

# **MANUAL POLITICAS INTERNAS ISERTEC GT, HN**

Se realiza el siguiente manual con el objetivo de tener una guía práctica y fácil, 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 sobre éstas, se han centrado como principales las Políticas Administrativas que aplican a todo la empresa y como anexos las específicas que aplican a cada área de trabajo, para lo cual se podrán remitir al anexo que corresponda, siendo estos:

- I Comercial
- II Facturación
- III Créditos y Cobro
- IV Reconocimientos
- V Política de Alcohol y Drogas

# CAPITULO I

## ASPECTOS ADMINISTRATIVOS GENERALES

### **Política 1: Comités de Trabajo**

La empresa podrá llevar a cabo comités de trabajo con el objetivo de enfocarse en actividades específicas y de interés de cada división y/o actividad.

#### Comité Administrativo / Operativo

1. Director General
2. Gerente Unidad
3. Gerente Financiera
4. Supervisor de E2

#### Comité Comercial

1. Gerente General
2. Gerente Bioma
3. Gerente de Unidad

#### Comité Petit Cobros

1. Contador General
2. Encargada de Cuentas por Cobrar
3. Gerente Financiera (Opcional)

#### Comité Petit Financiero:

1. Director General
2. Gerente Financiero
4. Encargada de Cuentas por Cobrar

#### Comité SAP:

1. Analista IT
2. 3 conocedores SAP

#### Comité de Coaching:

1. Al menos una persona de cada división, mínimo 3 personas

#### Comité de seguridad:

1. Al menos una persona de cada división, mínimo 3 personas

## **Política 2: Lineamientos Generales a Seguir**

### **Salvaguardia de la Información de la empresa**

Es entendido de conformidad del 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.

### **Protección de los bienes 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 ocasiona por caso fortuito, fuerza mayor, mala calidad o defectuosa construcción.

### **Resolución de Quejas**

Según el capítulo VII artículo 38 del Reglamento Interno de Trabajo: Todo trabajador podrá formular reclamos y peticiones relacionados con las condiciones de trabajo. Estos reclamos podrán hacerse verbalmente o por escrito ante su Jefe Inmediato. Si los asuntos son de carácter colectivo o de interés general, podrán gestionarlo por medio de tres representantes debidamente facultados para aceptar cualquier decisión que se adopte. En los casos que no pueda ser resuelto inmediatamente los reclamos o peticiones se deberá notificar a los trabajadores lo resuelto en un tiempo no mayor de quince días.

### **Política de pago de salarios**

Se pagará los salarios correspondientes a la labor efectuada en dos quincenas, siendo estas, el 15 de cada mes y el 30 o 31 de cada mes.

ISERTEC entregará por escrito o en medio digital (puede ser enviado por correo siempre y cuando la persona confirme que así lo desea) la boleta de pago quincenal en la que se desglose los pagos y descuentos efectuados.

### **Noticias / Tablón de Anuncios**

Comunicación interna a través de correos enviados periódicamente y la Intranet en donde se publican las últimas noticias.

Se publicará en la pantalla asignada para anuncios que se encuentra en el área del comedor.

### Hacer propios los Valores Corporativo

Buscamos fortalecer e impregnar a cada empleado de 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

### **Política 3: Programas**

La empresa podrá definir diferentes programas orientados al crecimiento profesional de sus empleados o a la formación de nuevos profesionales dentro del área de Telecomunicaciones.

#### Coaching

En ISERTEC nuestro objetivo principal es que en base a la experiencia adquirida en cada una de nuestras áreas podamos guiar a los nuevos compañeros para que se familiaricen con los procesos establecidos con las personas adecuadas para guiarlos en la ejecución de estos. De esta manera se concentra toda la energía que utilizamos con nuestro trabajo sin que esta se disperse en acciones inútiles o acciones que no son nuestro objetivo prioritario, el resultado de esto es una mejora de la organización y de los equipos de trabajo de esta.

Los integrantes serán al menos tres personas, una persona representando cada división. En dicho grupo se deberá elegir a un Presidente quien será la persona que dirija y organice las actividades y un Secretario quien deberá dar seguimiento a actividades planteadas en las reuniones de trabajo.

#### Trainee

El programa de Trainee tiene como objetivo reconocer el esfuerzo y conocimiento de estudiantes de Telecomunicaciones, los cuales no cuentan con experiencia en campo, pero sí con los deseos de desarrollar sus capacidades analíticas, para que al final de este programa puedan absorber nuevos conocimientos teóricos / prácticos, que nos permitan posicionarlos en el mercado tecnológico.

El programa tiene contemplada una duración de tres meses (3) meses, lapso en donde la persona deberá haber logrado:

- Identificación con la empresa, tanto en la parte técnica como su proyección
- Calificar el interés que pone a la delegación de misiones y tareas
- Determinar su capacidad de ejecución y demás fortalezas
- Ubicar cuales son sus debilidades e inclusive alguna amenaza que pueda en su momento afectar seriamente su relación con la empresa
- Evaluar la cantidad de certificaciones que pudo haber realizado, nota y el procedimiento que utilizó
  - Las certificaciones se asignarán según área de interés
    - Comercial
    - Pre-Venta
    - Postventa
    - Logística (Compras, Bodega, Facturación)
    - Infraestructura
    - Metodología de Servicios Tecnológicos (ITIL, ISO20000)
  - Las certificaciones se asignarán acorde a las capacidades y/o intereses del Trainee, las cuales podrán ser basadas principalmente en
    - Cableado Estructurado
    - Cableado Eléctrico
    - Telefonía – Comunicaciones Unificadas – Call Center
    - Seguridad Electrónica
    - Videoconferencia
    - Building Automation
    - Networking
    - Server y Storage
    - Ups
    - Aires Acondicionados de Precisión

Costo:

ISERTEC se hará cargo de los costos asociados al programa, en donde el aspirante no tendrá que incurrir en ningún tipo de inversión monetaria, únicamente el tiempo en los horarios establecidos y disposición de aprender.

Proceso de aplicación:

1. Los interesados en participar del programa deberán ingresar a [www.isertec.com](http://www.isertec.com) y elegir la opción “Contáctenos” en donde podrá enviar sus datos informando su deseo de participación en el programa, para que un representante de Isertec le contacte.
2. Una vez completa la información, se citará al candidato a dos entrevistas (Gerente área y Dirección General) para conocer acerca de sus habilidades y experiencia. Dichas entrevistas no necesariamente se realizarán en una misma fecha y hora.
3. Se le realizará una evaluación de conocimientos en su área por escrito, en la cual el participante debe obtener una nota mayor a 80 puntos.

4. Los participantes que cumplan con los 3 primeros requisitos deberán presentar:
  - a. Carta de solicitud y confirmación de disponibilidad de horario para incorporarse a dicho programa
  - b. Constancia de último grado académico, como mínimo último año de carrera
  - c. Carta de recomendación universidad a la que asiste
  - d. Un promedio de calificaciones arriba de 80pts
5. ISERTEC informará por escrito la aceptación del futuro Trainee en un lapso no mayor a 15 días luego de haber completado la solicitud. Posteriormente deberán acordar horario y fecha de inicio de labores.

#### Metodología:

Para aprovechar el máximo conocimiento y desarrollar las capacidades analíticas, del Trainee, se utilizará la siguiente metodología:

1. Desarrollar el conocimiento a través de las herramientas de E-learning que proveen nuestros fabricantes.
2. Asistencia a cursos presenciales (de acuerdo a disponibilidad).
3. Ejecutar los exámenes que correspondan a certificaciones de los cursos que lleve a cabo (web o presenciales).
4. Realizar los laboratorios de prueba de las herramientas y soluciones que se le deleguen, presentando al final un informe por escrito de los resultados de estos.
5. Skill Transfer (de parte de su jefe o demás ingenieros) se le transmitirá una serie de conocimientos tanto durante cursos, laboratorios e instalaciones de campo.

#### Opciones a Seguir:

Luego de los tres meses de labores, ISERTEC podrá realizar las siguientes acciones:

1. Evaluar la contratación del Trainee para un puesto permanente dentro de ISERTEC
2. Poder referir al participante a un cliente de renombre en búsqueda de talento.

En cualquiera de las dos opciones a seguir, el participante debe haber demostrado en sus actividades puntualidad, responsabilidad, seriedad y proactividad. Si el participante no cumple con alguno de estos aspectos, ISERTEC no se hace responsable por la contratación en ninguna de las dos opciones a seguir.

#### Aceptación:

Los participantes a Trainee con el simple hecho de haberse inscrito al programa, reconocen y aceptan todas y cada una de las cláusulas descritas y las condiciones establecidas para el programa y toda aclaración y/o modificación que ISERTEC pueda realizar en el programa.

#### Responsabilidad:

ISERTEC no se responsabiliza por ningún daño personal, material o pérdida (directa y/o indirecta) que pudieran sufrir los participantes y/o terceras personas. Los participantes actúan bajo su propia cuenta y eximen expresamente a ISERTEC de toda responsabilidad ocasionada por cualquier daño o perjuicio sufrido.

Ley aplicable y jurisdicción:

Cualquier conflicto o controversia derivada de la interpretación del programa deberá aclararse directamente con ISERTEC y si fuera de algún tipo judicial se registrará por las leyes de la República de Guatemala.

## **Política 4: Código de Vestimenta**

Un código de vestimenta nos da una norma para nuestra apariencia profesional, por lo tanto, toma en cuenta que como profesionales debemos transmitir la mejor imagen a nuestros clientes, es decir sabiendo que vestir para cada ocasión:

Trabajo Oficina: Traje formal, Ejecutivo o business casual, zapato formal  
Trabajo Campo: Operaciones, Redes y aplicaciones, Infraestructura:  
Jeans, Playera, Camisa tipo Polo y zapatos de punta de acero.

| DEPARTAMENTO                              | TIPO DE PRENDAS A USAR   | RESPONSABLE DE ASIGNACIÓN CAMISA | COSTOS BOTAS                                    |
|---|--|----------------------------------|---|
| <b>Técnicos, Pilotos, Mensajeros y CD</b> | Camisa tipo polo, Jeans, Botas de Seguridad  | Empresa                          | Empresa cubre el 50% hasta un máximo de Q245.00 |
| <b>Ingenieros y Supervisores</b>          | Camisa de trabajo manga corta, Jeans y botas de seguridad                              | Empresa y colaborador            | Empresa cubre el 50% hasta un máximo de Q245.00 |
| <b>Consultores</b>                        | Camisa manga corta o larga, Pantalón Formal, usará corbata según el Cliente que visite | 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, Jeans  | Colaborador                      | Empresa cubre el 25% hasta un máximo de Q122.50 |
| <b>Inside Sales</b>                       | Camisa de Isertec, Jeans   | Empresa y colaborador            | N/A   |

Los uniformes proporcionados por la empresa se entregarán de manera anual, durante el primer trimestre de cada año y al ingreso de cada persona posterior al periodo de prueba según disponibilidad.

**NO HACE PARTE DE NUESTRA PRESENTACIÓN:**

- Pantalones Rotos
- Camisas por fuera
- Escotes pronunciados y 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.

## **Política 5: 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, cuidando al mismo tiempo el cumplimiento del horario de trabajo seleccionado por el colaborador según aparece a continuación.

El horario será el siguiente:

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

Consideraciones para laborar Horas Extras:

- a) Deben ser autorizadas por Jefe Inmediato y Gerente de Área
- b) Cuando sea necesario laborar en la noche, se pagarán únicamente las horas extras nocturnas **efectivas laboradas**, reportadas por el técnico y validadas por el supervisor
- c) Se pagarán como horas extras simples en los siguientes horarios:



| HORARIO   | CÓDIGO DE TRABAJO |
|---|-------------------|
| Lunes a jueves<br>17:30 – 00:00 horas<br>18:00 – 00:00 horas<br>00:00 – Hasta dar inicio a su horario Ordinario | 1.5               |
| Viernes<br>18:00 – 00:00 horas<br>17:00 – 00:00 horas<br>00:00 – Hasta dar inicio a su horario Ordinario        | 1.5               |
| Sábado y Domingo  | 1.5               |
| Asuetos   | 1.5               |

**Transporte y Alimentación en tiempo extra:**

- a) Tendrán derecho a desayuno los colaboradores que, laborando en la noche, continúen laborando después de las 6:00 horas, para lo cual se le asignarán dos horas de 6:00 a 8:00 horas, para que tomen su hora de desayuno, sin reportar este tiempo como extra
- b) No tendrán derecho a desayuno, quienes laborando en jornada nocturna se retiran de las instalaciones a su casa a las 6:00 horas
- c) Se tendrá derecho al pago de la cena si la programación de trabajo esta como mínimo hasta las 21:00 horas
- d) Los servicios de urgencias diurnos de lunes a viernes no generan derecho al pago de almuerzo
- e) Se pagarán almuerzos los sábados a quienes requieran laborar mínimo hasta las 15:00 horas o más tiempo
- f) Se pagarán desayunos de lunes a viernes si es necesario iniciar un servicio entre las 4:00 horas y 6:00 horas
- d) Para el pago de transporte cuando se laboran horas extras, se deberá cumplir con:
  - Uso de Taxis o Uber y tendrán derecho a transporte quienes no tengan forma de movilizarse y laboren como mínimo hasta las 20:00 horas
  - Colocar en la parte de atrás de la factura el nombre del empleado que utilizó el servicio de taxi y el número de OV de gastos de su departamento.
- e) Sabemos que todos necesitamos un período de refacción, por lo cual la empresa

ha designado un horario de refacción el cual no podrá ser mayor a **15 minutos**.

Este podrá ser tomado a partir de las 9:30 horas y finalizará a las 10:30 horas

- d) Se tomará una hora de almuerzo desde las 12:00 a 13:00 horas o 13:00 a 14:00 horas
- e) Se realizará revisiones mensuales sobre la asistencia de cada persona, comparando las solicitudes de ausencia por escrito autorizadas contra la asistencia digital de las personas, por medio de la aplicación Easy Access o control de acceso
- f) Si existiera algún día en donde no se haya marcado el ingreso, se procederá a descontar el día al empleado a fin de mes, sin necesidad de investigación, ya que cada Jefe Inmediato es responsable de concientizar a cada empleado de su marcaje y asegurarse de que toda ausencia quede justificada por escrito
- g) Cada jefe inmediato en coordinación con la persona encargada de Nómina deberá realizar las llamadas de atención (hasta 2 verbales y a la tercera debe ser por escrito) que considere oportuno a cada colaborador y dejar una copia en expediente entregada debidamente al Ministerio de Trabajo.
- h) Cada colaborador podrá realizar cambio de horario (opción a o b), únicamente de manera anual.

## **Política 6: Evaluaciones de Desempeño**

ISERTEC, busca realizar sus actividades con excelencia, por lo que necesita constantemente auditar el desempeño de cada persona para asegurarse de brindar el apoyo necesario en que esto se lleve a cabo, para lo cual se han definido las siguientes evaluaciones:

- a. Desempeño Inicial: todo empleado de nuevo ingreso deberá ser evaluado de manera mensual durante los tres primeros meses, en donde se deberá completar formato de evaluación y entregar copia a Nómina para almacenar en expediente trabajador.
- b. Desempeño Anual: todo empleado necesita que al final de cada año se le pueda brindar una retroalimentación acerca de su trabajo, puntos positivos y puntos a mejorar, para lo cual habrá que completar el formato de evaluación anual y entregar copia a Nómina para almacenar en expediente de trabajador.
- c. La persona encargada de Nómina está facultada para hacer revisiones en el transcurso de la relación laboral y asegurar el cumplimiento de las atribuciones asignadas

## **Política 7: Préstamos, Anticipos, Vacaciones**

Cada gerente de área será responsable de evaluar que el empleado solicitante cumpla con los requisitos definidos en la política y diligenciar el formato con su autorización, tomando en consideración:

Requisitos de préstamos:

- Un año de laborar en la empresa
- Préstamos con interés previsto por la empresa
- Hasta dos salarios máximo como préstamo por emergencia
- Un año para pago de préstamo
- Completar formato específico
- Autorización por jefe inmediato

Anticipos Salario:

- Un año de laborar en la empresa
  - El anticipo de salario no podrá ser mayor al 30% del salario de la persona
- El pago de anticipo de salario se hace en la siguiente planilla a realizar  
Completar formato específico firmado por jefe inmediato

Vacaciones Personal en Planilla y Servicios Profesionales

Es política de la empresa velar por el bienestar y adecuado descanso del trabajador, por ello que primará el descanso al pago de vacaciones. Este último serán casos excepcionales y previo análisis de jefe inmediato.

La asignación de días de vacaciones se coordinará a discreción del Gerente de cada área

## **Política 8: Comunicación**

Somos una empresa de servicio, por ende nuestra comunicación debe ser muy rápida y transparente, no solo internamente sino externamente, por lo que se solicita de su apoyo para estar siempre alertas con:

- a. 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
- b. Correo: Cada vez que recibe un correo debe dar respuesta al mismo, con la solución de lo solicitado o bien informando de enterado, en un tiempo no mayor a 24 horas

## **Política 9: Ausencias**

- a. Todo permiso para ausencia de labores deberá ser notificada por lo menos con una semana de anticipación y la solicitud deberá ser entregada a la persona encargada de Nómina y debe estar firmada por su jefe inmediato.
- b. Toda ausencia por enfermedad deberá ser respaldada con una suspensión, que debe ser entregado a la persona 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. Las personas que decidan asistir a consultas con un médico privado y este emita una suspensión laboral, la empresa reconocerá hasta 2 días continuos de su salario base al 100%, hasta dos eventos al año, los demás días que se generan no serán remunerados. Este reconocimiento tendrá lugar hasta dos eventos al año.
- d. Las personas con contrato de prestación de servicios, que asistan a consultas médicas y se emita suspensión, es mera liberalidad de ISERTEC el hacer reconocimiento de 2 días continuos del equivalente a sus servicios, máximo hasta dos eventos al año. Siempre y cuando presente los soportes respectivos.
- 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 para tomar las medidas necesarias y presentar los soportes 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 tanto a colaboradores como a personas que trabajen por medio de servicios profesionales de una manera continua, como sigue:
  - Cinco (5) días de permiso por celebración de matrimonio. El empleado debe presentar una copia del acta, la cual se archivará en su expediente
  - 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 (2) días de permiso siendo responsabilidad del empleado entregar copia del acta de defunción
  - Dos (s) días en el caso de alumbramiento de la esposa o compañera, en el caso de los hombres, debidamente registrada en el expediente personal de la empresa, presentando luego acta de nacimiento del recién nacido
  - 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

- Los días que por enfermedad que se necesiten y el médico prescriba reposo se procederá de acuerdo con el reglamento del IGSS

Todo permiso especial no descrito anteriormente para los colaboradores y personas que prestan servicios profesionales, deberá ser solicitado a su jefe directo, de quien quedará a discreción si el mismo aplicará en concepto de vacaciones o con descuento por día(s) no laborados. Trasladando la debida solicitud por escrito firmada por ambas partes antes de hacer uso del permiso, para luego ser trasladada a la persona encargada de Nómina.

## **Política 10: Liquidación de Viáticos**

Con el objetivo de establecer un parámetro razonable de viáticos en la corporación, se han establecido los siguientes lineamientos, en donde se deberá presentar comprobante de pago con los datos de la persona que utilizó los viáticos, proyecto en caso sea una comida de negocios y la firma del jefe directo.

Todo colaborador que requiera viáticos para sus viajes, deberá aplicar a la siguiente tabla. Si se requiere boleto de avión será cotizado de acuerdo a la fecha del viaje. Todo gasto deberá ser liquidado con factura a Nombre de: ISERTEC. S. A., NIT: 711056-1. Dirección: Avenida Ferrocarril 19-97 Zona 12. Empresarial El Cortijo, Interior 217.

Para el caso del personal técnico que laboran en lugares del área rural para proyectos específicos y consumen alimentos en establecimientos en donde no emiten facturas, deben emitir un recibo por estos costos firmado de autorizado por el gerente del área, para que contabilidad lo declare como gasto ingreso afecto a ISR para el empleado

### **Viáticos Locales e Internacionales**

#### **ALIMENTACIÓN y COMBUSTIBLE**

| <b>TIEMPO</b>   | <b>GUATEMALA</b>               | <b>HONDURAS</b>                  |
|---|--------------------------------|----------------------------------|
| Desayuno  | Q.40.00                        | Lps.110.00                       |
| Almuerzo / Cena   | Q.48.00                        | Lps.120.00                       |
| Comidas con Clientes  | Q.100.00                       | Lps.300.00                       |
| Desayuno fuera de C.A.  | Q.80.00                        | Lps.220.00                       |
| Almuerzo/Cena fuera de C.A.   | Q.160.00                       | Lps.450.00                       |
| Combustible y Depreciación para viajes especiales en el interior del país con vehículo propiedad del colaborador (0.6250 por combustible y 0.6250 por depreciación) | Q.1.25 por Kilómetro recorrido | Lps.3.70 por Kilómetro recorrido |

**NOTAS:**

- Si la persona no consume el total autorizado, no podrá liquidar el monto con facturas diferentes
- Cada factura deberá incluir el detalle de que personas hicieron consumo y la OV del proyecto
- Para el trámite de viáticos, se deberá presentar el formato autorizado por el área administrativa, los cuales puedes descargarlo directo de la intranet.

Cualquier parámetro no indicado en la siguiente tabla deberá ser autorizada por Jefe Directo y Gerente de Unidad.

- ✓ Todos los viáticos deberán ser liquidados, **a más tardar a los (10) días hábiles siguientes de regreso a labores**, el cual deberá ir acompañado de un informe sobre la visita realizada, aspectos relevantes de la visita, comentarios y sugerencias de la misma.

## **Política 11. Liquidación de Facturas de viáticos**

El que un colaborador no liquide las facturas, viáticos, cajas chicas, entre otros, dentro del mismo año o dentro de año fiscal en curso, genera gastos adicionales para la compañía, es por ello que se estable:

- Si las facturas presentadas son del mismo año o año fiscal en curso, se procederá con un 17% de descuento en planilla sobre el monto total del cheque (12% IVA y 5% gastos administrativos)
- Para que aplique únicamente el descuento del 17% se deberán presentar las facturas con un consumo adecuado, los datos de la empresa de manera correcta y firmadas por su jefe directo, caso contrario aplicará el 100% de descuento sobre el monto del cheque
- Si las facturas presentadas son diferentes al año en curso o año fiscal diferente, se procederá con un 37% de descuento en planilla sobre el monto total del cheque (12% IVA y 25% ISR). Para que aplique únicamente el descuento del 37% se deberán presentar las facturas con un consumo adecuado, los datos de la empresa de manera correcta y firmadas por su jefe directo, caso contrario aplicará el 100% de descuento sobre el monto del cheque
- Si las facturas tienen un tiempo mayor a 10 días hábiles, posterior a la entrega del cheque, se procederá con un descuento sin previo aviso

## **Política 12. Asignación de celular**

### **Técnicos**

- Toda ausencia mayor o igual a 5 días, el celular deberá ser devuelto al jefe inmediato quien reasignará el equipo temporalmente al área o persona de mayor necesidad. Las ausencias pueden generarse por vacaciones, suspensiones, permisos personales etc.
- Debe hacerse entrega escrita del equipo e informar sobre el plan de minutos y el tiempo faltante para evitar excesos en la facturación a la nueva persona, caso contrario se generará un cobro por el tiempo que se exceda a la persona que recibe el equipo
- Si un colaborador desea un equipo celular diferente al asignado por la empresa, este podrá adquirirlo pagando el excedente del valor del equipo con la salvedad que al momento de retirarse de la empresa estos pasaran hacer de su propiedad, siempre y cuando hayan transcurrido los 18 meses del comodato, de lo contrario si el retiro es por decisión propia deberá cubrir el valor que ISERTEC le autorizo de comodato

## **Política 13: Ingreso personas ajenas.**

Todo ingreso a las instalaciones por personas ajenas a la corporación, será responsabilidad total de la persona que acompaña a la visita, para lo cual:

- Personas en calidad de visitantes en la empresa 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 este mismo lugar
- No se permitirá el ingreso de niños de colaboradores, sin acompañamiento y por periodo prolongados

## **Política 14: 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 extraviará sus tarjetas de acceso deberá cubrir el costo de las mismas:

- \$10.00 tarjeta de identificación interna (gafete)
- \$10.00 tarjeta de ingreso a oficinas
- \$12.00 tarjeta ingreso al condominio
- \$12.00 tarjeta de acceso vehicular al condominio
- \$3.25 Marbete de acceso a parqueo anexo

## **Política 15: Uso Telefónico (Servidor de Telefonía)**

El Servidor de Telefonía está designado exclusivamente para el uso de los empleados como herramienta para el óptimo desempeño de sus atribuciones dentro de la corporación, si en algún caso se descubre que alguien está haciendo uso indebido del teléfono, se enviará un reporte al jefe inmediato y éste será quien indicará 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 indican 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.

## **Política 16: Comportamiento dentro de instalaciones de clientes**

Toda persona que porte uniforme de nuestra empresa o se identifique con el nombre de la misma, 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.

## **Política 17: Factura por Servicios Profesionales**

Para las personas que brindan sus Servicios Profesionales a la empresa, deben presentar sus facturas en el calendario publicado para todo el año, caso contrario no se podrá proceder a pago de los servicios.

Algunos beneficios laborales no aplican a quienes por forma de contrato se encuentren prestando este tipo de servicios profesionales, en todo caso dicha persona deberá recurrir a su jefe inmediato superior para establecer los alcances.

Los que prestan servicios profesionales, deberán en caso se lo requiera presentar sus declaraciones mensuales de IVA o cualquier otra declaración que la Contabilidad de la



empresa requiera, para establecer que están cumpliendo con sus responsabilidades fiscales.

### **Política 18: Solicitud de carta de ingresos**

Toda solicitud de constancia de ingreso deberá ser solicitada con el nombre de la empresa destinataria y en el caso de requerir en el mismo momento más de una constancia, se deberá indicar cada uno de los nombres a dirigirse. Esta deberá solicitarse mínimo con dos días de anticipación (no se entregarán constancias de un momento a otro).

Los Departamentos autorizados para verificar información laboral de ex empleados o empleados actuales ya sea esta información verbal o escrita ante otras empresas, es la persona encargada de Nómina. Si un Jefe o Gerente desea dar una referencia de un ex empleado a título personal podrá hacerlo bajo su responsabilidad sin que esto involucre a ISERTEC.

Si la solicitud de carta de ingresos o referencias solicitadas es de una persona con un tiempo mayor a cinco años de antigüedad, la empresa no brindará información al respecto, por el largo tiempo transcurrido.

### **Política 19: Contratación personal**

Con el objetivo de 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 tendrá la política de no contratar personas que tengan un vínculo familiar en primer grado consanguíneo, dentro de los cuales se incluyen: Padre, Madre, Hijos, Esposos
- b) Quedará a discreción de la Dirección General de la empresa, 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.

### **Política 20: Uso Drive**

La empresa cuenta con la plataforma corporativo 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 de vista. Los documentos que se creen para compartir, deberán contar con las siguientes características:

- No deben ser documentos con imágenes muy cargadas a excepción de planografía
- Los documentos que se creen en el drive 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
- [dh@isertec.com](mailto:dh@isertec.com) - Documentos en general de Honduras

Deberán ser documentos que giren exclusivamente sobre las responsabilidades del puesto de la persona que lo crea

## **Política 21: Ordenes de Compras de Clientes**

A cada colaborador que un cliente le solicite un correo electrónico para envío de órdenes de compra deberá proporcionar el siguiente correo electrónico.

- [ventas@isertec.com](mailto:ventas@isertec.com)

## **Política 22: Registro y Activación Licencias**

Todo registro o activación de licencia que requiera ser enviado por correo electrónico, se solicitará sea enviada a la cuenta [registros@isertec.com](mailto:registros@isertec.com), con el objetivo de que un grupo de personas claves (Soporte, Comerciales, Compras, Dirección) tengan acceso a ella y que puedan hacer uso del licenciamiento en cualquier momento que lo necesiten, en pro de acortar tiempos de respuesta hacia nuestros clientes.

## **Política 23: Capacitaciones / Viajes al Interior y Exterior**

Cuando un colaborador asista a una actividad o tome un curso que genere un desembolso monetario por parte de Isertec, se sumaran todos los gastos (Curso, boleto aéreo (cuando aplica), hospedaje, transporte local, alimentación, el tiempo que se asiste, etc.), para obtener el valor total de la inversión y esto que sume \$1,000.00, ya sea al interior o exterior del país; el colaborador deberá firmar un compromiso de capacitación y permanencia en la empresa, en el cual asegura la retribución de los conocimientos adquiridos de la siguiente forma:

- Compromiso menor a \$1,500.00 = Permanencia de un año en la empresa
- Compromiso menor a \$3,000.00 = Permanencia de dos años en la empresa
- Compromiso mayor a \$3,000.00 = Se evaluará el tiempo de permanencia requerido en la empresa

La permanencia entra en vigor si el colaborador renuncia en menos del tiempo establecido, para lo cual él deberá hacerse cargo de los gastos de la inversión que queden pendientes de manera proporcional al tiempo faltante.

Si la empresa decide retirar al colaborar, éste no tendrá ningún compromiso de cubrir los gastos, aunque el tiempo de permanencia no haya llegado a su fin.