegros, devengados.
2. Dirigir la elaboración de documentos técnicos.
3. Brindar asesoramiento y absolver consultas en asuntos del sistema de personal.
4. Formular y ejecutar el rol de vacaciones de personal de La entidad.
5. Implantar las políticas de retribución e incentivos.
6. Administrar el pago de obligaciones y previsiones tributarias.
7. Gestionar los procesos de nómina y seguros sociales.
8. Gestionar las llamadas de atención de personal.
9. Realizar control periódico de archivo garantizando que el mismo se encuentre actualizado.
10. Realizar entrevistas de salida con la finalidad de identificar los factores determinantes de salida del colaborador, así como sus áreas de oportunidad.
11. Llevar control periódico de rotación de personal.
12. Coordinar el proceso de registro e inscripción de personal en las Trabajadores gubernamentales respectivas.
13. Asesorar a los líderes de equipo en la aplicación de sanciones, sean amonestaciones, sanciones y/o desvinculaciones.
14. Solucionar los incidentes, reclamos o conflictos entre los Trabajadores y la entidad.

13. ANALISTA DE SERVICIOS DE PERSONAL

Propósito del Puesto : Gestionar todo lo concerniente a movimientos de personal, remuneraciones y procesos técnicos de: contratos y reasignaciones.



PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO	
1.	Brindar apoyo en el seguimiento en la formulación de la Planilla de Remuneraciones, bonificaciones, subsidios, reintegros, devengados.
2.	Elaboración de documentos técnicos.
3.	Brindar seguimiento a las consultas en asuntos del sistema de personal.
4.	Asistir en la formulación y ejecución de vacaciones de personal de La entidad.
5.	Dar seguimiento a los sistemas de control de tiempo y otros que permitan supervisar la asistencia del personal.
6.	Brindar asistencia en la gestión de procesos de nómina y seguros sociales en tiempo estipulado.
7.	Llevar el control y seguimiento, del registro en digital de las llamadas de atención del personal y archivarlas donde corresponda.
8.	Mantener el archivo de personal actualizado con la documentación en orden.
9.	Apoyar en la gestión de registro e inscripción de personal en las Trabajadores gubernamentales respectivas en el tiempo correspondiente.
10.	Llevar el control de las rutas de mensajería.
11.	Y cualquier otra actividad relacionada con su puesto que le sea asignada de manera verbal o por escrito.

14. AUXILIAR DE SERVICIOS DE PERSONAL	
Propósito del Puesto : Apoyar con el orden de movimientos de personal, documentos técnicos, papelería, reportaría que se acoplen al puesto	
PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO	
1.	Brindar apoyo en el seguimiento en tramites patronales que solicite el personal.
2.	Elaboración de documentos técnicos.
3.	Brindar seguimiento a las consultas en asuntos del sistema de personal.
4.	Control de requerimientos de librería
5.	Control de equipo (headset y acceso)
6.	Manejo de archivo.
7.	Y cualquier otra actividad relacionada con su puesto que le sea asignada de manera verbal o por escrito.



15. GESTOR DE MENSAJERÍA

Propósito del Puesto: Entregar y recibir correspondencia de las unidades administrativas, así como coordinar rutas con el objetivo de cumplir las fechas de entrega con proveedores y clientes de la organización

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Representante de Servicio al cliente como gestor de mensajería.
2. Cumplir con las rutas establecidas de mensajería respetando tiempos asignados
3. Entrega rápida y segura de los elementos en el destino especificado.
4. Reparto domiciliario de documentos administrativos distintas instituciones.
5. Comunicación efectiva que le permita conocer los detalles de sus entregas.
6. Entregar un reporte mensual describiendo el estatus de los vehículos.
7. Comunicación constante con el jefe directo, informando sobre cualquier asunto ocurrido en el desarrollo de las actividades de la labor de mensajería.
8. Realizar trámites bancarios y diversas actividades administrativas.
9. Llevar control de la facturación de parqueos o tramites varios para que el área contable pueda tramitar.
10. Y cualquier otra actividad relacionada con su puesto que le sea asignada de manera verbal o por escrito.

16. JEFE DE RELACIONES LABORALES

Propósito del Puesto : Dentro de la estructura organizacional del área de recursos humanos, es importante contar con la figura de un Jefe de Relaciones Laborales, quien es el responsable de establecer pautas y mejoras para la entidad, y así garantizar seguridad y salud ocupacional para la organización.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Definir pautas y mejores prácticas para la entidad.
2. Prevenir la generación de contingencias laborales.
3. Realizar procesos de mediación laboral según el tipo de problemática.
4. Recabar la información necesaria y presentarla ante la autoridad administrativa de trabajo cuando se presenten inspecciones laborales, conciliaciones o procesos extras.
5. Coordinar con los estudios de abogados los diferentes procesos legales en curso.
6. Establecer análisis de riesgos y construcción de información y documentación.
7. Liderar y gestionar áreas de Seguridad y Salud ocupacional.
8. Implementar políticas y procedimientos de Seguridad Industrial.
9. Establecer análisis de riesgos y construcción de información y documentación.
10. Liderar al equipo de mantenimiento de la organización.
11. Control y supervisión de los proyectos con base en la legislación nacional en materia de



Salud y Seguridad.

12. Liderar procesos y procedimientos con la finalidad de prevenir y controlar riesgos e incidentes.
13. Coordinar simulacros y evacuaciones en casos de emergencia o desastre natural.
14. Capacitar a los Trabajadores con temas relacionados a Salud y Seguridad Ocupacional.

17. MÉDICO OCUPACIONAL

Propósito del Puesto: Brindar seguimiento, registro y evaluación de accidente casos (de trabajo enfermedades profesionales, ausentismos por enfermedad y otros), y mantener contacto directo con operaciones y administración con la finalidad de brindar asesoramiento médico a los Trabajadores de la organización)

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Evaluación de exámenes de salud de los empleados, prevención de enfermedades, medidas de higiene y seguridad del trabajo, entre otras.
2. Hay que asegurar que las condiciones ambientales de trabajo (temperatura, humedad, ruido y ventilación) son las adecuadas para evitar enfermedades.
3. Abrir una ficha médica de cada trabajador desde el momento de su incorporación a la entidad y deberá someter a todos ellos a un reconocimiento médico anual con fines preventivos y de vigilancia de la salud.
4. Proponer alianzas estratégicas con Trabajadores de salud.
5. Atender las urgencias y las consultas médicas de nivel primario de los trabajadores y derivarlos a médicos especialistas cuando sea necesario.
6. Brindar asesoría en el plan de prevención de riesgos laborales.
7. Velar por la integración sociolaboral de trabajadores con minusvalías físicas, asesorando a la entidad sobre las tareas que puedan desempeñar.
8. Realizar informes y mantener comunicación directa con la administración y gerencia de Recursos Humanos respecto a casos positivos Covid 19.
9. Realizar tamizaje de Covid-19 dos veces al día a los trabajadores.
10. Vigilar el cumplimiento de las normas de higiene, distanciamiento social (según Covid19).
11. Proteger a los empleados de alto riesgo de enfermedad por Covid.19, incrementando las medidas laborales y sanitarias para minimizar el riesgo contagio (acuerdo
12. Aforo y señalización en la entidad.
13. Apoyar en capacitaciones dirigidas a los Trabajadores con temas relacionados a Salud y Seguridad Ocupacional



18. PERSONAL DE MANTENIMIENTO

Propósito del Puesto : Ejecutar las actividades de limpieza y mantenimiento de las instalaciones de la organización con el objetivo de garantizar la correcta higiene dentro de la misma.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Realizar la limpieza de suelos, muebles, baños, inmobiliarios, entre otros.
2. Realizar vaciado de papeleras, basureros y eliminación de residuos.
3. Reponer de materiales, como papel higiénico o servilletas.
4. Desempolvar y limpiar el equipo de la oficina, tomando las precauciones necesarias para no dañarlo.
5. Seguir las instrucciones y tomar las medidas de seguridad pertinentes al manejar químicos.
6. Utilizar vestimenta de protección, tales como guantes, lentes y trajes de seguridad al manejar químicos para la limpieza.
7. Llevar un inventario y solicitar los materiales que necesiten ser reabastecidos.
8. Llevar el registro y hacer seguimiento de todas las actividades y entregar un informe detallado a la entidad cuando sea requerido.
9. Utilizar herramientas de limpieza, tales como escobas, pulidoras, aspiradoras, trapeadores, cepillos, químicos y productos especiales.
10. Llevar el registro de todas las actividades llevadas a cabo.

19. GERENTE DE FINANZAS

Propósito del Puesto : Responsable de realizar labores gerenciales, manejar información financiera, documentar y levantar informes, analizar tendencias y evaluar el desempeño de la entidad.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Supervisar las operaciones y el desarrollo de los departamentos de finanzas de la entidad.
2. Revisar y desarrollar políticas para regular las opciones financieras de la entidad.
3. Estimar costos y ganancias para prever el logro de los objetivos establecidos.
4. Evaluar periódicamente los procedimientos financieros y dar las recomendaciones correspondientes o sugerir posibles mejoras.
5. Dirigir y gestionar todo lo relacionado a pago de planillas y Trabajadores.
6. Asistir en la administración de los activos y en la estimación de posibles ganancias.
7. Monitorear las tendencias que afecten el estado financiero de la entidad y planificar nuevas estrategias.
8. Revisar la documentación referente a pronósticos financieros y el estado de la entidad.
9. Elaborar documentos e informes legales a ser remitidos a La entidad reguladora de operaciones financieras correspondiente.
10. Garantizar que las actividades económicas cumplan con la regulación aplicable.
11. Supervisar al personal encargado del levantamiento de informes.
12. Idear alternativas para minimizar costos y pérdidas.
13. Investigar y determinar oportunidades para lograr expansión financiera brindando asesoría y asistencia en la ejecución de planes y metas financieras.



14. Dirigirla recopilación y el análisis de la información financiera realizandopresentaciones a las demás gerencias sobre los movimientos financieros.
15. Garantizar el cumplimiento de facturación de clientes.
Supervisar la reportería financiera en las herramientas de Bussiness Inteligencegenerada por las jefatu

20. JEFE DE FINANZAS

Propósito del Puesto: Vigilar el correcto ejercicio del presupuesto, así como losregistros contables, en base a la normatividad y procedimientos aplicables, con el objetivo de obtener información veraz y oportuna.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Verificar la correcta programación del presupuesto.
2. Mantener actualizada la normatividad aplicable en el ejercicio de los presupuestos autorizados.
3. Analizar los registros contables y presupuestales de Ingresos y Egresos de los fondos específicos.
4. Elaborar los estados financieros en base a los registros contables para la toma de decisiones.
5. Verificar el registro oportuno de todas las operaciones y movimientos de impactofinanciero.
6. Elaborar los estados financieros.
7. Dirigir y gestionar todo lo relacionado a pago de planillas y Trabajadores.
8. Dirigir la recopilación y el análisis de la información financiera realizandopresentaciones a las demás gerencias sobre los movimientos financieros.
9. Garantizar el cumplimiento de facturación de proveedores.
10. Autorizar traspasos bancarios para protección de cuentas y para la elaboraciónde cheques de los diferentes movimientos generados en el ejercicio del Presupuesto.
11. Proporcionar información contable y presupuestal oportuna a la Dirección General Administrativa.
12. Coadyuvar en la elaboración del Presupuesto Anual, programa de actividades einforme de actividades.
13. Elaborar conciliaciones de Activos Fijos, Nómina y Presupuestos, así como llevar acabo los registros correspondientes.
14. Realizar todas aquellas actividades necesarias para el cumplimiento de sus funciones,las que le confieren los ordenamientos y las que le sean expresamente encomendadas
15. por el Jefe inmediato.

21. ANALISTA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

Propósito del Puesto: Efectuar movimientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos, a fin demantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la entidad.



PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Revisar, ordenar, clasificar y registrar los comprobantes de compra y venta en el sistema contable.
2. Registrar las provisiones del mes (planillas, pagos a proveedores, información de activos, etc.) de las unidades de negocio asignadas.
3. Elaborar el flujo de efectivo.
4. Realizar la conciliación bancaria, verificando los movimientos registrados en las cuentas del banco de la entidad y la información del sistema contable.
5. Realizar el cierre contable de la unidad de negocio asignada (cronograma de cierre de mes contable y administrativo).
6. Realizar el análisis de cuentas contables de la unidad de negocio asignada, así como la corrección y validación de saldos de cuentas contables.
7. Realizar el análisis de gastos.
8. Verificar el cálculo de la retención y detracción de las facturas.
9. Elaborar la liquidación de impuestos de la unidad de negocio asignada y presentarla al Supervisor contable, de manera mensual y anual.
10. Analizar los costos de producción vs los costos de ventas, de la unidad de negocio asignada.
11. Apoyar en la atención de los requerimientos internos y de terceros.

22. GERENTE DE OPERACIONES

Propósito del Puesto: Responsable de realizar labores gerenciales, formular estrategias, mejorar el rendimiento e implementar procesos y prácticas correctos en la organización.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Garantizar que todas las operaciones que lleven a cabo de un modo apropiado y rentable.
2. Mejorar los sistemas, procesos y mejoras prácticas de gestión operativa.
3. Formular objetivos estratégicos y operativos.
4. Examinar datos financieros y utilizarlos para mayor rentabilidad.
5. Gestionar presupuestos y provisiones.
6. Realizar controles de calidad y controlar los KPI's.
7. Contratar, formar y supervisar personal.
8. Ser enlace con el superior para tomar decisiones para las actividades operativas y establecer objetivos estratégicos.
9. Planificar y supervisar el funcionamiento diario de la entidad para garantizar un progreso sin problemas.



10. Supervisar al personal de diferentes departamentos y proporcionar retroalimentación a los Trabajadores de la entidad.
11. Evaluar periódicamente la eficiencia de los procedimientos comerciales de acuerdo con los objetivos organizacionales y aplicar mejoras.
12. Revisar y/ o formular políticas que promuevan su implementación.
13. Gestionar relaciones / acuerdos con socios / proveedores externos.
14. Evaluar el rendimiento general mediante la recopilación, el análisis y la interpretación de datos y métricas.
15. Desarrollar planes estratégicos de largo alcance para lograr objetivos.

23. JEFE DE OPERACIONES

Propósito del Puesto: Dentro de la estructura organizacional del área de operaciones, es importante contar con la figura de un Jefe de Operaciones, quien es el responsable de asegurar la planificación, la dotación de personal y la dirección para el funcionamiento de la operación.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Gestionar y supervisar los equipos de la operación.
2. Asegurar compromiso por parte del personal y brindar oportunidades de desarrollo a los trabajadores.
3. Mantener el rendimiento de los Trabajadores para alcanzar los KPI's por medio de un servicio de calidad óptimo de acuerdo con la necesidad del cliente.
4. Analizar reportes de datos estadísticos que permitan la medición de la producción e identificar las causas de áreas de oportunidad.
5. Desarrollar reportes personalizados para medir y brindar seguimiento a estadísticas.
6. Proveer retroalimentación a los equipos con la finalidad de crear lazos positivos y motivarlos.
7. Crear y desarrollar planes de incentivos para motivar a los trabajadores y asegurar que se alcancen las metas propuestas.
8. Coordinar la demanda de personal y autorizar cambios de horarios de los mismos, en colaboración con el equipo de Workforce.
9. Colaborar con otros departamentos en cuanto a la organización para resolver situaciones que se presenten. (Recursos humanos, IT, área comercial, etc.)
10. Brindar retroalimentación
11. Evaluar el rendimiento general mediante la recopilación, el análisis y la interpretación de datos y métricas.
12. Garantizar que los procesos de la organización sigan cumpliendo la ley.
13. Dar seguimiento a las relaciones con los clientes, con la finalidad de garantizar que el servicio brindado este siendo satisfactorio.



24. ANALISTA WORKFORCE

Propósito del Puesto : Establecer un equilibrio entre los recursos de los cuales se dispone y las demandas de servicio que entran al Contact Center, así como cumplir con la gestión que requiera la operación en tiempos.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Identificar oportunidades y mejoras prácticas para mejorar los procesos.
2. Facilitar el análisis complejo y mejorar la eficacia de los procesos de trabajo.
3. Desarrollar soluciones e impactar positivamente la efectividad de los procesos y procedimientos de trabajo.
4. Facilitar la recopilación, el procesamiento y el análisis de datos de rendimiento de la gestión de la fuerza laboral para respaldar la mejora de los KPI internos del área de operaciones de la organización.
5. Gestionar controles para ayudar a la gestión del WorkForce con la ejecución eficiente del proceso y la verificación del rendimiento.
6. Realizar ejercicios de investigación de casos de problemas para apoyar con el análisis de la causa raíz de la entidad.
7. Participar en proyectos para aplicar las prácticas de operaciones a nuevos segmentos comerciales, desarrollar capacidades de soporte y trabajar en nuevos compromisos comerciales.
8. Monitorear, comunicar y realizar cambios que afecten positivamente el desempeño en tiempo real de los miembros de nuestro equipo.
9. Programar la cola de llamadas y la previsión de volúmenes de llamadas por segmentos.
10. Evaluar datos y comunicarlos de manera clara y concisa a los equipos de gestión.
11. Ajustar la dotación de personal y la programación de acuerdo con las necesidades cambiantes de la entidad.
12. Garantizar que la dotación de personal cumpla con los volúmenes previstos para los clientes.
13. Monitorear los horarios y escalar los problemas relacionados con el cumplimiento de la asistencia.
14. Trabajar con los miembros del equipo para asegurarse que conozcan sus estadísticas relacionadas con el cronograma.



25.COORDINADOR DE OPERACIONES

Propósito del Puesto : Coordinar, asesorar y guiar al personal de Contact Center con la finalidad de gestionar de manera estratégica todos los recursos y procesos logísticos de la organización y dirigir procesos operativos asociados a la dirección de tráfico.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Publicar los horarios de trabajo de los empleados después de la aprobación de la gestión.
2. Optimizar el uso de recursos para cumplir eficazmente con los KPI del proyecto.
3. Crear horarios de empleados que minimizan las horas de trabajo y cumplen con los requisitos de carga de trabajo, la disponibilidad de recursos y las regulaciones.
4. Revisar y procesar solicitudes de operaciones para actividades programadas, como tiempo libre, actividades no productivas y excepciones en cronogramas, según las pautas y la capacidad planificada.
5. Ofrecer el cálculo necesario para todos los flujos de trabajo en función de las transacciones, la productividad y las previsiones de residuos.
6. Implantar procesos de seguimiento de KPI's desde el diseño hasta la ejecución de estos.
7. Gestionar al equipo de operadores.
8. Coordinar las vacaciones y turnos de los teleoperadores.
9. Contactar directamente con el área comercial de la compañía.
10. Planificar y coordinar formaciones para los teleoperadores en conjunto con el departamento de Recursos Humanos.

26.SUPERVISOR DE OPERACIONES

Propósito del Puesto : Se encarga de la supervisión y control de los teleoperadores con el objetivo de asegurarse que las llamadas que se reciben son atendidas en un tiempo acotado y que, a su vez, se esté brindando atención y servicio al cliente de calidad.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Coordinar, supervisar y asegurar que el volumen de metas asignadas se cumpla, asegurando el cumplimiento en equipo.
2. Planificar, controlar y ejecutar una comunicación efectiva con el área de operaciones, para llevar a cabo los cambios que se van generando.
3. Trabajar bajo cumplimiento de objetivos por medio de la supervisión de las operaciones.
4. Elaborar reportes de las operaciones y presentaciones de resultados semanales, mensuales y anuales.
5. Medir criterios e indicadores de calidad.
6. Brindar coaching a los agentes efectuando monitoreos diarios, confirmando resultados y dar seguimiento a casos especiales.
7. Liderar al equipo humano de la cuenta a cargo y velar por el desarrollo de las competencias asegurando de que se preste el servicio de satisfacción esperado.



27. TEAMLEAD	
Propósito del Puesto : Proporcionar orientación de primera línea a los teleoperadores asegurando que se brinde un servicio de calidad con cada interacción que se realice.	
PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO	
1.	Gestionar y liderar directamente al equipo asignado.
2.	Asegurar que se mantenga la capacitación competente, el desarrollo profesional y el compromiso de los empleados para preparar, hacer crecer y retener al personal.
3.	Gestionar el rendimiento operativo para cumplir con los indicadores clave y los acuerdos en niveles de calidad.
4.	Facilitar retroalimentación directa a los teleoperadores bajo su cargo indicando con claridad áreas de oportunidad que permitan el desarrollo profesional de los mismos.
5.	Analizar información y datos para medir los niveles de producción e identificar causas directas de las áreas de bajo rendimiento.
6.	Motivar al equipo bajo su cargo y construir relaciones con los mismo.
7.	Brindar coaching en tiempo real al equipo a su cargo.
8.	Participar en el desarrollo de programas de incentivos para motivar al personal y así lograr los resultados deseados.
9.	Coordinar en conjunto con las demás áreas de la operación cambios en los horarios de la dotación de personal.
10.	Colaborar en conjunto con otros departamentos de la organización para resolver problemas que se presenten directamente con el equipo que se encuentra bajo su cargo.
11.	Proveer al equipo herramientas para lograr el desarrollo puntual de competencias que soporten la operación y lograr mantener los estándares de la operación.

28. TELEOPERADOR	
Propósito del Puesto: Responsable de proporcionar a los usuarios información, soporte y respuesta según los valores y procedimientos internos en relación con los productos y/o servicios de la entidad que representa. Siempre con altos estándares de Servicio al cliente.	
PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO	
1.	Brindar excelente acompañamiento y servicio al cliente a los usuarios.
2.	Construir excelentes relaciones profesionales con los clientes con la finalidad de brindar servicio al cliente personalizado.
3.	Atender llamadas, recibir y responder correos electrónicos a los usuarios.
4.	Dar seguimiento a las solicitudes de los clientes asegurando personalización en los servicios brindados.
5.	Resolver cualquier solicitud, tramitar pedidos, solicitudes, demandas o reclamos de los



usuarios con la mayor prontitud posible.

6. Fidelizar clientes.
7. Analizar las necesidades de los clientes y gestionarlas.
8. Recopilar información valiosa sobre el cliente, sus necesidades y preferencias.
9. Prevenir futuros incidentes.

29. GERENTE DE IT

Propósito del Puesto : Responsable de coordinar el departamento de IT de la entidad al igual que de manejar la plataforma tecnológica para mejorar e innovar procesos y servicios informáticos, optimizando la utilización de recursos informáticos.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Velar por el buen funcionamiento de los diferentes sistemas y programas de IT.
2. Supervisar al personal de su departamento.
3. Organizar el soporte de usuarios para que las solicitudes sean atendidas a la mayor brevedad posible.
4. Brindar apoyo en la solución de problemas de soporte técnico, enlaces, hardware y software utilizados en la entidad.
5. Desarrollar productos, administrar bases de datos y dar soporte de aplicaciones.
6. Administrar las políticas y la documentación de los sistemas de información, incluidas las estrategias de respaldo, los materiales de capacitación del usuario, los mapas de red y las políticas de seguridad.
7. Evaluar la funcionalidad de los sistemas.
8. Administrar presupuestos de IT.
9. Implementar y administrar procedimientos de seguridad y respaldo.
10. Mantenerse al día con las nuevas tecnologías.

30. COORDINADOR DE IT

Propósito del Puesto : Responsable de asegurar el funcionamiento de los ordenadores, redes, plataformas y sistemas de la compañía.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Supervisar el rendimiento del sistema y de la red.
2. Asesorar a los directivos sobre las opciones informáticas más adecuadas.
3. Actuar como enlace entre los usuarios finales y el equipo de IT.
4. Comunicar cualquier problema o preocupación técnica.
5. Apoyar en la organización de actividades de proyectos clave de tecnología dentro de la entidad.



6. Establecer protocolos para el uso de los sistemas y plataformas de IT en todos los departamentos y proyectos de la entidad.
7. Asesorar a los directivos sobre las opciones informáticas más adecuadas.
8. Brindar soporte técnico o formación en sistemas y redes.
9. Actuar como enlace entre los usuarios finales y el soporte de nivel superior.
10. Supervisar el rendimiento del sistema y de la red.
11. Garantizar que los ordenadores y las redes informáticas de la entidad funcionen de forma eficiente y eficaz.
12. Mantener las licencias y los programas de actualización

31. ANALISTA DE IT

Propósito del Puesto : Responsable del desarrollo continuo y la optimización de las infraestructuras de TI dentro de la entidad y diseñar sistemas computacionales que resulten una mejora competitiva.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Evaluar el estado actual de las operaciones y definir nuevos objetivos, ya sea de forma independiente o junto con los representantes de nivel directivo.
2. Analizar los sistemas actuales de la información.
3. Definir y desarrollar medidas para la mejora de sistemas.
4. Planificar activos y gastos en proceso.
5. Diseñar sistemas más eficientes.
6. Decidir qué desarrollos o modificaciones se deben de realizar que resulten en una mejora en el sistema informático.
7. Realizar un análisis detallado de los sistemas operativos y de los costes.
8. Examinar continuamente las necesidades de los departamentos y los requisitos con respecto a su uso de la tecnología de la información.
9. Documentar especificaciones técnicas.

32. GERENTE DE CUMPLIMIENTO

Propósito del Puesto : Responsable de administrar, supervisar, ejecutar, dirigir y controlar la gestión de monitoreo y validación de su responsabilidad de las cuentas a cargo, logrando el cumplimiento de las metas del área y sus indicadores.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Implementar y desarrollar propuestas integrales enfocadas a la calidad en atención telefónica.
2. Garantizar que el equipo de calidad efectúe las calibraciones en producto, soft skills, errores críticos, anomalías, errores moderados y criterios de riesgo para el negocio.
3. Validar que se realicen las muestras de monitoreos de calidad a los teleoperadores de las diferentes cuentas.
4. Orientar a los teleoperadores a alcanzar excelencia y satisfacción de los clientes internos



y externos.

5. Gestionar, supervisar, formar y desarrollar el equipo a su cargo.
6. Evaluar al equipo de teleoperadores.

33.COORDINADOR DE ANALISIS Y ESTADISTICA (CALIDAD)

Propósito del Puesto: Coordinar al equipo de analistas de calidad con el objetivo de asegurar la realización de monitoreo aleatorios para cumplir con los criterios de evaluación

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Asegurar las certificaciones de analistas de calidad.
2. Realizar reportes de indicadores de calidad de Operaciones al cliente.
3. Realizar propuestas para la mejora de los atributos establecidos en la guía de evaluación.
4. Realizar sesiones de calibración con el personal o con el cliente.
5. Proponer mejoras en la información de los procesos del cliente y operativos.
6. Asegurar la actualización de los analistas de calidad en los nuevos procesos o cambios en las instrucciones del cliente.
7. Control y seguimiento de indicadores de encuestas CSAT, CES, NPS, TNPS y tiempos de gestión en cada canal de atención.
8. Elaboración de manuales de procesos, scripts y flujos de trabajo.
9. Coordinación y realización de monitoreo en tiempo real, presencial y vía remota.

34. ANALISTA DE CALIDAD

Propósito del Puesto: Monitorear, revisar y retroalimentar los resultados de los estándares de control de calidad aplicados en las llamadas de los teleoperadores.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Cumplir con los controles y procesos de calidad establecidos.
2. Auditar y clasificar audios que no cumplan con los estándares de servicios.
3. Evaluar audios, chat, correos, etc de forma manual, tiempo real y presencial.
4. Entrenar a los teleoperadores sobre la calidad del servicio para garantizar que se sigan los procedimientos adecuados.
5. Realizar informes completos de las sesiones de coaching y control de calidad semanalmente.
6. Asistir y participar en reuniones con supervisores para revisar la lista de monitoreo.
7. Investigar problemas escalados y ofrecer oportunidades de coaching con líderes de equipo y gerentes de operaciones.
8. Informar problemas de secuencias de comandos o preguntas de las personas que llaman a los departamentos correspondientes.
9. Desarrollo de manuales de procesos.
10. Elaboración de reportes gerenciales.



11. Implementación de guías y boletas de calidad.
12. Asistencia en calibración de llamadas con cada uno de los proveedores que lo solicite.
13. Desarrollo y ejecución de talleres de servicio para la mejora continua.

35. JEFE DE DESARROLLO

Propósito del Puesto: Coordinar y apoyar al cliente interno y externo en automatizar procesos, creando programas que puedan cumplir con uno de los pilares de la compañía.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Desarrollar la arquitectura del sitio web.
2. Diseñar las interfaces de usuario y otros elementos front-end.
3. Desarrollar aplicaciones back-end.
4. Crear servidores y bases de datos para la correcta funcionalidad.
5. Asegurar el funcionamiento de la aplicación o sitio en teléfonos móviles.
6. Asegurar la velocidad y la escalabilidad del sitio web.
7. Administrar proyectos complejos de informática.
8. Aplicar nuevas tecnologías en los procesos de la organización.
9. Automatizar procesos para minimizar la variación y garantizar la alta calidad del código.
10. Manejar la base de datos del negocio.

36. DESARROLLADOR JUNIOR

Propósito del Puesto: Se encarga de los sistemas informáticos, el diseño, mantenimiento de software y la ejecución de sistemas específicos para el cumplimiento de tareas determinadas.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Asistir al coordinador en el diseño de desarrollo y codificación de software.
2. Asistir y contribuir a reuniones de desarrollo de la entidad.
3. Aplicar sus habilidades de codificación.
4. Manejar códigos base.
5. Responder a solicitudes de las diferentes áreas de la organización.
6. Diseñar y manipular bases de datos.
7. Redactar informes de los proyectos desarrollados.
8. Realizar pruebas de desarrollo.
9. Diseñar procesos informáticos que permitan a la entidad ser más eficiente.
10. Actualizar programas que la entidad posee.
11. Monitorear y brindar seguimiento al funcionamiento de los programas entidadiales.
12. Cifrado de datos.
13. Brindar asistencia informática.
14. Establecimiento de protocolos de seguridad informática, para garantizar la seguridad de la información que maneja la entidad.



37. TELEOPERADOR DE SOPORTE TÉCNICO

Propósito del Puesto: Responsable gestionar las incidencias de los sistemas, proporcionar a los usuarios soporte técnico cuando se quede sin funcionamiento el sistema o programas que no permitan prestar los productos o servicios que presta la empresa, levantar las plataformas cuando están quedando sin poder usarse.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO

1. Brindar excelente acompañamiento y servicio al cliente a los usuarios.
2. Construir excelentes relaciones profesionales con los clientes con la finalidad de brindar servicio al cliente personalizado en temas relacionados a soporte técnico.
3. Gestionar las incidencias de los sistemas y programas, en horarios de emergencia, haciendo vigilancia para requerimiento de soporte técnico
4. Dar seguimiento a las solicitudes de los clientes asegurando personalización en los servicios brindados de soporte técnico y vigilancia de procesos relacionados.
5. Prevenir futuros incidentes que sucedan de emergencia durante turno en términos relacionados a soporte técnico y vigilancia de proceso.

PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES

Artículo 42.- Además de las prohibiciones contenidas en el Artículo 64 del Código de Trabajo y demás disposiciones legales vigentes en materia laboral, se prohíbe a los trabajadores de la Entidad:

1. Abandonar el trabajo en horas hábiles sin previa autorización de su jefe inmediato
2. Faltar al trabajo un día completo sin licencia o permiso previo de su empleador o jefe inmediato.
3. No retornar a trabajo en el tiempo estipulado cuando solicita licencia para asistir a alguna institución y en la misma no brindan constancia que valide su falta.
4. Emplear útiles, herramientas implementos o materiales suministrados por la entidad, para usos distintos de aquel que estén normalmente destinados.
5. Presentarse al trabajo con síntomas de haber ingerido licor, drogas o estupefacientes.
6. Trabajar en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas o estupefacientes o en cualquier otra forma anormal análoga
7. Introducir al trabajo, bebidas alcohólicas, drogas, estupefacientes, gaseosas, comida, cigarros, cosméticos, así como ningún objeto que pueda dañar las instalaciones de la entidad.
8. Introducir a su puesto de trabajo: bebidas en recipientes no autorizados, alimentos.



cigarrillos, cosméticos o cualquier otro implemento no autorizado

9. Uso, posesión, fabricación, distribución, venta y compra de alcohol o sustancias ilegales dentro del perímetro de las instalaciones de La entidad

10. Ingresar al área de operación o salas de capacitación, celulares, reproductores de música mp3, mp4, ipods, computadoras personales o cualquier aparato electrónico que pueda entorpecer la actividad de La entidad y poner en riesgo la confidencialidad de la información de nuestros clientes

11. Dedicarse a juegos de azar durante el trabajo o en horas de descanso, en el interior de las instalaciones de la entidad

12. Provocar riñas entre sus compañeros de trabajo o entre estos y los jefes

13. Atender visitas personales en horario de trabajo, salvo en casos de emergencia, o bajo autorización de su jefe inmediato

14. Ingresar o salir del trabajo portando paquetes, bolsas u otros objetos similares, y sin previa autorización del jefe inmediato

15. Ingresar tarde a labores sin debida justificación

16. Tomar sus alimentos en el lugar asignado de trabajo o en los lugares que no sean los indicados para ello, ya que La entidad ha dispuesto un comedor para que los trabajadores utilicen dicho espacio para ingerir alimentos

17. Sustraer objetos de propiedad de La entidad por cualquier causa, sin autorización previa por escrito del jefe

18. Proporcionar informes a personas extrañas a la entidad, sobre datos confidenciales de la misma, tales como costos, venta, información confidencial del cliente, procesos del negocio de telecomunicaciones sin la autorización correspondiente

19. Faltar el respeto a sus compañeros o superiores y expresarse de manera inmoral

20. Utilizar los teléfonos o programas de la entidad para realizar llamadas privadas o personales, salvo que sea una emergencia o se cuente con la autorización del jefe inmediato

21. Manifestar su inconformidad en público dentro de las instalaciones de la entidad, alterando el orden general del personal, ya que para ello está el jefe inmediato para formular sus reclamos o peticiones

22. Faltarles el respeto a las personas encargadas al momento de las revisiones cotidianas de mochilas, bolsas, paquetes, carteras para permitir la entrada y la salida de las instalaciones de la entidad

23. Falsificar los registros de La entidad, incluyendo la tergiversación u omisión de hechos relevantes en registros de clientes o deudores, reportes de actividades de teléfonos, tarjetas de registro de horarios, formularios médicos, reclamos o beneficios, solicitudes de empleo



otros documentos

24. Menospreciar a La entidad delante de clientes, posibles clientes competidores y trabajadores
25. Divulgar información no autorizada privilegiada de La entidad o información confidencial privilegiada del cliente
26. Estar involucrado en cualquier conducta inmoral, indecente o similar durante las horas hábiles o no hábiles ya sea o no que involucre a empleados de La entidad, clientes o no clientes, proveedor o no proveedor, vendedores o no vendedores que potencialmente pueden resultar en un daño a la reputación de La entidad, sus trabajadores o clientes
27. Faltar al cumplimiento de las expectativas de desempeño laboral u otras normas por la pérdida de tiempo deliberada, la vagancia o restricción de su productividad como trabajador, o la de su compañero de trabajo.
28. Dormir en horas hábiles de trabajo.
29. El no estar en el área de trabajo asignada en la hora de inicio de labores y la falta de observancia de los tiempos designados de almuerzos y recesos.
30. No seguir los procedimientos apropiados para ausentarse del trabajo.
31. Mostrar mala actitud que se refleja en el desempeño o interrumpir el trabajo de otros
32. Manejar indebidamente las comunicaciones electrónicas, los tableros de información, anuncios o retirar anuncios sin la debida autorización.
33. La falta de documentación en el sistema de horario del establecimiento, cuando dejan el edificio por motivos personales.
34. Mantener el lugar de trabajo sucio y desordenado.
35. Utilizar la propiedad o equipo de La entidad para trabajos personales. Entiéndase como propiedad de La entidad todo lo que se está dentro de las instalaciones y lo que se le proporciona.
36. La conducta no profesional, incluyendo, pero no limitándose el uso del lenguaje soez, amenazador o mal comportamiento en el ámbito laboral o en la propiedad de La entidad, incluyendo áreas comunes y de parqueo.
37. Conducir imprudente en las áreas de parqueo o dentro de las instalaciones de La entidad
38. Leer material no relacionado con el trabajo durante horas hábiles con la excepción de hora de almuerzo y recesos
39. Llevar a cabo negocios personales en tiempo de trabajo con la excepción de horas de almuerzo y receso fuera de las instalaciones



40. Portar cualquier tipo de armas de fuego en las instalaciones de La entidad incluyendo área de parqueo
41. Portar pertenencias personales no apropiadas en el lugar de trabajo que casen alguna interrupción
42. La violación de leyes del código de trabajo y Políticas entregadas al trabajador en el manual del empleado
43. Participar en juegos rudos o bromas pesadas que pudieran poner en peligro la seguridad de los compañeros de trabajo o de La entidad
44. El incumplimiento de los procedimientos de trabajo, objetivos, políticas y normas que se implementen, oportunamente comunicada con claridad de manera digital o por escrito
45. Trabajar tiempo, de horario, descanso o realizar tiempo extraordinario sin aprobación previa de su jefe inmediato o área correspondiente.
46. Evadir llamadas que ingresan a su estación de trabajo a través de acciones tales como: colgar al momento que entra a su línea, no contestando el saludo del cliente con el script o enunciado que corresponda, no esperar que el cliente cuelgue la llamada o tipificar la llamada de manera incorrecta para no atender las mismas, debido que está dando un mal uso al sistema.
47. Alternar, cambiar o agregar información a los registros de los clientes sin sudebida autorización o proceso
48. Cualquier acto intencional de una naturaleza no profesional relacionada al trabajo, que afecte a La entidad
49. Besarse, abrazarse constante y largamente dentro de las instalaciones de La entidad
50. No respetar las indicaciones y las recomendaciones para un mejor cuidado de la maquinaria
51. Finalizar la llamada de clientes sin previa autorización de este, exceptuando cuando hay un script autorizado por la Entidad en conformidad con el proyecto.
52. Escondarse o dormir en horas de trabajo.
53. Ejecutar actos deshonestos o inmorales en el interior de trabajo de la entidad.
54. No cumplir con las tipificaciones correspondientes para evadir ingreso de llamadas.
55. Incumplir con los procesos establecidos ya sea estos administrativos, productivos, o de distribución.
56. No utilizar el equipo asignado autorizado por el empleador, para la realización de sus labores.



PROHIBICIONES AL PATRONO

Artículo 43.- Además de las prohibiciones contenidas en el Artículo 62 del Código de Trabajo, y demás disposiciones legales en vigor, se prohíbe al patrono:

1. Ejecutar cualquier acto que lleve como fin restringir los derechos que tienen los trabajadores de conformidad con el Código de Trabajo y demás leyes de la República
2. Autorizar o hacer colectas a suscripciones obligatorias entre los trabajadores
3. Hacer en el establecimiento en horas de trabajo, propaganda política electoral o de cualquier índole, que implique coacción a los trabajadores.
4. Hacer que los trabajadores tomen decisiones políticas o convicciones religiosas, o influir en las mismas
5. Permitir que los trabajadores coman en lugares donde laboran
6. Incurrir en discriminación entre los trabajadores por razones de nacionalidad, raza, religión, sexo, estado civil, edad, discapacidad, vih/sida, y opiniones políticas de los mismos
7. Permitir que los trabajadores laboren en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas, estupefacientes u otra condición anormal análoga
8. Despedir a las trabajadoras que estuvieren en estado de embarazo o periodo de lactancia, por gozar de inamovilidad, salvo que, por causa justificada, originada en falta grave a los deberes derivados del contrato, de conformidad con lo dispuesto en las medidas disciplinarias contenidas en el presente Reglamento y en el artículo 77 del Código de Trabajo. En cuyo caso el patrono debe gestionar el despido ante el Juzgado de Trabajo, para la cual deberá comprobar la falta y no podrá hacer efectivo el despido hasta no tener la autorización expresa y por escrito del Juzgado respectivo. *En caso de que el patrono no cumpliera con lo anterior, La trabajadora podrá concurrir a los juzgados respectivos a ejercitar su derecho de reinstalación en el trabajo que venía desempeñando y tendrá derecho a que se le paguen los salarios dejados de percibir durante el tiempo que estuvo sin laborar.* Para gozar de esta protección, la trabajadora debe dar aviso de su estado al empleador, quedando desde ese momento provisionalmente protegida y dentro de los dos meses siguientes deberá aportar la certificación médica de su estado de embarazo para su protección definitiva
9. Hacer descuentos o deducciones del salario de los trabajadores que no estén expresamente estipulados en ley, según artículos 2 y 3 del Acuerdo Gubernativo 7-80, y el artículo 60) literal e) del Código de Trabajo.
10. Permitir que los trabajadores duerman o coman en el centro de trabajo, actos que deberán realizarse en recintos propios para tales efectos
11. Exigir o aceptar dinero u otra compensación de los trabajadores, como gratificación para que se le admita en el trabajo o por cualquiera otra concesión o privilegio que se relacione con las condiciones de trabajo general



12. Cancelar los contratos de trabajo mientras los trabajadores y encuentren en incapacidad certificada por el instituto guatemalteco de seguridad social
13. Hacer descuentos no justificados y sin motivo aparente al salario ordinario y extraordinario de los trabajadores.

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL EN EL TRABAJO

Artículo 44.- El empleador y los trabajadores deberán atender y cumplir las instrucciones relativas a la salud y seguridad ocupacional en el trabajo en horas de labor, así como las que emanen de las autoridades de trabajo del departamento de salud y seguridad ocupacional del **Ministerio de Trabajo y Previsión Social** y del **Instituto Guatemalteco de Seguridad Social**, así mismo están obligados a cumplir las normas legales establecidas en esta materia y además deberán observar las siguientes:

MEDIDAS OBLIGATORIAS PARA EL TRABAJADOR:

1. Acatar las medidas profilácticas y preventivas necesarias establecidas por la Entidad, con el fin de proteger su salud
2. Cumplir con las medidas de Salud y Seguridad Ocupacional establecidas en el plan de *Salud y Seguridad Ocupacional* indicadas que son de acatamiento forzoso
3. Cumplir con las medidas de prevención de accidentes que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social ha establecido para tal efecto, así como todas aquellas que han establecido o recomendado las autoridades de trabajo y *Previsión Social y servicios de salud*.
4. Notificar a la mayor brevedad posible al jefe inmediato, Comité bipartito o al monitor de *Salud y Seguridad Ocupacional* respectivo, el acontecimiento de accidentes y lesiones.
5. Hacer del conocimiento del jefe inmediato, comité bipartito o monitor de *Salud y Seguridad Ocupacional* cualquier riesgo identificado que ponga en peligro cualquier deficiencia en las instalaciones eléctricas, aparatos y otras que pongan en peligro la vida, salud y seguridad de las personas que se encuentren en la Entidad o lugar de trabajo
6. Abstenerse de fumar dentro de las instalaciones de la Entidad
7. En caso de que ocurran accidentes, avisar inmediatamente al jefe inmediato a efecto de que tome las medidas de socorro pertinentes girando las instrucciones del caso
8. En caso de desconocer el manejo de cualquier aparato que sea necesario utilizar solicitar al jefe inmediato que gire las instrucciones necesarias para su correcta utilización
9. La brigada de conato de incendio, previo a capacitación, utilizara los extintores en caso de emergencia
10. Hacer uso correcto de los servicios (sanitarios, lockers, comedor) correctamente, velando por que se mantengan limpios y en buenas condiciones
11. Hacer uso del botiquín medico de primeros auxilios en caso de una emergencia



12. Utilizar, cuidar y hacer buen uso del equipo de protección personal de seguridad que le proporcione el empleador.
13. Obedecer las señales de peligro, evacuación, seguridad y obligatorias debidamente visibles.
14. No discriminar y estigmatizar a los trabajadores portadores de VIH/SIDA.
15. Todo trabajador está obligado a cumplir con las normas sobre Salud y Seguridad Ocupacional, indicaciones e instrucciones que tengan por finalidad proteger su vida, salud e integridad corporal y psicológica.
16. Así mismo está obligado a cumplir con las recomendaciones técnicas que se le dan, en lo que se refiere al uso y conservación del equipo de protección personal que le sea suministrado, a las operaciones y procesos de trabajo indicados para el uso y mantenimiento de la maquinaria.
17. Debe mantener en orden y limpieza el área de trabajo siendo terminantemente prohibido colocar notas o papeles en las paredes de las instalaciones de La entidad. Al finalizar las labores deberán dejar herramientas y vehículos en los lugares apropiados
18. Si es necesario y con el objetivo de velar por la seguridad de La entidad y sus trabajadores, dependiendo de la situación, cargo y función que realicen los empleados deberán pasar satisfactoriamente un reconocimiento médico practicado por el facultativo que La entidad designe y su costo lo cancelará La entidad, esto con el objetivo de verificar que no consumen drogas prohibidas por la ley, ni sufren trastornos psíquicos que puedan poner en peligro la seguridad del personal, los equipos o las instalaciones de los trabajadores y sin discriminación alguna.

PROHIBICIONES PARA LOS TRABAJADORES

1. Ejecutar actos tendientes a impedir que se cumplan las medidas de Salud y Seguridad Ocupacional (SSO) en las Operaciones y procesos de trabajo.
2. Dañar o destruir los resguardos y protecciones de máquinas e instalaciones o removerlos de su sitio sin tomar las debidas precauciones.
3. Dañar o destruir los equipos de protección personal o negarse a usarlos.
4. Dañar, destruir o remover la señalización sobre condiciones inseguras o insalubres.
5. Hacer juegos, bromas o cualquier actividad que pongan en peligro su vida, salud e integridad corporal o la de sus compañeros de trabajo.
6. Lubricar, limpiar o reparar máquinas en movimiento, a menos que sea absolutamente necesario y que se guarden todas las precauciones indicadas por el encargado de la máquina.



7. Presentarse a sus labores o desempeñar las mismas en estado ético o bajo influencia de narcóticos o droga enervante.
8. Realizar su trabajo sin la debida protección de vestimenta o herramienta para el trabajo que realice.
9. Ignorar o no acatar las medidas de bioseguridad establecidas en los lugares de trabajo.
10. Discriminar y estigmatizar a las personas que viven con VIH/SIDA, de igual manera, violar la confidencialidad y el respeto a la integridad física y psíquica de la cual tienen derecho estas personas.
11. Discriminar y estigmatizar a las personas con capacidades especiales.

MEDIDAS OBLIGATORIAS PARA EL EMPLEADOR:

La Entidad podrá ordenar en cualquier momento las medidas profilácticas o preventivas necesarias con el fin de proteger la salud, la vida y la integridad de los trabajadores

1. Al suministro, uso y mantenimiento de los equipos de protección personal, certificado por normas internacionales debidamente reconocidas.
2. A las edificaciones, instalaciones y condiciones ambientales en los lugares de trabajo.
3. A la colocación y mantenimiento de resguardos, protecciones y sistemas de emergencia a máquinas, equipos e instalaciones.
4. Cumplir estrictamente con las disposiciones contenidas en la normativa legal existente en materia de salud y seguridad ocupacional.
5. Cumplir con las medidas de prevención de accidentes que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-; ha establecido para tal efecto, así como todas aquellas que han establecido o encomendado las autoridades de trabajo y previsión social y servicios de salud.
6. Mantener al alcance de los trabajadores agua purificada (potable).
7. Mantener en la Entidad el número suficiente de extintores en buen estado, capacitando al personal para su uso, los mismos se deben mantener colocados en lugares visibles y adecuados.
8. Proveer a los trabajadores del equipo y herramientas de trabajo adecuado y en buen estado material necesario tendiente a prevenir accidentes y las enfermedades profesionales.
9. Dar aviso a la Inspección General de Trabajo en caso de haber sucedido cualquier



accidente y al Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional (SSO) como lo establece la normativa vigente.

10. En los centros de trabajo de más de 500 trabajadores debe existir un médico durante las horas de trabajo
11. Proveer, crear y mantener en los lugares de trabajo de la Entidad un ambiente de trabajo con las condiciones mínimas conforme al reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, ventilación, adecuada, y espacios suficientes.
12. Mantener convenientemente instalados y en buen estado de funcionamiento por lo menos 01 inodoro por cada 20 hombres y 01 por cada 15 mujeres, cuando el número de trabajadores sea menor de 100. Cuando exceda de este número debe contarse con un inodoro adicional por cada 28 trabajadores y existir por lo menos un urinario más por cada 20 trabajadores.
13. Colocar las señales de peligro debidamente visibles.
14. Mantener un lugar adecuado y equipado para comedor de trabajadores en condiciones de Salud y Seguridad Ocupacional (SSO)
15. Mantener convenientemente instalado un botiquín según lo establecido en el Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional.
16. Mantener en buen estado de conservación, funcionamiento y uso, la maquinaria, instalaciones y útiles.
17. Promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el trabajo a través de instituciones afines en la materia.
18. Dar cumplimiento a la Política Nacional de VIH/SIDA en el lugar de trabajo.
19. Colocar y mantener en lugares visibles, material impreso como avisos y carteles, para la promoción y sensibilización de la Salud y Seguridad Ocupacional (SSO), que sean promovidos y verificados por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social en conjunto con el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
20. Proporcionar al trabajador las herramientas, vestuario y enseres inherentes y necesarios para el desarrollo de su trabajo.
21. Permitir y facilitar la inspección de los lugares de trabajo a los inspectores de trabajo y técnicos de salud y seguridad ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social y a inspectores de seguridad e higiene del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, con el objeto de constatar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en los reglamentos de higiene y seguridad.
22. Crear los comités bipartitos conforme a la normativa vigente.



PROHIBICIONES PARA EL EMPLEADOR

1. Poner o mantener en funcionamiento maquinaria o equipo que no esté debidamente protegida en los puntos de transmisión de energía, en las partes móviles y en los puntos de operación.
2. Constituir como requisito para obtener un puesto laboral, el resultado de la prueba de VIH/SIDA.
3. Considerar la infección de VIH/SIDA, como causal para la terminación de la relación laboral.
4. Discriminar y estigmatizar a las personas que viven con VIH/SIDA, de igual manera, violar la confidencialidad y el respeto a la integridad física y psíquica de la cual tienen derecho estas personas.
5. Permitir la entrada a los lugares de trabajo a personas en estado etílico o bajo la influencia de algún narcótico o estupefaciente

COMITÉ DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL (ACUERDO GUBERNATIVO 229-2014 y EL ACUERDO MINISTERIAL 23-2017)

Es una organización bipartita constituida por empleadores y trabajadores con el fin de promover e implementar programas de gestión de riesgos laborales. Así mismo es una organización encargada de vigilar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, asistir, asesorar al empleador y los trabajadores en la ejecución del programa de prevención de accidentes y enfermedades profesionales.

FINALIDAD DE LOS COMITÉS DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

La gestión preventiva, es responsabilidad del empleador, con la participación de los trabajadores y trabajadoras del centro de trabajo. La finalidad del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional es integrar a todos los miembros de la Entidad en dicha gestión, con el objeto de obtener y mantener un lugar de trabajo saludable y seguro.

BASE LEGAL PARA LA INTEGRACION DEL COMITÉ:

El Reglamento sobre Salud y Seguridad Ocupacional establece la obligación de cumplir con la formación de los comités. Es responsabilidad del empleador crear la organización y funcionamiento de los comités de salud y seguridad ocupacional, para la gestión preventiva, y elaborar la política por escrito, para garantizar un ambiente seguro y saludable de trabajo (Artículo 10 del Reglamento reformado por el artículo 7 del Acuerdo Gubernativo 33-2016)

¿QUÉ INSTITUCIONES Y ENTIDADES TIENEN QUE FORMAR EL COMITÉ DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL?

Los centros de trabajo, tanto públicos como privados, grandes medianos y pequeños, deben tener un Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.

Número de integrantes del comité:

Debe considerarse muy cuidadosamente la constitución numérica del Comité, si el número de los integrantes es grande, el consenso de las decisiones podría dificultarse, de la misma manera al ser pocas personas podría no ser representativo, se recomienda adoptar los parámetros mínimos que se presentan a continuación.



El comité debe de estar integrado por igual número de representantes por parte del empleador y de los trabajadores.

Cuando el número de trabajadores del centro de trabajo sea menor de diez, debe nombrarse a un responsable de Seguridad Ocupacional del Lugar de Trabajo

NO. De Trabajadores en los lugares de trabajo	Representante de los Trabajadores	Representante del Empleador
Menor de 10	Cuando se trate, menos de 10 trabajadores, no, será necesario el comité, sino un trabajador el cual se le designara como responsable de la Seguridad Ocupacional del Lugar de Trabajo	
10 a 25	02	02
26 a 50	03	03
51 a 100	04	04
101 a 500	05	05
Más de 500	06	06

Requisitos que se sugieren para ser integrante del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional:

1. Ser parte del sector que se representa y ser electo por dicho sector
2. Decisión voluntaria de pertenecer al Comité
3. De preferencia tener un año como mínimo de antigüedad en la Entidad. Se debe considerar casos especiales, como, por ejemplo, la incorporación de personal nuevo, que conozca de la materia.

Una vez constituido el comité, procederá a:

1. Redactar el acta constitutiva
2. Notificación de los nombres de las personas, puesto que desempeñan en el centro de trabajo y cargo asignado en el comité, al Departamento de Higiene y Seguridad Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social
3. Elaborar el Reglamento Interno para establecer los lineamientos a seguir



4. El comité puede sugerir la formación de subcomité, de acuerdo al número de trabajadores, procesos de trabajo, turnos y las necesidades que existan en el centro de trabajo, Nombrar un coordinador, un secretario, y vocales.

FUNCIONES DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL:

COORDINADOR:

1. Convocar y dirigir las sesiones ordinarias o extraordinarias según programación o necesidad de servicio
2. Preparar la agenda a tratar en las reuniones
3. Coordinar con el secretario la logística
4. Informar por escrito a donde corresponde de las acciones desarrolladas, las medidas recomendadas, tanto disciplinarias como normativas y los accidentes de trabajo a la Inspección General de Trabajo y al Departamento de Higiene y Seguridad Ocupacional
5. Coordinar y ejecutar lo dispuesto por el comité

SECRETARIO:

1. Encargado del libro de actas (autorizado por la autoridad competente)
2. Mantener actualizados los registros de las reuniones realizadas, así como de los accidentes de trabajo
3. Promover o divulgar las disposiciones que determine el comité
4. Sustituir eventualmente al coordinador en sus funciones cuando fuere requerido
5. Registrar y actualizar el nombre de los integrantes de las brigadas de emergencia y los miembros del comité
6. Dar lectura al acta anterior
7. Llevar registro y control de los integrantes de las brigadas de seguridad o emergencia y de los miembros del comité
8. Tomar nota de las acciones que se hicieron para prevenir nuevamente el accidente de trabajo, y de las enfermedades ocupacionales que se reportan durante cada mes

VOCALES

1. Asistir puntualmente a las reuniones a que fueren convocados
2. Desarrollar las actividades asignadas por el comité
3. Presentar alternativas de solución a los problemas que se plantean
4. Sustituir eventualmente al coordinador o secretario en sus funciones cuando fuere requerido

PERIODO DE PERMANENCIA COMO INTEGRANTES DEL COMITÉ:

El periodo de permanencia dentro del comité debe considerarse por lo menos 2 años para la adquisición de experiencia y formación en la materia. Se sugiere que los integrantes del comité, se roten en los diferentes cargos para que conozcan todas las funciones, finalmente toda modificación y/o restructuración que se realice en el comité debe notificarse a la autoridad competente, por escrito, registrándolos también en los centros de trabajo.



Reuniones del Comité:

Debe reunirse una vez al mes, dentro de la jornada laboral. En caso de accidente deberán reunirse inmediatamente y cuando la situación lo amerite se podrán realizar reuniones extraordinarias. Por otra parte, se indica que, a los empleadores, les corresponde otorgar las facilidades necesarias para el correcto funcionamiento del comité.

Principales deberes de los integrantes del comité:

1. Revisar y actualizar la política de seguridad y salud ocupacional
2. Investigar las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales
3. Informar a la dirección o gerencia de la Entidad, acerca de todas las situaciones de riesgos, peligros y accidentes en el lugar de trabajo y cumplir con las asignaciones o misiones que esta le encomiende en lo relativo a seguridad y salud ocupacional
4. Atender y resolver con prontitud los reclamos de los trabajadores y trabajadoras, en materia de seguridad y salud para ello, cuando sea necesario trabajaran de manera conjunta con la dirección de la Entidad
5. Fomentar y supervisar el cumplimiento, tanto por parte de los empleadores como de los trabajadores de las normas sobre seguridad y salud ocupacional
6. Velar por el mejoramiento continuo de las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores proponiendo medidas que sirvan para la prevención de los riesgos ocupacionales así mismo deben trabajar en la promoción de estilos de vida saludable
7. Participar en la planificación de todas las propuestas de cambio en el lugar de trabajo, principalmente en aquellas relacionadas con las condiciones laborales que influyan en la seguridad y la salud de los trabajadores
8. Participar en la supervisión de las condiciones del lugar de trabajo, las inspecciones de la planta (comprendidas las inspecciones oficiales) en el control y evaluación de las gestiones preventivas y de los programas de supervisión médica de los trabajadores
9. Desarrollar un plan de trabajo acorde con los resultados de las evaluaciones de riesgos, investigaciones de accidentes, asignando recursos humanos, técnicos y financieros para la ejecución de las actividades
10. Monitorear los plazos establecidos en el cumplimiento y resultados de acuerdo a las metas o indicadores establecidos en el plan de trabajo
11. Abordar los problemas y los proyectos por orden de importancia. Esta capacidad es esencial para garantizar y facilitar la eficacia de la intervención del comité, pues en un lugar de trabajo hay muchos problemas, pero será imposible resolverlos, o incluso abordarlos todos de una sola vez
12. Promover e impartir la formación en materia de salud y seguridad a todos los trabajadores
13. Participar en la elaboración, aprobación, puesta en práctica y evaluación del programa y políticas de Salud y Seguridad Ocupacional, a tal efecto, que pueda promover y vigilar el cumplimiento del Reglamento General de Salud y Seguridad Ocupacional

DISPOSICIONES DEL ACUERDO GUBERNATIVO 79-2020 DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL Y ACUERDO MINISTERIAL 146-2020 DEL MINISTERIO DE SALUD PUBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL. (MANEJO Y PROTOCOLOSEN CASO DE PANDEMIA).



OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

1. Establecer distanciamiento social dentro de los centros de trabajo que permitan la separación física de por lo menos un metro con cincuenta centímetros entre los empleados, entre éstos y los consumidores o usuarios. Cuando por la naturaleza de las actividades no sea posible el distanciamiento antes referido se deberá disponer de barreras físicas que minimicen el contagio.
2. El distanciamiento físico debe respetarse en forma estricta no solo en la organización de cada lugar de trabajo sino también en el uso de áreas comunes como: corredores, gradas, comedores, varios, vestidores, patios, jardines, área de carga, descarga, parqueos, entre otros.
3. Disponer de estaciones de limpieza apropiada de manos (lavabos con jabón o gel de alcohol mayor al sesenta por ciento) especialmente en áreas de atención al público, baños y vestidores.
4. Clasificar a los trabajadores por nivel de riesgo de exposición, con el objetivo de tomar las medidas de prevención de contagio que correspondan en aquellos puestos de trabajo en el que la exposición a contagio sea mayor. Clasificación que se debe incluir en el plan de prevención de riesgos laborales o en el plan de salud y seguridad ocupacional. Acción que debe ir acompañada de la dotación a los trabajadores del equipo de protección personal que corresponda de conformidad con el nivel de riesgo.
5. Cuando por la naturaleza de las actividades laborales que se realicen sea necesaria la atención al público, se debe colocar pantallas o proporcionar escudos faciales al trabajador, que aíslen tanto al usuario o consumidor como a la persona que presta el servicio siempre haciendo uso de la mascarilla de tela.
6. Proteger a los empleados de alto riesgo de enfermedad por COVID-19, incrementando las medidas laborales y sanitarias para minimizar el riesgo de contagio.
7. Implementar un sistema de tamizaje de empleados al inicio de la jornada que evalúe síntomas del COVID-19 y la toma de temperatura de los empleados, de conformidad con la guía que para el efecto emita el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
8. Implementar políticas de ausentismo por enfermedad que incluyan un registro de fechas, sus causas y periodo de ausencia.
9. Reportar al Distrito de Salud Pública cualquier caso sospechoso de COVID-19 que se identifique en el centro de trabajo.
10. Reportar a la Dirección General de Previsión Social del Ministerio de Trabajo y Previsión Social cualquier caso confirmado de COVID-19 que se identifique en el centro de trabajo.
11. Establecer una política interna para asegurar el transporte de personas sospechosas de estar enfermas de COVID-19 acorde a las guías de salud, así como el cierre por



veinticuatro horas de las áreas que éstas hayan utilizado, para proceder a su desinfección.

12. Asegurar el uso de insumos para desinfectar, aprobados por las guías del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
13. Designar uno o más monitores en el centro de trabajo, en razón del número de trabajadores. El número se determinará de forma técnica, por expertos que cumplan con los requisitos de ley y estén debidamente registrados en el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
14. Proporcionar de forma gratuita y periódica mascarilla de tela, a todas las personas que le prestan un servicio.
15. Impedir el ingreso de toda persona al centro de trabajo que no use mascarilla de tela.
16. Proporcionar, dependiendo del nivel de riesgo de exposición al virus SARS COV-2, el equipo de protección personal para la prevención y control del contagio del COVID-19 en el centro de trabajo. Dicho equipo no sustituye al de protección personal que por la naturaleza del trabajo sea necesario utilizar. El equipo de protección personal debe verificarse en la calidad de los materiales por parte de un experto en salud y seguridad ocupacional debidamente registrado en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
17. Limpiar y desinfectar diariamente cada edificio, local o área de trabajo.
18. Limpiar y desinfectar constantemente todas aquellas herramientas, insumos, materiales y superficies de uso o contacto frecuente, conforme a los procedimientos de desinfección establecidos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
19. Proporcionar un dispensador de gel de alcohol mayor al sesenta por ciento, para la desinfección inmediata después de cada ingreso, en aquellos casos donde sea necesario el uso de marcaje electrónico en el centro de trabajo.
20. Proveer a los trabajadores transporte gratuito en el caso de centros de trabajo que no cuenten con el mismo, mientras no esté en funcionamiento el transporte público urbano y extraurbano, observando las medidas de prevención y control de contagio de COVID-19 respectivas.
21. Impulsar campañas de información, capacitación y motivar la participación de los trabajadores en las mismas, para evitar el contagio de COVID-19.
22. Señalizar el centro de trabajo de conformidad con las normas técnicas para el efecto, con relación al distanciamiento físico al formar filas o en áreas de espera, uso de mascarilla, ubicación de dispositivos con gel de alcohol, espacios que se pueden utilizar en el elevador, en los casos que se utilicen, el área de aislamiento y otras que sean consideradas en los planes de prevención de riesgo laboral o de salud y seguridad ocupacional, respectivamente.



PROHIBICIONES DE LA ENTIDAD

1. Realizar cualquier acto de preferencia, distinción o exclusión en el acceso o permanencia en el empleo, basado en el COVID-19.
2. Obligar a un trabajador a prestar los servicios para el que se contrató, sin las medidas de protección y preventivas adecuadas que reduzcan el riesgo de contagio, establecidas en este reglamento.
3. Llevar a cabo reuniones sin cumplir las normas de distanciamiento y de prevención establecidas en el presente reglamento.
4. Suspender a los trabajadores, asintomáticos o sintomáticos, del centro de trabajo sin seguir las medidas sanitarias por COVID-19 dictadas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en lo que se refiere al caso sospechoso o caso confirmado y las contenidas en los planes de prevención de riesgos o de salud y seguridad ocupacional.

El incumplimiento por parte del patrono del presente reglamento, se considerará falta laboral, sin perjuicio de lo establecido en las literales “g” e “i” del artículo 79 del Código de Trabajo.

OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR

1. Acatar de forma estricta las diferentes disposiciones sanitarias para la prevención y control de contagio de COVID-19.
2. Usar la mascarilla de tela en todo momento, salvo al ingerir sus alimentos.
3. Informar inmediatamente a su empleador o a quien ejerza la dirección en el centro de trabajo si presenta síntomas de COVID-19 y seguir las instrucciones del monitor de salud y seguridad ocupacional del centro de trabajo.
4. Hacer uso diligente de la mascarilla de tela proporcionada y gel de alcohol dispuesto en el centro de trabajo y de todo tipo de insumos o herramientas proporcionadas para el propósito de disminuir las posibilidades de contagio.
5. Desinfectar frecuentemente sus manos con gel de alcohol mayor al sesenta por ciento, especialmente al tener contacto con superficies fuera de su puesto de trabajo.
6. Presentar la constancia de haber cumplido con los criterios médicos establecidos, por la autoridad competente, para discontinuar el aislamiento, siempre y cuando su situación médica haya sido determinada como caso sospechoso o confirmado.



PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

1. Ejecutar actos tendientes a impedir que se cumplan las medidas de Salud y Seguridad Ocupacional en las operaciones y procesos de trabajo.
2. Dañar o destruir los equipos de protección personal o negarse a usarlos.
3. Dañar, destruir, ocultar o remover los afiches, carteles y otros medios visuales diseñados para crear y fomentar una cultura de prevención y control del contagio de COVID-19.
4. Realizar su trabajo sin el debido equipo de protección personal proporcionado por el empleador.
5. Realizar cualquier acto de injuria, calumnia o vías de hecho entre los trabajadores por motivo del COVID-19, que alteren la disciplina, el respeto y el orden en el centro de trabajo.

El incumplimiento por parte del trabajador del presente reglamento, se considerará falta laboral, sin perjuicio de lo establecido en la literal “g” del artículo 77 del Código de Trabajo.

MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Artículo 45.- El incumplimiento de los trabajadores a las leyes de trabajo, previsión social y al presente reglamento será disciplinado de conformidad con el siguiente procedimiento:

1. AMONESTACIÓN VERBAL

Corresponderá cuando el trabajador haya incurrido en falta leve y se aplicará en privado, debiendo escuchar al trabajador afectado, dejando constancia escrita adjunta a su expediente. Esta amonestación deberá ser conducida por el jefe inmediato superior y por un representante de Recursos Humanos si fuera necesario.

2. AMONESTACIÓN ESCRITA:

Se efectuará en caso de reincidencia en falta leve del trabajador o cuando a criterio de su jefe inmediato en conjunto con Recursos Humanos identifique que la magnitud de la falta amerite la medida disciplinaria.

En especial, se aplicará en los casos que más adelante se refiere. Esta amonestación deberá ser conducida por el jefe inmediato superior y con la presencia de un representante de Recursos Humanos, previamente se escuchará al trabajador para corroborar la falta de manera transparente en un lapso de 48 horas.

3. SUSPENSIÓN EN EL TRABAJO SIN GOCE DE SALARIO.

Se efectuará hasta un plazo no mayor de ocho días sin goce de salario de conformidad con lo que establece el artículo 60 del Código de Trabajo. Corresponderá esta medida cuando se reincida en las faltas que dieron lugar a la amonestación escrita o bien cuando la magnitud de



la falta así lo requiera según el listado adjunto. En todo caso, la graduación de los días de suspensión atenderá a los siguientes factores

1. Tiempo de Servicio
2. Temeridad de la falta
3. A la magnitud del daño
4. Premeditación
5. Comportamiento Habitual
6. A la gravedad de la falta
7. Inmoralidad
8. Reincidencia

Antes de aplicar esta medida disciplinaria; se oirá previamente al trabajador que resulte afectado corréndola audiencia por el plazo de 48 horas dejando constancia escrita antes de aplicar la sanción.

Si la falta cometida fuera de tal magnitud que no amerite el despido se podrá suspender al trabajador, aunque no se le haya llamado la atención verbal o por escrito.

4. DESPIDO JUSTIFICADO:

Se hará efectivo cuando se incurra en las faltas graves y se den las causales establecidas en el artículo 64 del Código de Trabajo o en el presente Reglamento, con previo apercibimiento y 77 del Código de Trabajo.

Antes de aplicar esta medida disciplinaria; se oirá previamente al trabajador que resulte afectado corréndolo audiencia por el plazo de 48 horas dejando constancia escrita antes de aplicar la sanción.

Para la aplicación de la medida de despido se requiere que el trabajador haya sido apercibido con anterioridad, salvo lo dispuesto en el último párrafo del inciso h) del artículo 77 del Código de Trabajo.

Tabla de faltas se tomará en cuenta el artículo 39 de obligaciones a los trabajadores y el artículo 42 de prohibiciones de trabajadores que están descritos en el presente reglamento.

NO.	Falta	Verbal Pri- mera Vez	Escrita Segunda Vez	Suspensión Tercera Vez	Despido Cuarta Vez
1	Llegadas tarde a sus labores. (Reincidencia en un periodo de tres meses)	x	x	x	x
2	No Cumplir con el horario establecido a su jornada de trabajo (salir antes de lo establecido o tomar más tiempo de lo autorizado para sus comidas).	x	x	x	x
3	No asistir a capacitaciones y reuniones indicadas (cuando es por parte de su desempeño o referente dentro de la jornada)	x	x	x	x
4	Ausencia al trabajo sin previo aviso, y sin presentar constancia por escrito con justificación válida a criterio de la entidad. (Reincidencia en un periodo de tres meses)		x	x	x
5	Dejar de marcar su hora de entrada y salida.		x	x	x



6	Comportamiento inmoral, falta de respeto, bromas, conductas de acoso u ofensivas, hacia sus compañeros, jefes, clientes y cualquier persona que se encuentre dentro de las instalaciones de la entidad.			x	x
7	Incumplimiento de metas que se le asignen según su proyecto y de acuerdo con estándares estipulados. (Reincidencia en un periodo de tres meses)		x	x	x
8	No acatar procedimientos de trabajo establecidos para la operación y otras actividades.		x	x	x
9	Baja productividad de acuerdo con estándares establecidos. (Reincidencia en un periodo de tres meses)		x	x	x
10	No acatar instrucciones del jefe inmediato o demás jefes según nivel jerárquico.		x	x	x
11	Incumplimiento o negligencia en el cumplimiento de sus labores tales como descuidos, falta de interés, actitud negativa hacia el trabajo, provocando negativismo y falta de entusiasmo en el resto de sus compañeros y del ambiente de la entidad en general.		x	x	x
12	Negligencia dentro de operativas diarias de acuerdo a los protocolos establecidos y previamente conocidos en el periodo de capacitación.		x	x	x
13	Incumplir asignaciones mencionadas en su perfil de puesto.		x	x	x
14	Dejar encendido su equipo de cómputo al terminar su turno.		x	x	x
15	No mantener el orden y limpieza en las áreas comunes y en el área de trabajo asignada.	x	x	x	x
16	Ingresa a áreas restringidas. (Baños del sexo opuesto, bodegas, elevador privado, data center)		x	x	x
17	Fumar en las instalaciones de la entidad o centros de trabajo.		x	x	x
18	Manchar, escribir, rayar o escuchar las paredes, mobiliario y equipo de la entidad.		x	x	x
19	Sentarse en las gradas o pasamanos, apoyar los pies sobre la pared, y obstruir el acceso a las salidas de emergencia.		x	x	x
20	Desperdiciar suministros como: agua pura, papel higiénico y jabón de manos.		x	x	x
21	Introducir objetos inadecuados en el microondas, tales como: cubiertos metálicos, envolturas de aluminio y utensilios no aptos para microondas.		x	x	x
22	Exceder la capacidad permitida de personas al utilizar los elevadores.	x	x	x	x
23	No acatar las normas de uso y convivencia de las áreas recreativas y/o comunes.	x	x	x	x
24	Tirar o dejar basura en pasillos, elevadores tanto en áreas comunes como de trabajo.	x	x	x	x
25	Pegar o colocar afiches, hojas informativas o decoraciones no autorizadas, en paredes, ventanas o puertas, para el efecto se deben utilizar las carteleras.	x	x	x	x
26	Mala presentación personal, no rasurarse, cabello largo en hombres, vestuarios deshonestos en las mujeres, piercing y tintes en cabello de color extravagante.	x	x	x	x
27	Utilizar cintas, ganchos o accesorios que no pertenezcan a un vestuario formal.	x	x	x	x
28	No cumplir con el código de vestimenta indicado, e cual es proporcionado por el patrono sin ningún costo.	x	x	x	x
29	No mantener una higiene personal apropiada	x	x	x	x
30	Utilizar celulares durante su jornada laboral y al estar conectado al sistema para atender a clientes. (Reincidencia en un periodo de tres meses)		x	x	x
31	Descargar y/o instalar programas ajenos a la entidad y que no son de uso necesarios para el desarrollo del trabajo (juegos, música, videos y archivos ajenos).		x	x	x
32	No permanecer en su puesto de trabajo, distraer a sus compañeros en otras actividades que no sean relacionadas con el trabajo.	x	x	x	x
33	No permanecer en su puesto de trabajo, distraer a sus compañeros en otras actividades que no sean relacionadas con el trabajo.	x	x	x	x



34	No permanecer en su puesto de trabajo, distraer a sus compañeros en otras actividades que no sean relacionadas con el trabajo.	x	x	x	x
35	Masticar chicle, Comer o mantener comida en los lugares de trabajo.	x	x	x	x
36	Hacer uso de la línea telefónica de la entidad para llamadas personales, salvo cuando estas sean de emergencia y autorizadas por su jefe inmediato.		x	x	x
37	Atender visitas personal o vendedores en horas de trabajo.	x	x	x	x
38	Utilizar en su lenguaje palabras soeces tanto hablado como escrito, gritar y hacer sonidos con la boca, como chiflar, dentro de las instalaciones de la entidad.		x	x	x
39	Acceder a redes sociales y páginas pornográficas por medio de herramientas o recursos de la entidad.				x
40	Permanecer dentro de la entidad, fuera del horario de trabajo.	x	x	x	x
41	No se permite realizar ventas, ya sean de catálogos, ventas al menudeo, ropa y accesorios, zapatos, comida y golosinas; dentro de las instalaciones de la entidad.	x	x	x	x
42	No se permite realizar ventas, ya sean de catálogos, ventas al menudeo, ropa y accesorios, zapatos, comida y golosinas; dentro de las instalaciones de la entidad.	x	x	x	x
43	Utilizar las herramientas y equipo de trabajo para cualquier uso, que no sea propio de sus obligaciones de trabajo.	x	x	x	x
44	Prestar su tarjeta de acceso, contraseñas o usuarios a otros compañeros de trabajo.	x	x	x	x
45	Mantener objetos personales, en su área de trabajo tales como: rosas, fotografías, regalos y artículos de aseo personal dentro de las instalaciones de la Entidad.	x	x	x	x
46	Permitir que personas ajenas a la entidad, se sirvan de las instalaciones equipo y facilidades de la misma en las instalaciones de la Entidad.		x	x	x
47	Mantener relaciones sentimentales entre Trabajadores de la entidad, manifestando su afecto en público por medio de besos, abrazos, caricias y demás, creando mal clima laboral dentro de proyecto u organización		x	x	x
48	Dedicarse a juegos al azar dentro de las instalaciones de la entidad.		x	x	x
49	Cuando el trabajador deje de asistir al trabajo sin permiso del patrono o sin causa justificada, durante dos días laborales completos y consecutivos o durante seis medios días laborales en un mismo mes calendario. La justificación de la inasistencia se debe hacer al momento de reanudarse las labores, si no se hubiere hecho antes. Art. 77 inciso F				x
50	Cuando infrinja cualquiera de las prohibiciones del artículo 64, o del reglamento interior de trabajo debidamente aprobado, después de que el patrono lo aperciba una vez por escrito. No será necesario el apercibimiento en el caso de embriaguez cuando, como consecuencia de ella, se ponga en peligro la vida o la seguridad de las personas o de los bienes del patrono. Art. 77 inciso H				x
51	Cuando el trabajador sufra la pena de arresto mayor o se le imponga prisión correccional, por sentencia ejecutoriada. Art. 77 inciso J				x
52	Cuando el trabajador cometa alguno de los actos enumerados en el Ar. 77 A, contra inciso algún compañero de trabajo, durante el tiempo que se ejecuten las labores, siempre que como consecuencia de ello se altere gravemente la disciplina o se interrumpan las labores. Art. 77 inciso B				x
53	Falta de respeto o desacato a las normas de seguridad aplicadas por los agentes de seguridad, personal subcontratado, dentro de las instalaciones de la entidad.		x	x	X
54	No permitir el registro de su mochila o bolsa, por parte de los agentes de seguridad, personal subcontratado, al entrar o salir del edificio.		x	x	x
55	Recibir o solicitar sobornos u obsequios de Trabajadores de la entidad, proveedores o clientes.				x
56	Cuando el trabajador revele los secretos a que alude el inciso g del artículo 63				x



57	Cuando el trabajador se niegue de manera manifiesta a adoptar las medidas preventivas o a seguir los procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades; o cuando el trabajador se niegue en igual forma a acatar las normas o instrucciones que el patrono o sus representantes en la dirección de los trabajos, le indiquen con claridad para obtener la mayor eficacia y rendimiento en las labores. Art. 77 inciso G				x
58	Cuando el trabajador, al celebrar el contrato haya inducido en error al patrono, pretendiendo tener cualidades, condiciones o conocimientos que evidentemente no posee, o presentándole referencias o atestados personales cuya falsedad éste luego compruebe, o ejecutando su trabajo en forma que demuestre claramente su incapacidad en la realización de las labores para las cuales haya sido contratado. Art. 77				x
59	Cuando el trabajador incurra en cualquier otra falta grave a las obligaciones que le imponga el contrato. Art. 77 inciso K	x	x	x	x
60	Malversación de documentos e información propiedad de la entidad.		x	x	x
61	Alterar los accesos, reportes e información de la entidad sin autorización del encargado o Supervisor.	x	x	x	x
62	Divulgación y uso de información confidencial tanto de la entidad, así como de los clientes de esta.				x
63	Cortarles las llamadas a clientes, lo cual se verá reflejado en el registro y control que lleva la entidad.				x
64	Alterar el sistema de llamadas, con el fin de no atender las mismas.		x	x	x
65	Ingresar sin autorización al edificio, en horarios fuera de turno de trabajo.				x
66	Maltrato, destrucción o daño de los servicios sanitarios.				x
67	Sustracción de útiles de oficina, así como equipo y mobiliario del edificio, tales como: sillas, cubículos, lámparas y equipo de cómputo; siempre que se pruebe ante un tribunal competente.				x
68	Ingreso o consumo de narcóticos, así como almacenaje dentro de las instalaciones de la entidad.				x
69	Portar o introducir armas de fuego o armas blancas, fuegos artificiales o cualquier artefacto punzocortante que pueda alterar la seguridad o integridad física de las personas que laboran dentro de la entidad.		x	x	x
70	Ingerir alimentos en piso de producción y en salones de entrenamiento		x	x	x
71	Entorpecer las labores y todo acto que altere el orden y la disciplina en el lugar de trabajo o bien casos de violencia en contra de LA ENTIDAD. Esto sin menoscabo el derecho de La entidad de terminar con causa justa la relación de trabajo si los hechos realizados, son constitutivos de causal justa de despido conforme el código de trabajo y el presente Reglamento.				x
72	Falta de cumplimiento de las expectativas de desempeño laboral (incluyendo métricas) u otras normas, por la pérdida de tiempo deliberada, las vagancia o restricción de su productividad, o la de sus compañeros de trabajo, dependerá de la gravedad de esta.	x	x	X	x
73	Mala actitud que se refleja en el desempeño o interrumpe el trabajo de otros. No fomentar el trabajo en equipo, no ejercer buena comunicación con los compañeros de trabajo, subalternos o la administración.	x	x	X	x
74	Falta de cumplimiento de procedimientos, políticas y/o memorandos oficiales emitidos por LA ENTIDAD salvo que se trate de una "negativa reiterada" a cumplir los procedimientos, políticas y/o memorandos oficiales en cuyo caso La entidad podrá terminar con causa justa la relación de trabajo.		x	x	x
75	utilizar su cargo o influencia para coaccionar a alguna persona en beneficio propio o de terceros (se amonestará cumpliendo el código de ética)			x	x



76	En el caso de teleoperador y recepción, evitar llamadas telefónicas del cliente (call avoidance) salvo que tarde de una "negatividad reiterada" a cumplir con lo anterior en cuyo caso La entidad podrá terminar con causa justa la realicen de trabajo. Los ejemplos de evitar llamada incluyen, pero se limitan a:		x	x	x
77	Retirarse de su estación de trabajo mientras esté disponible para las llamadas sin el permiso de supervisor o gerencia.				x
78	Ponerse en espera o mute para realizar actividades fuera del trabajo como (socializar por asuntos personales, etc..)	x	x	x	x
79	Cortar la llamada al cliente antes de que el la finalice 1				x
80	Poner una llamada en espera por más de dos minutos sin referirse de nuevo al cliente	x	x	x	x
81	Condición imprudente en el área de parqueo		x	x	x
82	Insubordinación, incluyendo el rechazo a seguir órdenes de trabajo e instrucciones legítimas de un supervisor de departamento u otro miembro autorizado de LA ENTIDAD salvo que se trate de una "negativa Retirada" a cumplir con las órdenes e instrucciones en cuyo caso La entidad podrá terminar con causa justa la relación de trabajo		x	x	x
83	Acoso físico, verbal o sexual, dirigido contra cualquier otro trabajador, cliente o proveedor (Política de Acoso Laboral)			x	x
84	Presentar los usuarios y contraseñas proporcionado por La entidad o permitir que otros trabajadores tengan acceso a los mismos por cualquier motivo. Utilizar los usuarios y contraseñas de otra persona para beneficio propio o del propietario de estos. Esta acción que dependerá la gravedad será considerada como fraude		x	x	x
85	Realizar maltrato al cliente al atenderlo de manera telefónica o de manera personal			x	x
86	Comunicación de hostigamiento o amenazas, incluyendo, correo electrónico, correo de voz, mensaje de texto y llamadas telefónicas a otro empleado, proveedor o familiares de un trabajador.		x	x	x
87	la violación de las leyes locales, guías de seguridad y del lugar de trabajo de acuerdo a la gravedad.		x	x	x
88	Manipular las líneas telefónica o sistemas para evitar el monitoreo telefónico de acuerdo a la gravedad.		x	x	x
89	No utilizar el equipo asignado autorizado por la empresa para llevar a cabo sus tareas asignadas.			x	x

Artículo 46.- Cualquier terminación del contrato de trabajo que provenga de la voluntad unilateral del trabajador o sin justa causa deberá dar aviso previo al empleador, de conformidad con lo que establece el artículo 83 del Código de Trabajo, que contiene las siguientes reglas:

1. Antes de ajustar seis meses de servicios continuos, con una semana de anticipación al menos;
2. Después de seis meses de servicios continuos, pero menos de un año, con diez días de anticipación al menos;
3. Después de un año de servicios continuos, pero menos de cinco años con dos semanas de anticipación por lo menos; y;
4. Después de cinco años de servicios continuos, con un mes de anticipación por lo menos
5. Estos preavisos deben ser dados por el trabajador por escrito a departamento de Servicio de Personal.



Artículo 47.- En lo relativo a los demás derechos y obligaciones que corresponde al patrono y a los trabajadores, estos se regirán por lo previsto en la Constitución Política de la República de Guatemala, el Código de Trabajo, leyes laborales y sus Reglamentos, así como por aquellas disposiciones que emita la Entidad dentro del ámbito de su competencia o creadas mediante negociación colectiva.

Artículo 48.- Los trabajadores y patrono de la Entidad tienen la obligación de conocer y cumplir las disposiciones de este Reglamento.

Artículo 49.- Para efectuar cualquier cambio modificación o derogatorias del presente reglamento se requerirá el mismo procedimiento utilizado para su aprobación. No obstante, cualquiera disposición legal que se promulgará que implique un mejoramiento de las condiciones establecidas en el presente Reglamento quedará incorporada al mismo.

Artículo 50.- El presente Reglamento Interior de Trabajo, al ser aprobado por la Inspección General de Trabajo entrará en vigor quince días después de haber sido puesto en conocimiento de los trabajadores de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 59 del Código de Trabajo; y deberán colocarlo en dos de los sitios más visibles del lugar de trabajo o en su defecto suministrar a los trabajadores en un folleto impreso.



tellamo®
tellama, teconecta, tesirve!

JAVIER ANTONIO MONTERROSO CUMES

2754 00018 0101

ADMINISTRADOR UNICO Y REPRESENTANTE LEGAL





ESTIPULACIONES GENERALES

- 1) Son nulos ipso jure y no obligan a las partes, todos los actos o estipulaciones que impliquen renuncia, disminución o tergiversación de los derechos que otorgan la Constitución Política de la República, el Código de Trabajo, disposiciones de trabajo, previsión y seguridad social.
- 2) El empleador es responsable de la autenticidad y veracidad de la firma puesta en el Reglamento Interior de Trabajo de conformidad con las normativas aplicables a la materia.
- 3) De la presente razón y Reglamento Interior adjunto, el empleador está obligado a imprimirlo en caracteres fácilmente legibles y de tenerlo constantemente colocado, por lo menos en dos (2) de los sitios más visibles del lugar de trabajo o, en su defecto ha de suministrarse impreso en un folleto a todos los trabajadores de la entidad de que se trate.