

	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. – Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 1 de 17

## Contenido

El presente manual de políticas internas se encuentra estructurado de la siguiente manera:

- Generalidades
  - Objetivos, Misión, Visión, Valores
- Capítulo I
  - Lineamientos Generales
  - Políticas Corporativas
  - Anexo I Reconocimientos
  - Anexo II Alcohol y Drogas
- Capitulo II (Documento individual)
  - Políticas Comerciales
  - Políticas de Facturación
  - Políticas de Créditos y Cobros
- Capitulo III (Documento individual)
  - Políticas Operativas

	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. – Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 2 de 17

## **Objetivos**

Tener una guía práctica y de fácil acceso que permita al colaborador comprender cómo dirigirse dentro de su ambiente de trabajo y al mismo tiempo pretende cuidar el bienestar y equidad de las decisiones que puedan tomarse en torno a diferentes escenarios presentados en el día a día de sus labores.

Para poder tener una mejor comprensión, se han centrado como principales las Políticas Administrativas, Políticas Comerciales y Políticas Operativas que aplican a toda la empresa y como anexos las específicas que aplican a cada área de trabajo según corresponda.

## **Misión**

Entregar servicios y productos con eficiencia, rapidez y excelencia, siendo altamente competitivos y rentables.

## **Visión**

Trascender sustancialmente en Centroamérica, siendo reconocidos como una empresa innovadora, que, con su perspectiva y conocimiento de la tecnología, apoya el negocio de sus clientes.

## **Valores**

Buscamos fortalecer e impregnar en cada empleado la necesidad de tener conductas que demuestren y hagan de nuestros valores un estilo de vida. Ellos son:

**I**ntegridad  
**S**ervicio  
**E**ficiencia  
**R**esponsabilidad y Respeto  
**T**rabajo en Equipo  
**E**ntusiasmo  
**C**ompromiso y Constancia

	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. – Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 3 de 17

# CAPITULO I

## LINEAMIENTOS GENERALES

### ***Salvaguarda de la Información de la empresa***

Es entendido de conformidad con el artículo 63 del Código de Trabajo inciso g): Es obligación del trabajador guardar los secretos técnicos y comerciales que concurra directa o indirectamente, así como los asuntos administrativos reservados cuya divulgación pueda causar o no perjuicio a la empresa.

- ***Administración de información financiera***

Se ha establecido como medida de seguridad que la única persona facultada para compartir información financiera, así como cualquier otra información de carácter fiscal o legal de la empresa previa autorización de Gerencia Financiera será el Contador General.

Esta información podrá ser solicitada por personal del área comercial (consultores) a requerimiento de Clientes o Proveedores y deberá ser trasladada únicamente a personal financiero de estos sin excepción alguna.

### ***Protección de los recursos de la empresa***

Conforme al artículo 63 del Código de Trabajo inciso c): Es obligación del trabajador restituir al patrono los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles que se les faciliten para el trabajo. Es entendido que no son responsables por el deterioro normal ni por el que se ocasione por caso fortuito, fuerza mayor, mala calidad o defectuosa construcción.

### ***Puestos de trabajo y espacios abiertos***

Para lograr una adecuada armonía en el entorno laboral y la convivencia con los demás, se deberán respetar y cumplir los siguientes aspectos:

- Mantener el orden y limpieza en el puesto de trabajo
- Moderar el volumen de la voz
- Reuniones informales deben llevarse a cabo en la cafetería
- Solicitar el uso de salas bajo reserva correspondiente

No está permitido:

- Llevar alimentos a los espacios abiertos
- Consumir bebidas en el lugar de trabajo en recipientes sin tapadera
- Realizar ruidos que puedan alterar a los demás (cantar, silbar, gritar o reír fuerte)
- Llevar conversaciones en los pasillos
- Atender reuniones o llamadas extensas en los puestos de trabajo.

	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. – Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 4 de 17

## ***Conducta adecuada dentro de las instalaciones***

**Colaborador:** Según el artículo 39, numeral 7 del reglamento interno de trabajo, es obligación del trabajador observar buena conducta durante la prestación de los servicios y atender cortésmente a todas las personas que se presenten a las instalaciones de la entidad en calidad de clientes o trabajadores.

**Empleador:** Según el artículo 40, numeral 3 del reglamento interno de trabajo, es obligación del empleador dar un trato hacia los trabajadores de mutuo respeto y con la consideración que se merece en el desempeño de sus labores, debiendo así mismo que dicha conducta sea observada por los jefes inmediatos.

## ***Comportamiento adecuado en instalaciones de clientes***

Toda persona que porte uniforme de nuestra empresa o se identifique con el nombre de ésta, deberá tener cuidado de su comportamiento y vocabulario utilizado en todo momento y lugar, no ingiriendo bebidas alcohólicas, ni fumando dentro o fuera de las instalaciones de un cliente o la misma empresa.

## ***Portación Gafete de Identificación***

Con el objeto de lograr uniformidad e identificación como miembro distinguido de la corporación, todo colaborador que forme parte del grupo de profesionales de ISERTEC deberá portar su gafete que lo identifica como miembro del equipo de trabajadores dentro y fuera de las instalaciones de la empresa, tomando en cuenta la correcta utilización de este, portando funda, yoyo, tarjeta de marcaje y gafete de identificación.

Si algún colaborador extraviara sus tarjetas de acceso deberá cubrir el costo de estas:

- Q25.00 tarjeta de identificación interna (gafete)
- Q90.00 tarjeta de ingreso a oficinas
- Q90.00 tarjeta de acceso vehicular al condominio
- Q25.00 marbete de acceso a parqueo anexo

## ***Ingreso de personas ajenas***

Todo ingreso a las instalaciones de personas ajenas a la corporación será responsabilidad total de la persona que acompaña a la visita y para lo cual debe considerar lo siguiente:

- Personas en calidad de visitantes no deberán circular sin el acompañamiento de un colaborador de la empresa.
- La persona debe ser recogida en la recepción y al salir debe acompañarse hasta ese mismo lugar.
- No se permitirá el ingreso de niños (hijos de colaboradores) sin acompañamiento y por periodo prolongados.

	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. – Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 5 de 17

## ***Resolución de Quejas***

Según el artículo 38 del Reglamento Interno de Trabajo todo trabajador podrá formular reclamos y peticiones relacionados con las condiciones de trabajo de manera verbal o por escrito ante su jefe Inmediato. Si los asuntos son de carácter colectivo o de interés general podrán gestionarlo por medio de representantes facultados para cualquier decisión que se adopte.

En los casos en que no pueda ser resuelto inmediatamente se deberá notificar a los trabajadores lo resuelto en un tiempo no mayor de quince días.

## ***Medios de Comunicación Interna***

Por ser una empresa de servicios nuestra comunicación debe ser rápida y transparente, no solo interna sino externamente, por lo cual se solicita estar siempre alertas en los siguientes casos:

- Teléfono: Cada vez que dejen un mensaje de correo de voz, texto o llamada perdida, es su obligación devolver la llamada en un tiempo no mayor a 2 horas.
- Correo electrónico: A cada correo electrónico recibido se le debe dar respuesta con la solución de lo solicitado o bien informando de enterado en un tiempo máximo de 24 horas.
- Pantalla de Anuncios: En el área del comedor se publican noticias y periódicamente a través de correos electrónicos se comparte masivamente a todos los colaboradores información importante.

## ***Uso del Servicio Telefónico***

El Servidor de Telefonía está designado exclusivamente para uso de los empleados como herramienta para el óptimo desempeño de sus funciones dentro de la corporación, si se descubre que alguien está haciendo uso indebido del teléfono, se enviará un reporte al jefe inmediato y éste será quien indique la manera de proceder ante esta situación.

Cada empleado es responsable de la discreción y uso adecuado del código personal para sacar llamadas, a fin de mes se emite un reporte en el que se identifican las llamadas de más de 5 minutos de duración de cada extensión, las cuales deberán ser revisadas detenidamente y a conciencia, ya que todas las llamadas personales se descontarán de la planilla mensual con la autorización de cada empleado.

## ***Uso del Drive***

La empresa cuenta con la plataforma corporativa de Google Apps y dentro de ella se encuentra la opción de compartir documentos en la nube con diferentes miembros del equipo, permitiéndole dar acceso de edición o solo lectura.

	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. – Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 6 de 17

Los documentos que se creen para compartir deberán contar con las siguientes características:

- No deben ser documentos con imágenes muy cargadas a excepción de plano grafía.
- Deberán ser documentos que giren exclusivamente sobre las responsabilidades del puesto de la persona que lo crea.
- Deberán siempre tener como propietario las siguientes cuentas:
  - [dcomercial@isertec.com](mailto:dcomercial@isertec.com) - Documentos Comerciales GT
  - [dadmin@isertec.com](mailto:dadmin@isertec.com) - Documentos Administrativos GT
  - [doperaciones@isertec.com](mailto:doperaciones@isertec.com) - Documentos Operativos GT
  - [dhn@isertec.com](mailto:dhn@isertec.com) - Documentos en general de Honduras

## Comités de trabajo

La empresa ha conformado comités de trabajo con el objetivo de enfocarse en actividades específicas y de interés para cada división y/o actividad relacionada.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Comité Administrativo</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Director General</li> <li>• Gerente de Unidad</li> <li>• Gerente Financiero</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Comité Comercial</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Director General</li> <li>• Gerente de Unidad comercial o de Negocios</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Comité Financiero</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Director General</li> <li>• Gerente Financiero</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Comité de Onboarding</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargada de Nómina</li> <li>• Coordinadora corporativa</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Comisión SSO</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador SSO</li> <li>• Coordinadora corporativa</li> <li>• Gerente Infraestructura</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Comité de salud</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador SSO</li> <li>• Coordinadora corporativa</li> <li>• Gerente Infraestructura</li> <li>• Otros no especificados</li> </ul> </li> </ul>

	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. – Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 7 de 17

# POLITICAS CORPORATIVAS

## Política 1: Horario de Trabajo

El horario es el definido en el código de trabajo (44 horas a la semana), sin embargo, cada gerente deberá administrar sus equipos de trabajo de la mejor forma en función de la productividad de cada uno de ellos.

Deberán cuidar al mismo tiempo el cumplimiento de los horarios de trabajo autorizados y seleccionados por el colaborador según aparecen a continuación:

- Lunes a jueves de 8:00 a 18:00 horas y viernes de 8:00 a 17:00 horas
- Lunes a jueves de 7:30 a 17:30 horas y viernes de 8:00 a 17:00 horas

### • Ingesta de Alimentos

Refacción: La empresa ha designado un horario el cual no podrá ser mayor a **15 minutos**.

- Desde las 9:30 horas y finalizará a las 10:30 horas

Almuerzo: Se tomará una hora de almuerzo de acuerdo con los siguientes horarios:

- De 12:00 a 13:00 horas o de 13:00 a 14:00 horas.

### • Tiempo Extraordinario

Las horas extras serán pagadas a partir de la finalización de los horarios hábiles establecidos y de acuerdo con la categoría de puestos de la siguiente forma:

Días	Horario Hábil	Horario Extraordinario
Lunes a jueves	07:00 a 17:00	17:01 a 06:59
	07:30 a 17:30	17:31 a 07:29
	08:00 a 18:00	18:01 a 07:59
Viernes	07:00 a 16:00	16:01 a 23:59
	08:00 a 17:00	17:01 a 23:59
Sábado, domingo y días festivos		00:00 a 23:59

Las horas extras serán remuneradas con el cincuenta por ciento más de los salarios estipulados como dicta el Código de Trabajo, en su Artículo 121: “El trabajo efectivo que se ejecute fuera de los límites de tiempo que determinen los Artículos anteriores para la jornada ordinaria, o que exceda del límite inferior que contractualmente se pacte, por lo menos con un cincuenta por ciento más, de los salarios mínimos o de los salarios superiores a estos que hayan estipulado las partes.

No se consideran horas extraordinarias las que el trabajador ocupe en subsanar los errores imputables sólo a él cometidos durante la jornada ordinaria, ni las que sean consecuencia de su falta de actividad durante tal jornada, siempre que esto último le sea imputable.”

	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. – Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 8 de 17

a) **Personal Administrativo** (Contabilidad, Compras, Centro de Distribución, Asistentes): Estas deben ser autorizadas antes de ser laboradas por su jefe inmediato y tendrán lugar para la realización de trabajos especiales, dejando al día las responsabilidades de cada cargo antes de su gestión y cada jefe hará el análisis asegurando que no sean ineficiencias del colaborador.

b) **Personal Operativo** (Técnicos y Dibujantes): Son generadas por las necesidades de cada proyecto, considerando que todo formato de horas extras debe tener nombre completo, número de proyecto, OV y motivo por el cual se trabaja en horario extraordinario, establecido en la política de Horas Extras y autorizadas antes de ser laboradas por su jefe inmediato.

- Fechas de Corte: Para poder realizar el pago respectivo deberá ser entregado en las siguientes fechas de corte establecidas:

Fechas de Corte	Recepción de Horas Extras revisadas y autorizadas	Fecha que se verá reflejado el pago
Del 21 del mes anterior al 05 del mes en curso	2 días hábiles antes de la fecha de corte.	15 del mes en curso
Del 06 al 20 del mes en curso	2 días hábiles antes de la fecha de corte.	30/31 del mes en curso

c) **Personal de Ingeniería** (Diseño y Soporte): Las horas extras laboradas quedan a criterio del Gerente de la unidad si serán compensadas en tiempo y en caso las autorice, su compensación se coordinará con el jefe inmediato dentro de los primeros quince días hábiles luego de su autorización, las mismas no se deberán acumular, de lo contrario se pierde el derecho a la compensación.

- Las horas extras deberán de ser notificadas siempre por medio de la plataforma IserAccess especificando fechas laboradas y las fechas de compensación.

d) **Personal Comercial** (Supervisores, Jefes, Gerentes, y Empleados de Confianza): Las horas laboradas deberán ser autorizadas por Dirección General para ser compensadas en tiempo o con permisos especiales.

#### e) **Condiciones para el pago de tiempo extraordinario**

- Es indispensable que para hacer efectivo el pago exista un registro en la herramienta de marcaje IserAccess.
- Se tendrá un margen de cinco minutos de gracia en el marcaje para que el tiempo extraordinario sea pagado.
- En todos los casos se restará del total de horas extras una hora por tiempo de alimentación.

Nómina realizará revisión de horas extras, exponiendo dudas y observaciones al área operativa encargada de la revisión quienes en conjunto con el jefe inmediato deberán validar la aplicabilidad o corrección del total de éstas.



	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. – Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 9 de 17

#### **f) Pago de transporte en tiempo extraordinario**

Cuando se laboran horas extraordinarias, quienes no tengan forma de movilizarse tendrán derecho a hacer uso de los siguientes servicios:

- Uso de Taxis o Uber, laborando como mínimo hasta las 20:00 horas.
- El uso del servicio de Uber corporativo deberá ser notificado con anticipación.
- En cada documento deberán colocar en el reverso de la factura el nombre del empleado que utilizó el servicio, el número de OV de gastos de su departamento, firma del jefe inmediato.

#### **g) Pago de alimentación en tiempo extraordinario**

Se pagará desayunos a:

- Colaboradores que habiendo laborado en la noche continúen laborando después de las 06:00 horas.
- Quienes por ser necesario inicien un servicio entre las 04:00 horas y 06:00 horas

Se pagará almuerzos a:

- Quienes por demanda de Proyectos requieran laborar mínimo hasta las 15:00 horas los sábados, domingos y días festivos.

Se pagará cenas si y solo:

- Si la programación de trabajo está como mínimo hasta las 21:00 horas.

### **• Asistencias de personal**

El área de Nomina deberá realizar revisiones mensuales aleatorias en cada unidad de negocio sobre la asistencia de colaboradores comparando las solicitudes o permisos de ausencia autorizadas contra la asistencia digital registradas en IserAccess.

Si existiera algún día donde no se haya marcado el ingreso, se procederá a descontar el día al empleado a fin de mes y sin necesidad de investigación.

Cada Gerente de Unidad o jefe inmediato es responsable de concientizar a cada empleado de su marcaje y asegurarse de que toda ausencia quede justificada por escrito.

### **• Llamadas de Atención**

Cada Gerente de Unidad o jefe inmediato en coordinación con la persona encargada de Nómina deberá realizar las llamadas de atención (hasta 2 verbales y a la tercera deberá ser por escrito) que considere oportuno a cada colaborador y dejar una copia en el expediente del empleado entregado y debidamente autorizado por el Ministerio de Trabajo, utilizando para ello el formato establecido en IserAccess.

	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. – Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 10 de 17

## **Política 2: Código de Vestimenta**

Está diseñado para brindar los lineamientos necesarios para una adecuada apariencia profesional y uniforme ante nuestros clientes y compañeros de trabajo.

Cada Gerente de Unidad deberá supervisar el debido cumplimiento a este código, reportando según sea el caso aquellos colaboradores a su cargo que falten a lo establecido en esta política.

Trabajo de Oficina: Ejecutivo o Bussines casual, zapato formal de trabajo.

Trabajo de Campo: Operaciones, Infraestructura:  
Jeans, Camisa de trabajo manga larga o corta, camisa tipo polo, botas industriales y chaleco.

AREA	TIPO DE PRENDAS A UTILIZAR	RESPONSABLE ASIGNACION DE CAMISA	COSTO BOTAS
<b>Técnicos, Pilotos y personal CD</b>	Camisa de trabajo manga corta, camisa tipo polo, jeans, botas de seguridad y chaleco.	Empresa	Empresa cubre el 50% hasta un máximo de Q245.00
<b>Ingenieros y Supervisores</b>	Camisa de trabajo manga larga, jeans, botas de seguridad y chaleco.	Empresa y colaborador	Empresa cubre el 50% hasta un máximo de Q245.00
<b>Consultores e Inside Sales</b>	Camisa manga corta o larga, pantalón casual o jeans, o vestuario a requerimiento del cliente.	Empresa y colaborador	Empresa cubre el 25% hasta un máximo de Q122.50
<b>Administración Hombres</b>	Camisa manga corta o larga, pantalón casual o jeans cuando lo amerite.	Empresa y colaborador	Empresa cubre el 25% hasta un máximo de Q122.50
<b>Administración Mujeres</b>	Casual, blusa de Isertec, blusa formal, pantalón de vestir, jeans o vestido.	Colaborador	Empresa cubre el 25% hasta un máximo de Q122.50

Los uniformes proporcionados por la empresa se entregarán al ingreso de cada persona.

No hace parte de nuestra presentación personal los siguientes aspectos:

- Pantalones rotos, camisas por fuera
- Escotes muy pronunciados y/o faldas cortas
- Ropa demasiado ajustada
- Gorras, boinas, sombreros dentro de las oficinas
- Cabello largo para hombres, barba larga y sin definir
- Camisetas deportivas
- Sudaderos, accesorios casuales o deportivos
- Zapato informal o zapatilla

	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. – Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 11 de 17

## **Política 3: Altas o bajas de personal, Cambios de puesto y/o Ajustes salariales:**

Con el objetivo de lograr una adecuada administración de personal, cada gerente de unidad deberá seguir los lineamientos establecidos en cada escenario de la siguiente forma:

**1. Nuevo Ingreso (Altas):** Todo proceso de reclutamiento de personal nuevo deberá ser previamente analizado y autorizado por Dirección General a solicitud del Gerente de Unidad y de acuerdo con las necesidades que su área así lo requiera.

- Todo proceso deberá ser notificando vía correo a Nómina mínimo con 03 días de anticipación al pago de planilla, utilizando el formato establecido en IserAccess.
- Toda propuesta económica confirmada deberá venir firmada y/o autorizada por Dirección General, la autorización puede ser por medio de: firma original, firma digital o en ultimas instancias confirmación vía correo electrónico.

La propuesta deberá indicar los siguientes datos:

- Fecha del documento
- Puesto o posición
- Jefe Inmediato a quien reporta
- Unidad y grupo comercial
- Salario base
- Beneficios adicionales a los de la ley en caso aplique
- Horario de trabajo
- Fecha de inicio de labores
- Firmas respectivas (empleado, gerente de unidad y director general)
- Breve detalle de funciones y responsabilidades del puesto en una hoja anexa

Todo expediente deberá incluir:

- Propuesta Económica
  - Solicitud de empleo
  - Copia del Documento Personal de Identificación
  - RTU actualizado
  - Copia de la Afiliación al Seguro Social
  - Contrato de trabajo debidamente firmado y notificado al MT
  - Número de cuenta monetaria en Banco Industrial, si no tuviera deberá ser tramitada por Nómina luego de la confirmación del empleado.
- Para evitar conflictos de interés o falta de enfoque en la labor de cada uno de los empleados, la empresa ha definido dos políticas respecto a la contratación de personal, las cuales se describen a continuación:
    - a) La empresa no contratará personas que tengan vínculo familiar en primer grado consanguíneo, dentro de ellos están: Padre, Madre, Hijos, Esposos.

	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. – Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 12 de 17

- b) Quedará a discreción de la Dirección General contratar personas con otros grados que no sean de primer grado consanguíneo, siempre y cuando los familiares no laboren dentro de la misma unidad de trabajo.

**2. Despido o Renuncia (Bajas):** Cuando por causas justificadas se confirme el despido de un colaborador o bien éste traslade su renuncia respectiva, cada Gerente de Unidad deberá notificar a Nómina vía correo electrónico toda la información necesaria con 03 días de anticipación cuando sea un despido o 15 días en caso de renuncia.

- Para cada baja de personal el gerente de unidad deberá trasladar el finiquito laboral de entrega de equipos y coordinar con las áreas de Contabilidad, Nómina, BT, Analistas, Compras y Centro de Distribución toda gestión que tenga pendiente por concluir el colaborador.
- Al momento del retiro del colaborador, los responsables de las áreas involucradas deberán verificar la correcta recepción según corresponda de lo siguiente:
  - Carta de despido o renuncia
  - Finiquito laboral debidamente firmado por las partes involucradas
  - Uniformes de trabajo
  - Teléfono Celular o SIM Card (si aplica)
  - Tarjeta de acceso, marbete de parqueo, entre otros
  - Implementos de trabajo, herramientas
  - Computadoras y cualquier otro equipo electrónico asignado
  - Facturas (compras o combustible) por liquidar
  - Viáticos por reintegrar
  - Entrega de vehículo (check list)
  - Cualquier otro tema pendiente deberá quedar detallado en el finiquito laboral.

**3. Cambio de Puesto / Unidad / Jefatura:** Cada gerente de unidad o jefe de área deberá notificar todo cambio a Nómina vía correo electrónico utilizando el formato establecido en IserAccess con 05 días de anticipación previos al pago de planilla, para ello es indispensable que trasladen la siguiente información:

- Nombre de la nueva posición
- Nombre del jefe inmediato
- Horario autorizado (validar si tuvo cambios)
- Fecha de reubicación

**4. Ajuste Salarial:** Cada gerente de unidad deberá trasladar todo ajuste salarial a Nómina con 05 días de anticipación previos al pago de planilla utilizando el formato establecido en IserAccess, para ello es indispensable que traslade lo siguiente:

- Nombre de la nueva posición
- Nombre del jefe inmediato
- Sueldo base
- Bonificación decreto
- Bonificación Incentivo Adicional (especial)

	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. – Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 13 de 17

- Bonificación Incentivo sobre Ventas
- Otros beneficios acordados en negociación
- Horario de trabajo (ver política corporativa 1)
- Fecha de inicio de labores
- Se aceptarán propuestas solo con fechas de 01 o 16 de cada mes (según la quincena próxima a pagar).

## **Política 4: Evaluaciones de Desempeño**

ISERTEC, busca realizar sus actividades con excelencia, para lo cual necesita evaluar el desempeño de cada persona asegurando que se brinde el apoyo necesario en que esto se lleve a cabo y para lo cual se han definido las siguientes evaluaciones:

- a) **Desempeño Inicial:** Todo empleado de nuevo ingreso deberá ser evaluado por el Gerente de Unidad o jefe inmediato durante los primeros dos meses, para el efecto se deberá completar el formato de evaluación establecido y entrega de copia a Nómina para adjuntar al expediente del empleado.
- b) **Desempeño Anual:** Todo empleado deberá ser evaluado por el Gerente de Unidad o jefe inmediato al final de cada año sobre su desempeño laboral, puntos positivos y puntos a mejorar, para el efecto se deberá completar el formato de evaluación anual y entregar copia a Nómina para adjuntar al expediente del empleado.
- c) **Propuesta de ajuste salarial:** Deberá ser respaldada con criterios razonables y medibles por el Gerente de Unidad completando el formato de evaluación de desempeño establecido y trasladado como anexo al formato de ajuste salarial.

## **Política 5: Ausencias**

- a) Todo permiso por ausencia de labores deberá ser tramitado por la aplicación de IserAccess con una semana (05 días) de anticipación.
- b) Toda ausencia por enfermedad o accidente deberá ser respaldada con una suspensión emitida por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y entregada a la encargada de Nómina para que ampare que el trabajador está incapacitado para presentarse a sus labores, caso contrario se procederá a descontar los días no laborados y el día séptimo.
- c) Los colaboradores que asistan a consultas con médico privado y éste emita una certificación para respaldar incapacidad de presentarse a labores, la empresa reconocerá hasta dos días continuos no acumulables de su salario base al 100% máximo hasta dos eventos al año, los demás días no serán remunerados.
- d) Las personas con contrato de prestación de servicios que asistan a consultas con médico privado y éste emita una certificación para respaldar incapacidad de presentarse a labores, es mera liberalidad de ISERTEC el hacer reconocimiento de dos días continuos no acumulables del equivalente a sus servicios, máximo hasta dos eventos al año, siempre y cuando presente los documentos respectivos.

	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. – Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 14 de 17

- e) Cuando un empleado enferme o sufra un percance que imposibilite su presencia en la empresa de un momento a otro, deberá notificar al jefe inmediato antes del horario establecido de ingreso o en el momento que ocurra, para tomar las medidas necesarias y presentar los documentos correspondientes, de lo contrario se procederá a descontar el día y el día séptimo.
- f) La empresa concederá los permisos otorgados por la ley según el Código de Trabajo a los empleados, los cuales deberán ser tramitados por la aplicación de IserAccess de acuerdo con las siguientes condiciones:
- I. Cinco (5) días de permiso por celebración de matrimonio, el empleado debe presentar una copia del acta a nómina al día siguiente de su regreso a labores.
  - II. Tres (3) días en los casos de fallecimiento de cualquiera de los padres o hijos.
    - En caso de fallecimiento de hermanos que no contempla la ley, se permitirán también dos (02) días de permiso siendo responsabilidad del empleado entregar copia del acta de defunción a nómina al día siguiente a su regreso.
  - III. Dos (2) días en el caso de alumbramiento de la esposa o compañera, en el caso de los hombres, la cónyuge debe estar registrada en el expediente personal de la empresa, el empleado debe presentar una copia del acta de nacimiento del recién nacido a nómina al día siguiente a su regreso.
  - IV. Se concede a las madres gestantes al término del periodo post natal y por el lapso de 10 meses, el permiso de una hora diaria a partir del término de su licencia de maternidad, es decir a partir del día que retoma sus labores.
  - V. Los días que por enfermedad que se necesiten y el médico prescriba reposo se procederá de acuerdo con el reglamento del IGSS.
- g) Para las personas que presten Servicios Profesionales se llevará un control manual por las ausencias, faltas o permisos solicitados.

Todo permiso especial no descrito anteriormente para los colaboradores deberá ser solicitado por la aplicación de IserAccess, quedando a discreción de su jefe inmediato si se aplica a cuenta de vacaciones o bien permiso con o sin goce de salario.

## **Política 6: Solicitud de Carta de Ingresos**

Toda solicitud de constancia de ingresos deberá trasladarse a Nómina mínimo con dos días de anticipación, indicando el nombre de la empresa destinataria, y en caso de requerir más de una constancia se deberá indicar el nombre de cada destinatario a dirigirse.

No se generarán constancias dirigidas a “quien interese”, ni se entregarán constancias urgentes de un momento a otro.

	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. – Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 15 de 17

## **Política 7: Solicitud de Referencias Laborales**

La Gerente Financiera coordinando con la encargada de nómina es la única persona autorizada para dar información laboral de exempleados o empleados actuales, ya sea esta información verbal o escrita ante otras empresas.

Si un jefe o Gerente desea dar una referencia de un expleado a título personal podrá hacerlo bajo su responsabilidad sin que esto involucre a ISERTEC.

Si la solicitud de referencias laborales solicitadas es de una persona con un tiempo mayor a cinco años de antigüedad, la empresa no brindará información al respecto.

## **Política 8: Solicitud de Préstamo, Anticipo y Vacaciones**

Cada gerente de unidad será responsable de evaluar que el empleado solicitante cumpla con los requisitos definidos en la política y diligenciar el formato con su autorización a Gerencia Financiera para evaluación de cada caso, considerando lo siguiente:

Requisitos para anticipos de salarios:

- a) Un año de laborar en la empresa
- b) El anticipo no podrá ser mayor al 30% del salario de la persona
- c) El pago de anticipo se hará efectivo en la siguiente planilla
- d) Completar formato específico firmado por el jefe inmediato

Requisitos para préstamos internos por emergencias:

- a) Un año de laborar en la empresa
- b) Hasta dos salarios máximo
- c) Doce meses máximos para pago de préstamo
- d) Préstamos con intereses previsto por la empresa
- e) Completar formato específico

Requisitos para Vacaciones:

- a) Personal en Planilla: Es política de la empresa velar por el bienestar y adecuado descanso del trabajador, por ello primará el descanso al pago de vacaciones. Este último serán casos excepcionales y previo análisis de Jefe inmediato con autorización de Dirección General.

## **Política 9: Pago de Salarios**

Se pagarán los salarios correspondientes a la labor efectuada en dos quincenas, el día 15 y el 30 o 31 de cada mes, si estos cayeran fin de semana se pagará el viernes anterior.

ISERTEC enviará por correo electrónico la boleta de pago quincenal, y el empleado tendrá la obligación de devolverla por el mismo medio debidamente firmada.

	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. – Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: <b>16 de 17</b>

# ANEXO I

## Reconocimientos

Isertec, S. A. cuenta con un plan de beneficios que estarán a disposición de los empleados durante cada año. Dentro de ellos están:

### 1. Día de la Madre:

Celebración con un pequeño presente a cada madre y según autorización de Gerencia Financiera un desayuno individual o en conjunto.

Este reconocimiento no requiere de antigüedad para ser partícipe de ello.

- 10 de mayo - GT
- 2do Domingo Mayo – HN

### 2. Día del Padre:

Celebración con un pequeño presente a cada padre y según autorización de gerencia financiera un desayuno individual.

Este reconocimiento no requiere de antigüedad para ser partícipe de ello.

- 17 de junio – GT
- 19 de marzo – HN

### 3. Navidad:

Recibirán este presente quienes al momento de la entrega hayan cumplido su periodo de prueba (02 meses).

Se le brindará a cada colaborador un Pavo, Pierna o Chompipollo según elección:

- 24 de diciembre GT, HN



	Nombre: <b>MANUAL DE POLITICAS INTERNAS (GT)</b>				Versión: No.2
	Actualizado por: Berta Pú	Aprobado por: Evelyn Aragón	Fecha Revisión: Ago. – Sept 2024	Fecha que rige: octubre 2024	Página: 17 de 17

## ANEXO II

### Alcohol y Drogas

Isertec con el objetivo de prevenir, conservar, mantener la salud y el bienestar de sus colaboradores en el lugar de trabajo, considerando que el alcohol y las drogas producen efectos dañinos para la salud y para la seguridad personal al alterar temporalmente el estado de conciencia, el estado psicológico, generar reacciones de agresividad, pasividad o hasta somnolencia en los consumidores, alteraciones que afectan e interfieren de manera directa en la productividad, en la eficiencia del trabajo ponen en riesgo la salud física del colaborador y otras personas, define las siguientes directrices para sus empleados y contratistas:

- 1- Los colaboradores y contratistas no podrán presentarse a laborar a las instalaciones de Isertec y de sus clientes bajo el efecto de alcohol, drogas y/o sustancias alucinógenas y enervantes o que creen dependencia de conformidad con el artículo 64, literal C, del código de trabajo.
- 2- Dentro del proceso de selección se realizarán pruebas orientadas a identificar el consumo de drogas (Prueba poligráfica – Panel de alcohol y drogas).
- 3- Desde el momento de la vinculación, cada empleado deberá aceptar el compromiso de participar en la elaboración de pruebas para drogas y alcohol, según lo defina y con la frecuencia requerida por la empresa.
- 4- Mantener los lugares de trabajo adecuados y seguros, es por ello que la utilización, tenencia, distribución y ventas de bebidas alcohólicas y drogas no recetadas o de sustancias alucinógenas y enervantes ilícitas dentro de las instalaciones de Isertec o de los clientes y proveedores durante la jornada de trabajo no está permitida y queda terminantemente prohibido.
- 5- Se extiende el numeral anterior para la operación en el interior de todos los vehículos propios de Isertec, alquilados, de contratistas y de colaboradores que utilizan vehículos propios en beneficio y como compromiso para el cumplimiento de sus funciones, estos últimos en la jornada laboral.
- 6- Isertec se reserva el derecho de hacer pruebas de alcohol y de consumo de drogas ilícitas o de convocar a terceros para que las hagan, en situaciones en que un colaborador o contratista esté involucrado en un accidente y/o presente características y actitudes sospechosas.
- 7- La comprobación del uso, transporte, distribución y venta de bebidas alcohólicas o drogas por parte de un colaborador de Isertec será posible de la aplicación de medidas disciplinarias según el reglamento Interno de Trabajo y el código de trabajo. En caso de ser contratistas se exigirán las mismas medidas.

Isertec asume esta postura consciente que está de conformidad a los valores corporativos, a su compromiso de calidad y seguridad con sus colaboradores y clientes.