



Reglamento Interno

***Nos esforzamos para hacer
más eficiente su Sistema***

Seguimiento

Elaboró/Actualizó	Jenny Puña V.	Oficial de Cumplimiento
Revisó	Magaly Álvarez L.	Administradora
Aprobó	Jery Villarroel R.	Gerente de Desarrollo

Modificaciones al Documento

Fecha	Descripción del cambio	Responsable
20ABR2007	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inclusión de reglas: <ul style="list-style-type: none"> • 1.4. Uso de los Equipos de trabajo de la empresa • Punto dos del título 1.7.1. Restricciones de Comportamiento 	Magaly Álvarez
10JUL2007	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Subtítulo 1.5. Uso de Teléfono Fijo, tercer párrafo:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusión de la política de llamadas a celular desde centrales telefónicas de la empresa. 	Magaly Álvarez
08AGO2007	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Capítulo 2. Normas Específicas de Trabajo; Título 2.1. Hojas de Servicio; Subtítulo 2.1.2. Procedimientos:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la normativa interna sobre el uso de las Hojas de Servicio, en casos en los que no se cuente definido en N° de requerimiento. • Actualización del Flujograma de uso de Hoja de Servicio. ➤ <u>Capítulo 2. Normas Específicas de Trabajo; Título 2.1. Hojas de Servicio; Subtítulo 2.1.3. Normas de Llenado:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusión de una sexta norma, sobre el llenado de Hoja de Servicio con N° de requerimiento pendiente. 	Jenny Puña V.
24AGO2007	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Subtítulo 1.4. Uso del Libro de Registro de Entradas y Salidas:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusión de las normas de uso del Libro de Registro de Entradas y Salidas. • Establecimiento de sanciones al incumplimiento de normas de uso de libro de registros. 	Magaly Álvarez
28MAR2008	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Subtítulo 1.8.1. Restricciones de Comportamiento:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusión del 5º punto prohibición del consumo de cigarrillo. ➤ <u>Subtítulo 2.1.5. Servicios con Orden de Trabajo y Ficha de Actualización:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Normativa referente al uso y entrega de Fichas de Actualización ➤ <u>Se actualizó la Hoja de Servicio</u> 	Magaly Álvarez

11ABR2008	➤ <u>Inclusión de los Subtítulos: 1.2.4. Salidas Personales y 1.2.5. Permisos, Bajas Médicas y Vacaciones</u>	Magaly Álvarez
05MAY2008	➤ <u>Subtítulo: 1.1.1. Refrigerio</u> <ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de la obligatoriedad del registro del tiempo de refrigerio con la función F2 del Biométrico, para todo el personal. ➤ <u>1.2.7. Sanciones por Promedio</u> <ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de sanciones por refrigerios no registrados. 	Magaly Álvarez
02JUN2008	➤ <u>Subtítulo 1.2.1. Horario de Ingreso</u> <ul style="list-style-type: none"> • Restricciones y sanciones por retraso en el horario de ingreso. ➤ <u>Subtítulo 1.2.4. Salidas Personales. Salidas por Motivos Personales</u> <ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de tiempo máximo acumulado mensualmente de horas de salida personal. • Sanciones al incumplimiento de este punto. ➤ <u>Nuevo Subtítulo 1.2.4. Salidas Personales. Salidas a Consultas Médicas</u> ➤ <u>Subtítulo 1.2.5. Permisos, Bajas Médicas y vacaciones</u> <ul style="list-style-type: none"> • Complemento a las normas establecidas. ➤ <u>Subtítulo 1.2.6. Normas Adicionales</u> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización del punto uno. ➤ <u>Subtítulo 1.2.7. Sanciones por Asistencia y Refrigerio</u> <ul style="list-style-type: none"> • Complemento a las sanciones al uso incorrecto del refrigerio. 	Jaime Daza H.
22JUL2008	➤ <u>Subtítulo 1.1. Horario Continuo</u> <ul style="list-style-type: none"> • Nueva hora de salida 5:15 P.M. ➤ <u>Subtítulo 1.1.1. Refrigerio</u> <ul style="list-style-type: none"> • Ampliación del tiempo de refrigerio de 30 min. a 45 min. ➤ <u>Adecuación del documento según los anteriores cambios.</u> ➤ <u>Subtítulo 1.2.4. Salidas Personales. Salidas a Consultas Médicas</u> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusión del punto 2.(exceso de los 45 min.) y 4.(uso FOR-44) 	Jaime Daza H.
20AGO2008	➤ <u>Subtítulo 1.6.1. Telefonía Celular</u> <ul style="list-style-type: none"> • Norma ante dificultades en el ingreso de llamadas a celular. ➤ <u>Nuevo Subtítulo 2.1. Normas de Comunicación</u>	Magaly Álvarez L.
21JUL2009	➤ <u>Subtítulo 1.8.1 Restricciones de Comportamiento</u> , punto 8 ➤ <u>Subtítulo 2.1 Normas de Comunicación:</u> puntos 3 al 6 Organización de reuniones ➤ <u>Subtítulo 2.2.3 Normas de Llenado:</u> puntos 5 al 9 y ejemplo de llenado de Hoja de Servicio. ➤ <u>Subtítulo 2.2.5 Servicios con Requerimiento y Ficha de Actualización</u> ➤ <u>Subtítulo 2.3.1 Tipos de UTSO:</u> Código de Servicio ➤ <u>Formularios Citados:</u> FOR-76 Código de Origen y Descripción de Servicio.	Javier Salazar Magaly Álvarez Jenny Puña

24JUN2010	➤ <u>Subtítulo 1.7. Presentación Personal:</u> Restricción blue jean y vestimenta casual.	Jaime Daza Javier Salazar Magaly Álvarez
13OCT2010	➤ <u>Subtítulo 1.2 Control de Asistencia:</u> Modificación de la Tabla de Factores ➤ <u>Subtítulo 1.2.1 Horario de Ingreso:</u> Descripción de Causales de Imprevistos en el Horario de Ingreso. ➤ <u>Subtítulo 1.8.2 Sanciones:</u> Modificación de tabla de sanciones.	Jaime Daza H.
02AGO2012	➤ <u>Subtítulo 1.3.1 Funciones del Biométrico:</u> Debido al cambio del aparato biométrico, se modificaron las normas de uso y descripción de funcionalidades.	Jenny Puña V.
08AGO2012	➤ <u>Subtítulo 1.1.1 Refrigerios:</u> Se incluyeron las nuevas normas sobre los refrigerios y desayunos dentro la oficina, según lo acordado entre el Comité Sindical y Gerencia General. ➤ <u>1.2 Control de Asistencia:</u> Se actualizó la tabla de factores de control de asistencia, debido a los cambios efectuados en el organigrama de la empresa. ➤ <u>2.1 Normas de Comunicación:</u> Normas sobre el uso de Sala de Reuniones.	Jenny Puña V.
03DIC2012	<u>Nuevas normativas:</u> ➤ <u>1.5 Trabajos en Horarios o Días no Laborables</u> ➤ <u>1.6 Privacidad de Correos Electrónicos Empresariales</u> ➤ <u>1.7 Cámaras de Seguridad</u>	Jaime Daza H.
29MAY2013	<u>Cambios a la Normativa:</u> ➤ <u>Subtítulo 1.1. Horario Continuo</u> • Nueva hora de salida 5:30 P.M. ➤ <u>Subtítulo 1.1.1. Refrigerio</u> • Ampliación del tiempo de refrigerio de 45 min. a 60 min. (1 hora) ➤ <u>Adecuación del documento según los anteriores cambios.</u>	Jaime Daza H.
08JUN2018	<u>Actualización general del documento por cambios en horarios y nuevas normas de salidas por Reuniones a Clientes</u>	Jery Villarroel R.
01FEB2019	<u>Actualización sobre observaciones en ejemplos de cálculo de multas por ingreso y salida del personal.</u> <u>Actualización del formato del documento.</u>	Jenny Puña V.

Índice

SEGUIMIENTO	2
MODIFICACIONES AL DOCUMENTO.....	2
ÍNDICE.....	5
INTRODUCCIÓN.....	7
1. CAPÍTULO 1 NORMAS GENERALES	7
1.1. HORARIO CONTINUO.....	7
1.1.1. Refrigerios	8
1.1.2. Normas Adicionales de Uso de la Cocina:	9
1.2. CONTROL DE ASISTENCIA.....	9
1.2.1. Horario de Ingreso	10
1.2.2. Horario de Salida	12
1.2.3. Horario de Refrigerio	12
1.2.4. Salidas Personales.....	13
1.2.5. Permisos, Bajas Médicas y Vacaciones	14
1.2.6. Normas Adicionales	15
1.2.7. Sanciones por Asistencia y Refrigerio.....	15
1.3. USO DEL BIOMÉTRICO	16
1.3.1. Funciones del Biométrico	16
1.3.2. Restricciones para el uso del Biométrico.....	17
1.4. ENTRADAS Y SALIDAS SIN REGISTRO BIOMÉTRICO.....	17
1.4.1. Uso del Libro de Asistencia y Tablet de Control de Salidas.....	17
1.4.2. Sanciones.....	18
1.5. TRABAJO EN HORARIOS O DÍAS NO LABORABLES	19
1.6. PRIVACIDAD DE CORREOS ELECTRÓNICOS EMPRESARIALES.....	19
1.7. CÁMARAS DE SEGURIDAD	20
1.8. USO DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO DE LA EMPRESA	20
1.9. USO DE TELÉFONO FIJO	20
1.9.1. Telefonía Celular	21
1.10. PRESENTACIÓN PERSONAL.....	21
1.10.1. Restricciones de la presentación personal	22
1.11. REGLAS BÁSICAS DE COMPORTAMIENTO	22
1.11.1. Restricciones de Comportamiento.....	22
1.11.2. Sanciones.....	23
1.12. REEMBOLSOS.....	23
2. CAPÍTULO 2 NORMAS ESPECÍFICAS DE TRABAJO	23
2.1. NORMAS DE COMUNICACIÓN.....	23
2.2. REUNIONES EN OFICINAS DEL CLIENTE	24
2.3. DISPONIBILIDAD DEL AUXILIAR DE OFICINA	24
2.3.1. Aspectos Básicos	24
2.3.2. Horarios y Tareas Preestablecidas	24
2.3.3. Cartas con Carácter de Urgencia	25
2.4. HOJAS DE SERVICIO	25
2.4.1. Normas Generales.....	25
2.4.2. Procedimientos	25
2.4.3. Normas de Llenado	26
2.4.4. Legalidad del Documento	29
2.4.5. Servicios con Requerimiento y Ficha de Actualización	29

2.4.6.	Registro en Sistema y Archivado	29
2.4.7.	Validación de Datos	29
2.4.8.	Sanciones	30
2.5.	REGLAMENTOS DE UTSO (USO DE TIEMPO SIN ORDEN DE TRABAJO)	30
2.5.1.	Tipos de UTSO	30
2.5.2.	SER. Servicios a Clientes	31
2.5.3.	SER. Servicios a Daza Software S.A.	31
2.5.4.	SRR. Servicio Remoto a Clientes	32
2.5.5.	REU. Reunión	32
FORMULARIOS CITADOS		32

Reglamento Interno

Estamos conscientes de que nuestros productos afectan de manera importante la continuidad de sus labores, es por ésta razón que no escatimamos esfuerzos en el afán de brindar la mayor seguridad y confiabilidad tecnológica.

Introducción

Se emite el Reglamento Interno de la empresa Daza Software S.A. que entra en vigencia a partir del 01 de septiembre de 2006 y es de estricto cumplimiento para los miembros de la organización, el mismo que tiene la aprobación del Gerente General de la empresa.

Las modificaciones que se hubiesen realizado al presente Reglamento se encontrarán descritas en la tabla del punto Modificaciones al Documento.

Está compuesto por dos capítulos, el primero referido a las reglas generales para todos los funcionarios de la empresa y el segundo referido a procesos específicos internos de operaciones del negocio.

1. Capítulo 1 Normas Generales

1.1. Horario Continuo

Se establece la jornada laboral en horario continuo, sin embargo se aclara que acuerdo con las actividades que desempeña la empresa, los empleados están en la obligación de mantener sus celulares encendidos, en horarios fuera de oficina, con el fin de atender eventuales problemas de los clientes

El horario continuo estará sujeto a la siguiente reglamentación:

a. Hora de Ingreso. La hora de ingreso general para el personal es a las 9:15 de la mañana.

Hora de Salida. La hora de salida general para el personal es a las 6:15 de la tarde. Por razones de productividad, por la naturaleza del negocio y en la empresa privada en general, el

horario de salida antes mencionado, es nominal y depende de la carga de trabajo del empleado.

1.1.1. Refrigerios

La empresa otorga al personal el servicio de té durante todo el día, bajo la siguiente reglamentación:

- La empresa pone a disposición del personal lo necesario para servicio de té (agua caliente, agua fría, azúcar, té, café, galletas, etc.); dentro el área de cocina.
- El personal puede utilizar este servicio durante todo el día, siempre con el debido cuidado de cumplir las normas adicionales de uso de la cocina, que se detallarán posteriormente.
- Desde las 10:00 el personal puede consumir meriendas pequeñas como ser galletas, snacks, o golosinas.

El desayuno es un refrigerio que aunque no se encuentre contemplado en los beneficios al personal, pueden ser usados, bajo la siguiente reglamentación:

- Definimos desayuno, como primera comida del día compuesta por alimentos líquidos y sólidos que no perturben el ambiente de trabajo con olores y/o desechos.
- La hora límite para toma de desayuno del personal es hasta 9:50.
- El desayuno se lo debe tomar en los respectivos escritorios.

Se establecen 60 minutos (1 hora) de refrigerio de medio día (almuerzo) bajo la siguiente reglamentación:

- Los 60 minutos (1 hora) de refrigerio serán tomados para todos los funcionarios entre las 12:00 y las 14:00 horas. En los casos en los que el funcionario debe realizar un servicio en este horario, podrá tomar su tiempo de refrigerio cuando crea conveniente.
- El empleado esta autorizado a traer consigo un refrigerio de fácil consumo y que no perjudique las normales actividades de la empresa, ni moleste al resto del personal (excesos en aromas a comida, desorden de la oficina)
- Los costos de los refrigerios son cubiertos en un 100% por el empleado.
- El consumo del refrigerio, no debe producir desorden ni suciedad de las áreas de trabajo, cada empleado es responsable de la limpieza del área donde consumió el refrigerio.
- Todos los empleados, incluyendo las personas que toman su refrigerio dentro de la oficina se encuentran en la obligación de registrar su hora de refrigerio en el lector biométrico con la función F2, sujetos a las siguientes condiciones:
 - De ninguna manera se podrá exceder los 60 minutos otorgados.
 - Se establecen multas económicas por sobrepasar los 60 min. de refrigerio, de acuerdo a lo estipulado en el punto Horario de Refrigerio del presente reglamento.
 - Las personas que por error u omisión no registrasen sus horas de refrigerio F2 en el biométrico, serán sancionadas de acuerdo a la cantidad mensual de infracciones, conforme al punto Sanciones por Asistencia y Refrigerio del presente Reglamento Interno. Se exceptúa aquellos casos en los que el personal se encuentra realizando un servicio o soporte para un cliente o para a la empresa.

1.1.2. Normas Adicionales de Uso de la Cocina:

Se autoriza a los funcionarios el uso de la cocina, sus componentes y equipamiento (refrigerador, microondas, cubiertos, platos, etc.) durante la jornada de trabajo, incluido el tiempo de refrigerio.

- Los utensilios de cocina utilizados deberán ser debidamente lavados y ordenados por el usuario; no deben dejarse en el lavaplatos ni en los mesones.
- Los funcionarios son responsables del cuidado de los componentes y equipamiento de la cocina, debiendo velar por su correcto uso y trato.
- Es obligación de los funcionarios de la empresa mantener la limpieza y orden del sector de la cocina, evitar olores desagradables y el uso indebido de las instalaciones dada su cercanía con el área de trabajo de producción de la empresa.

1.2. Control de Asistencia

Se realizará el control de asistencia mediante el aparato biométrico (Ver punto 1.3.), y el libro de salidas (ver punto 1.4.); en los se marcarán los diferentes sucesos de asistencia en los que el funcionario puede moverse en el día, bajo la siguiente codificación de estados y su aplicación en los siguientes puntos:

Tolerancia (T)	Tolerancia diaria en minutos
Sueldo por minuto (Sm)	Sueldo equivalente por minuto + comisiones + bonos $Sm = (((\text{Sueldo Básico} + \text{Comisiones} + \text{Bonos}) / 22) / 8) / 60$
Factor de Importancia (F.I.)	Factor de importancia del ingreso en horario
Factor de Compensación (F.C.)	Factor de compensación Min. extras vs. Min. de atraso
Hora Llegada Empleado (H.I.E)	Hora a la que el empleado ingresa a la oficina
Hora Salida Empleado (H.S.E)	Hora a la que el empleado sale de la oficina
Hora de Ingreso (H.I)	Hora de Ingreso a la oficina = 9:15
Hora de Salida (H.S.)	Hora de Salida de la oficina = 18:15
Hora Tope (H.T)	Hora máxima de Ingreso Hora Tope = 9:20
Tiempo de Refrigerio (T.R.)	Tiempo máximo de uso de refrigerio T.R.= 60 min.
Salida a Refrigerio (S.R.)	Hora a la que el empleado inicia su hora de refrigerio
Retorno de Refrigerio (R.R.)	Hora a la que el empleado finaliza su hora de refrigerio

Tabla de Factores

Cargo	F. I.	F.C	T. en minutos	H.P. Permitidos
Gerencias	4	0,2	5	5
Personal Ejecutivo (Jefaturas)	6	0,2	5	6
Administrador	6	0,2	5	5
Personal de Supervisión (Supervisores y Control Funcional)	6	0,2	5	5
Personal Operativo	6	0,2	5	5
Secretaria	8	0,2	5	4
Ayudante de Oficina	8	0,2	5	4
Analistas de Sistemas	6	0.2	5	10

Donde:

- F.I. es el factor de importancia (número mayor indica mayor importancia) en que el empleado este temprano en la empresa.
- F.C. es el factor de compensación entre minutos extras y minutos de retraso.
- T. en minutos es la tolerancia máxima para el horario de ingreso.
- H.P. Permitidas es la cantidad máxima de permisos permitidos por mes.

1.2.1. Horario de Ingreso

El cálculo de las multas por ingreso se realizarán diariamente, pudiendo el funcionario en algún caso presentar las justificaciones necesarias a la administración de la empresa. Los descuentos que se realizan por las multas se harán directamente de la planilla de pagos mensual; dichos descuentos se abonan al fondo de multas que pertenece a todos los funcionarios de Daza Software S.A.

La empresa otorga según Tabla de Factores una tolerancia en minutos sobre la Hora de Ingreso (H.I.) para la llegada a la oficina. No se aplicará ninguna multa a los funcionarios que marquen su ingreso a la oficina dentro del horario de tolerancia que se ha asignado según el cargo.

El personal tiene la obligación de informar los retrasos imprevistos por motivos personales en la hora de ingreso, directamente con Administración, hasta hrs. 09:30 como máximo.

Las personas que no comuniquen un retraso personal en el horario de ingreso, serán pasibles a las sanciones establecidas en el punto 1.8.2. Sanciones del presente Reglamento Interno.

Causales de Imprevistos en el Horario de Ingreso

Las causales por las que el personal puede informar de un retraso imprevisto son:

Causal	Acción que Administración debe tomar
El empleado reporta que fue directamente a un cliente a atender un requerimiento.	Dicho servicio debe ser imprescindiblemente respaldado por la Hoja de Servicio correspondiente, validando la consistencia de la hora de inicio de la atención y el tiempo tomado en la misma. En el caso que el empleado no respalde este retraso con la Hoja de Servicio correspondiente, se tomará como H.I. la hora efectiva de ingreso a la oficina y corresponderá una sanción de acuerdo al punto 1.8.2 de este Reglamento Interno.
Atención Médica	El empleado debe presentar algún documento que respalde dicha atención, caso contrario se procederá de la misma forma que el punto anterior.
Motivos Personales	Si el motivo es personal, el empleado podrá solicitar una Hoja de Permiso que cubra los minutos de atraso, estos minutos serán contabilizados a cuenta de vacaciones. Si el empleado ha completado su cupo de H.P. Permitidas en el mes, según Tabla de Factores, entonces su H.I. será el efectivamente marcado y este no podrá ser modificado por ningún motivo.

Método de cálculo diario de multa por el ingreso

No generará minutos penados los ingresos que se encuentren dentro del margen de tolerancia.

EJEMPLO: Analista de Sistemas llega 09:19 por lo tanto no genera minutos de penalización ya que se encuentra en el rango de Tolerancia (T).

Cualquier marcado de ingreso sobre la hora de Tolerancia (T) determinará minutos de penalización (M.P.). Estos minutos de penalización pueden ser descontados con la multiplicación del Factor de Compensación (F.C.) por los minutos extras (M.E.), generando minutos base (M.B.) para calcular la multa del día. La multa del día por ingreso se calculará por la multiplicación de los minutos base x factor de importancia x sueldo por minuto.

$$\text{Minutos de Penalización (M.P.)} = \text{H.L.E} - \text{H.I}$$

$$\text{Minutos de Compensación (MC)} = \text{F.C.} \times \text{M.E.}$$

$$\text{Minutos Base (M.B.)} = \text{M.P.} - \text{MC}$$

$$\text{Multa del Día por Ingreso} = \text{M.B.} \times \text{F.I.} \times \text{Sm}$$

EJEMPLO 1: Analista de Sistemas con Sueldo Mensual de 3000 Bolivianos, llega 09:27 por lo tanto esta fuera del rango de Tolerancia (T). El funcionario sale a las 18:25 generando 10 minutos extras. El factor de compensación es de 0.2 y el factor de importancia es 6.

$$\text{M.P.} = 09:27 - 09:15$$

$$\text{M.P.} = 0:12 \quad \text{Existe una penalización de 12 minutos.}$$

$$\text{M.B.} = 12 - (10 \times 0.2)$$

$$\text{M.B.} = 10$$

$$\text{Multa del Día por Ingreso} = 10 \times 6 \times 0.284090$$

Multa del Día por Ingreso = 17.05 Bolivianos.

EJEMPLO 2: Analista de Sistemas con Sueldo Mensual de 3000 Bolivianos, llega 9:29 por lo tanto esta fuera del rango de Tolerancia (T). El funcionario sale a las 19:00 generando 90 minutos extras. El factor de compensación es de 0.2 y el factor de importancia es 6.

$$M.P. = 9:29 - 8:30$$

M.P. = 0: 14 Existe una penalización de 14 minutos.

$$M.B. = 14 - (90 \times 0.2)$$

M.B. = -4 Existe una compensación sobre el atraso al ingreso, si los minutos base son iguales ó menores a 0, entonces no se aplicará ninguna multa.

Multa del Día por Ingreso = 0.00

Cualquier ingreso después de la hora tope (H.T.), que son las 9:50, sin haber notificado a Administración, será pasible al descuento de medio día de haber.

1.2.2. Horario de Salida

El cálculo de las multas por salida se realizarán diariamente, pudiendo siempre el funcionario presentar las justificaciones necesarias a la administración de la empresa. Los descuentos que se realizan por las multas se harán directamente de la planilla de pagos mensual; dichos descuentos se abonan al fondo de multas que pertenece a todos los funcionarios de Daza Software S.A.

Método de cálculo diario de multa por la salida

No generará minutos penados las salidas que se registren, pasadas la hora de salida (H.S.).

EJEMPLO 1: Analista de Sistemas sale 18:25 por lo tanto no genera minutos de penalización ya que se encuentra pasada la hora de salida (H.S.).

Cualquier marcado de salida antes de la hora de salida (H.S.) determinará minutos de penalización (M.P.). Cada marcado de salida posterior generará minutos extras (M.E.) que no son acumulables. La multa del día por salida se calculará por la multiplicación de los minutos de penalización x factor de importancia x sueldo por minuto.

$$\text{Minutos de Penalización (M.P.)} = H.S - H.S.E$$

$$\text{Multa del Día por Salida} = M.P. \times F.I. \times S_m$$

EJEMPLO 2: Analista de Sistemas con Sueldo Mensual de 3000 Bolivianos, sale a las 18:04 por lo tanto genera minutos de penalización ya que ha marcado antes la hora de salida (H.S.).

$$M.P. = 18:15 - 18:04 \text{ Existe una penalización de 11 minutos.}$$

$$\text{Multa del Día por Salida} = 11 \times 6 \times 0.284090$$

$$\text{Multa del Día por Salida} = 28.74 \text{ Bolivianos.}$$

1.2.3. Horario de Refrigerio

El cálculo de las multas por refrigerio se realizarán diariamente, pudiendo el funcionario en algún caso presentar las justificaciones necesarias a la administración de la empresa. Los

descuentos que se realizan por las multas se harán directamente de la planilla de pagos mensual; dichos descuentos se abonan al fondo de multas que pertenece a todos los funcionarios de Daza Software S.A.

Método de cálculo diario de multa por el refrigerio

No generará minutos penados los refrigerios marcados que se encuentren dentro del tiempo de refrigerio (T.R.).

EJEMPLO 1: Analista de Sistemas sale 12:32 al refrigerio y retorna 13:21 por lo tanto no genera minutos de penalización ya que se encuentra dentro del tiempo de refrigerio (T.R.).

Cualquier marcado de refrigerio después de los 60 minutos asignados al tiempo de refrigerio (T.R.) determinará minutos de penalización (M.P.). La multa del día por refrigerio se calculará por la multiplicación de los minutos de penalización x factor de importancia (Tabla 1) x sueldo por minuto.

$$\text{Minutos de Penalización (M.P.)} = (\text{R.R.} - \text{S.R.}) - 0:60$$

$$\text{Multa del Día por Salida} = \text{M.P.} \times \text{F.I.} \times \text{Sm}$$

EJEMPLO 2: Analista de Sistemas con Sueldo Mensual de 3000 Bolivianos, comienza su refrigerio a las 12:33 y marca la finalización del refrigerio a las 13:38 por lo tanto genera minutos de penalización ya que ha utilizado más de 60 minutos para el refrigerio.

$$\text{M.P.} = (13:38 - 12:33) - 60 \quad \text{Existe una penalización de 5 minutos.}$$

$$\text{Multa del Día por Refrigerio} = 5 \times 6 \times 0.284090$$

$$\text{Multa del Día por Refrigerio} = 8.52 \text{ Bolivianos.}$$

1.2.4. Salidas Personales

Salidas por Motivos Personales

Se diferencia las salidas personales de los permisos por el tiempo de uso de los mismos.

El sistema reportará de manera automática un acumulado total de horas mensuales por salidas personales (HMSP)

El personal tiene derecho Todo empleado tiene derecho un HMSP de 1 hora y 30 minutos (90 min.) por mes y son controlados por el marcado F1 en el biométrico, entonces el sistema arrojará un balance acumulado mensual de la cantidad de minutos personales utilizados.

Los registros de salidas personales (F1) que sobrepasen el HMSP son contabilizados al final del mes, enviando un informe a cada persona con las descripciones de los minutos excedidos, los cuales serán descontados automáticamente contra vacaciones acumuladas, con el llenado del Formulario de Permisos N° 603.

Salidas a Consultas Médicas

1. Las salidas personales por citas médicas, se registrarán con la función F3 y no deben exceder los 45 minutos, a menos que se presenten los comprobantes que lo justifiquen.
2. Los excesos en el uso de los 45 minutos que no presente la debida justificación, serán acumulados mensualmente y descontados de vacación a fin de mes mediante hoja de permiso.

3. Toda salida de la oficina por motivos de consulta médica deberá informarse en Administración al momento de la salida y para su retorno deberá presentar algún comprobante de dicha visita médica (ej. Recetas, órdenes de análisis, etc.).
4. Para citas médicas en las cuales no se registre ningún comprobante, por ejemplo: dentista, terapias, otras especialidades, etc.; se utilizará como respaldo el FOR-44 Salidas Personales por Citas Médicas, el personal tendrá el FOR-44 a su disposición para registro de manera electrónica desde el Índice de Documentos Vigentes HTML o podrá solicitar una copia impresa en Administración.

1.2.5. Permisos, Bajas Médicas y Vacaciones

Permisos

Los permisos son trámites que se realizan con la administración de la empresa, registrados mediante el Formulario de Permisos N° 603 estos permisos exceden los 60 minutos, sin embargo no puede sobrepasar la jornada laboral y deben ser obligatoriamente reportados a la administración de la empresa, para un control estricto de los descuentos de vacación y coordinados con el jefe inmediato superior.

Los usos de permisos son acumulados para los descuentos a cuenta de vacaciones de acuerdo a reglamentos legales.

Bajas Médicas

El Certificado de Incapacidad Temporal otorgados por la C.S.B.P. a la que la empresa se encuentra afiliada, justifica la ausencia del(a) trabajador(a) a su fuente de trabajo, en los casos de enfermedad, maternidad y riesgos profesionales a corto plazo.

El registro de las Bajas Médicas establece que los Certificados de Incapacidad Temporal otorgados por los médicos de la caja, deberán ser presentados a la Administración de la empresa, por el trabajador u otra persona, en el término máximo de 24 horas de haberse practicado la consulta. En caso contrario perderá el salario o subsidio por el tiempo de retraso.

Vacaciones

Los días de vacación son acumulables por año dependiendo de la antigüedad del empleado, de acuerdo a la siguiente tabla:

Antigüedad del Empleado	Vacación por Año
1-4 años	15 días
5-9 años	20 días
10 años adelante	30 días

En caso de solicitar vacaciones o permiso a cuenta de vacación, a partir de un día laboral en adelante, el empleado deberá presentar ante la Gerencia General:

- El Formulario de Permisos N° 603 debidamente llenado.
- Autorización del Jefe inmediato superior, constando no tener órdenes de trabajo de urgencia pendientes.
- Informe de Administración sobre estado de vacaciones del solicitante, a la fecha de solicitud.

1.2.6. Normas Adicionales

- Queda terminantemente prohibido dirigirse a realizar un servicio o reunión a las oficinas del cliente sin apersonarse primero por las oficinas de Daza Software S.A.; a excepción de los casos de emergencia, los cuales deben estar autorizados por el Gerente de Mercado de Inversiones o Jefe inmediato del personal encargado de realizar el servicio; quienes como responsables, tiene la obligación de informar este hecho a Administración hasta Hrs. 09:00 como máximo.
- Queda terminantemente prohibido realizar salidas personales sin marcar la función en el biométrico.
- Queda terminantemente prohibido dejar de marcar el inicio a refrigerio o finalización, o marcar refrigerio con la función F1 en lugar de F2; haciendo parecer que el funcionario no tomó su hora de refrigerio.

1.2.7. Sanciones por Asistencia y Refrigerio

Sanciones por Promedio de Retrasos

En uso de sus atribuciones la empresa realizará un control de los promedios mensuales de horarios de ingresos y salidas individuales del funcionario.

Estos promedios servirán para determinar cuanto tiempo usa el funcionario de la tolerancia, es decir cuanto más tarde del horario de ingreso llega el funcionario en promedio aunque este dentro del rango de tolerancia permitido.

La empresa determina que de acuerdo a los rangos que se establecen se procederá a sanciones que van desde una llamada de atención verbal, hasta el incremento del Factor de Importancia de la tabla 1.

Se establece la siguiente tabla de condiciones para el uso de la tolerancia de ingreso:

Promedio Mensual de Ingreso	Sanciones por Área	
	Área Administrativa	Resto del Personal
09:15 a 09:20	Llamada de Atención Verbal	Ninguna
09:21 a 09:25	Llamada de Atención Escrita	Llamada de Atención Verbal
09:26 a 09:30	Memorándum Interno	Memorándum Interno
Más de 09:31	Memorándum Interno e Incremento del F.I. en 1 punto (*1)	Memorándum Interno e Incremento del F.I. en 1 punto (*1)
más de 09:31 x dos meses consecutivos	Memorándum con copia al Ministerio de Trabajo	Memorándum con copia al Ministerio de Trabajo

(*1) El funcionario será sancionado con el incremento del Factor de Importancia en un punto, esto afectará directamente al cálculo de las multas por atrasos.

Sanciones por Uso Incorrecto del Horario de Refrigerio

La administración realizará un control mensual del número de refrigerios no registrados en el biométrico por persona para proceder a las sanciones correspondientes.

Se establecen las siguientes sanciones al no marcado de refrigerio F2 o uso incorrecto de F1 en lugar de F2, de acuerdo al número de infracciones mensuales, descritas en la siguiente tabla:

F2 no Registrados o uso incorrecto (Mensual)	Sanciones
2 veces	Llamada de Atención Verbal
3 veces	Llamada de Atención Escrita
5 veces	Memorándum Interno
Más de 5 veces	Memorándum con copia al Ministerio de Trabajo

Nota 1. Se recuerda al personal que si se envían tres memorándums al Ministerio de Trabajo el empleado no tiene derecho a beneficios en caso de despido.

1.3. Uso del Biométrico

El aparato biométrico es una herramienta del control de asistencia, que permite registrar datos horarios de entrada, salida, permisos y refrigerio de los funcionarios de la empresa mediante la lectura de la huella dactilar que es infalible y única en cada ser humano. Para esto se ha registrado las impresiones digitales de los funcionarios para que al someter a escaneo el registro dactilar registrado el aparato reconozca la identidad de la persona asignándole una hora determinada para la función elegida para marcar.

Actualmente se utilizan cinco funciones del biométrico que son: Ingreso, Salida, F1 para el registro de salidas Personales, F2 para el registro de tiempo de refrigerio y F3 para el registro de salidas por citas médicas.

1.3.1. Funciones del Biométrico

El aparato biométrico cuenta con cinco estados o funciones, estos son: Salida para salidas; Entrada para ingresos a la oficina, F1 para registro de salida y retorno, cuando el funcionario realiza una salida personal; F2 para el uso del tiempo de refrigerio y F3 para salidas y retornos de citas médicas. Se puede cambiar el estado de la función, presionando la tecla con el icono de la función deseada.



Para registrar la Entrada y Salida de la oficina se puede ingresar directamente la huella digital en el sector derecho de luz verde u opcionalmente, si se quiere verificar la hora o la

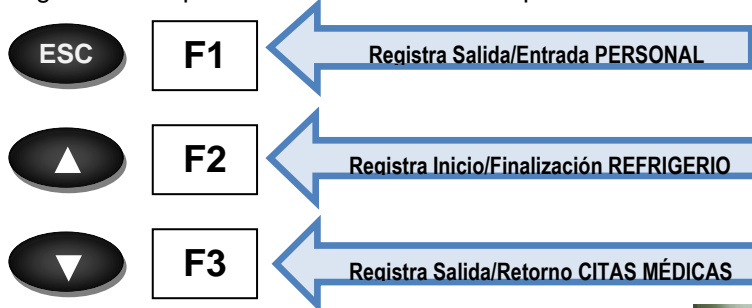
función antes de marcar, se puede pulsar cualquier tecla (de preferencia la tecla para reactivar la pantalla de su descansador.

M/OK

Entrada

08-08-12 11:56 VIE

Para las salidas y retornos internos F1, F2 y F3, se deberá primero reactivar la pantalla, seguidamente pulsar la tecla de la función que desee utilizar



Inmediatamente registrar la huella digital en el escáner.

Recibirá uno de estos mensajes de voz del biométrico:

“**Acceso correcto**”, cuando su registro de salida o retorno se ha registrado correctamente.

“**Intente de nuevo, por favor**”, cuando no llegó a registrar o reconocer su huella digital, en ese caso no digitar ninguna tecla sólo volver a registrar la huella digital.

“**Ya ha sido registrado**”, cuando ha demorado en levantar su huella del escáner, el biométrico trata de realizar un nuevo registro, pero no puede duplicarlo en ese instante, por eso alerta que ya fue registrado. En tal caso sólo levantar su huella del escáner.

1.3.2. Restricciones para el uso del Biométrico

- Queda terminantemente prohibido marcar dos veces en la misma función a excepción de las funciones F1 de salidas personales, F2 de refrigerio y F3 citas médicas.
- Queda terminantemente prohibido utilizar diferentes dedos (otras huellas dactilares) que no sean los registrados en la empresa, tanto como principal y alternativo, para realizar el escaneo en el aparato.

Queda terminantemente prohibido realizar malos manejos o tratar de marcar con cierto grado de torpeza en el aparato, poniendo en riesgo el lector, las teclas u otra función del biométrico.

1.4. Entradas y Salidas sin Registro Biométrico

Los funcionarios que brinden servicios a clientes tienen la obligación de registrar su salida en el libro de salidas ubicado en la recepción de la empresa.

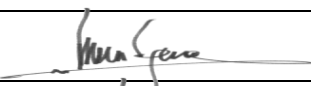
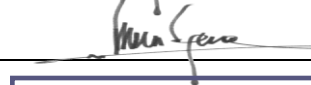
1.4.1. Uso del Libro de Asistencia y Tablet de Control de Salidas

Los funcionarios que brinden servicios a clientes tienen la obligación de registrar su salida en el libro de salidas y aplicación de control de salidas de la tablet ubicado en la recepción de la empresa.

- Todos los servicios o soportes, tanto para clientes o para la empresa, que impliquen salidas de la oficina deben ser registradas en el Libro de Asistencia y la aplicación de Control de Salidas de la Tablet; incluyendo capacitaciones y reuniones.

- El área de Requerimientos registra previamente en la aplicación de la Tablet por la fecha y hora comprometida con el cliente y el personal que deberá asistir.
- El personal registrará en la aplicación de la Tablet su salida; si el personal estuviera fuera de la oficina, deberá llamar a Secretaria para que lo haga a su nombre.
- La fecha del Libro de Asistencia es actualizada por la Secretaria al momento de iniciar el día laborable, en el encabezado de la hoja o en el lugar donde finalizaron los registros del día anterior.
- Los datos deben incluir el o los nombres de todas las personas que brindarán el servicio.
- Se registra la hora de salida y retorno de acuerdo al horario registrado por el reloj de la empresa.
- Los datos de salida y retorno son confirmadas con la firma del personal que efectuó el servicio.

Ejemplo de Registro en el Libro de Registros de Entradas y Salidas:

Lunes 20 de Agosto			
Brigner Andrade		15:45	
CREDIFONDO		17:00	

Fecha actualizada por la Secretaria

Hora de salida de oficina

Nombre de todas las personas que efectuarán el servicio

Hora de retorno a la oficina

Cliente al cual se dará el servicio o descripción del servicio para Daza Software

1.4.2. Sanciones

Se han establecido las siguientes sanciones de acuerdo al tipo de infracción de llenado del Libro de Registros de Entradas y Salidas:

Descripción de la infracción	Nº de falta	Sanción administrativa	Multas económicas
Salida sin registro en Libro de registros de entradas y salidas	1º	Llamada de atención escrita	Bs. 3,00.-
	2º	Memorándum interno	
	3º	Memorándum interno con copia al Ministerio de Trabajo	
Datos incompletos en el registro del Libro de entradas y salidas	1º	Llamada de atención oral	Bs.- 3,00.-
	2º	Llamada de atención escrita	Bs.- 3,00.-
	3º	Memorándum interno	

1.5. Trabajo en Horarios o Días no Laborables

Todo trabajo que deba realizarse, en días u horas no laborables, deberán ser comunicadas y autorizadas por Gerencia General o Administración; bajo la siguiente reglamentación:

- a) Para los casos de trabajo programado de fin de semana o días feriados, la Jefatura o Gerencia responsable, deberá enviar, mediante Administración, un comunicado tipo Convocatoria a RRHH (CRRHH) indicando el motivo del trabajo extraordinario, el personal convocado y los horarios tentativos de asistencia.
- b) El personal que requiera, por motivos de trabajo, ingresar a la oficina en horarios o días no laborables, deberá hacer conocer y solicitar la autorización correspondiente de Administración o Gerencia General.
- c) En caso de trabajos efectuados con conexión remota a los sistemas Daza Software, además de la autorización deberá coordinar la habilitación de su punto de trabajo remoto con la Gerencia de Desarrollo.
- d) La designación de una copia de la llave principal de la oficina, habilitación del libro de asistencia de fin de semana y asignación de refrigerios, deberán ser coordinados con Administración o por Gerencia General.
- e) El personal que trabaje en horarios o días no laborables tienen la obligación de registrar su ingreso y salida en el Libro de Asistencia de Fin de Semana ubicado en Administración, con los siguientes datos:
 - Copia impresa de la Convocatoria a RRHH (adjuntado por administración, si corresponde)
 - Fecha de asistencia, nombre del personal que asistió, hora de ingreso y salida (por persona), firma del personal asistente.
 - Firma o sello de la persona que autorizó la asistencia del personal.
- f) Respecto a los refrigerios fuera del horarios trabajo, se define lo siguiente:
 - El personal que requiera quedarse a trabajar en horarios de la noche, debe solicitar refrigerio con la debida anticipación a Administración.
 - Administración será la única responsable de comprar el refrigerio. El refrigerio será el mismo para todos.
 - Si en una visita a un cliente, el personal, por trabajo en horario avanzado requiere de refrigerio, este deberá comprarlo a su cuenta; posteriormente presentará la factura a nombre de Daza Software y justificación del mismo ante Administración para su inmediata devolución.
 - En el sentido de que el horario de trabajo de Daza Software es continuo, no se reconocen y reembolsan los refrigerios que el personal tome a medio día, durante la atención de clientes.

1.6. Privacidad de Correos Electrónicos Empresariales

- Queda claramente establecido que todos los correos empresariales, bajo dominio dazasoftware.com, son de propiedad de Daza Software S.A., incluido el contenido de los mismos.

- Por normas de seguridad informática, la empresa obtiene copias de todos estos correos de manera diaria.
- El personal debe tomar plena consciencia que los correos de la oficina pueden ser revisados irrestrictamente bajo instrucciones específicas de Gerencia General. En este sentido se recomienda no hacer uso de estos correos para asuntos personales.

1.7. Cámaras de Seguridad

Bajo el mismo concepto de Seguridad Informática mencionado en el anterior punto, la empresa tiene cámaras de seguridad en los distintos ambientes, las mismas que están filmando las 24 horas del día y los 365 días del año.

1.8. Uso de los Equipos de trabajo de la empresa

Todo funcionario al que se le asigne un equipo de computación, queda como responsable de su uso correcto y cuidados necesarios del mismo, desde su entrega.

- Queda prohibido dejar encendidas las máquinas de la empresa desde el momento que en que el funcionario responsable por dicho equipo registre su salida. La infracción de esta norma será sancionada mediante multa establecida por la Administración de la empresa.
- No se permite utilizar el servicio de Internet para bajar programas, música, juegos, etc. que no sea en beneficio de la empresa y/o imperativamente necesario para el desarrollo laboral interno.

1.9. Uso de Teléfono Fijo

Los funcionarios que tengan que realizar llamadas referentes al trabajo que llevan a cabo deberán solicitar a la secretaria que marque el número y comunique al funcionario con la persona deseada. La secretaria deberá llevar un registro minucioso de quien solicita la llamada, los números marcados y las personas con las que se comunicó, para poder demostrar que son llamadas necesarias para la línea del negocio además de crear y mantener una base de datos de números telefónicos institucionales.

Adicionalmente la empresa otorgará a cada funcionario un código de acceso a una línea telefónica externa para que realice llamadas personales, estas llamadas serán cobradas al funcionario mediante el sistema de registro de llamadas; para el efecto la empresa bonificará al funcionario con un valor de 50 Bs. libres para llamadas personales, los funcionarios cuyas llamadas excedan este monto, serán pasibles a descuentos del sueldo mensual, de acuerdo al valor del exceso de sus llamadas. Se demanda a los funcionarios el uso racional del servicio telefónico.

Por otra parte, la política de llamadas establece que efectuar llamadas hacia celulares tiene las siguientes restricciones:

1. Se bloquearan salidas a celulares y conferencias tanto nacionales como internacionales.
2. Tendrán habilitadas estas salidas únicamente:
 - Gerencia General
 - Gerencias de Área
 - Jefes de Producto
 - Secretaria

Las personas que requieran realizar llamadas a celulares o conferencias, ya sean a clientes o personales, deben solicitar la llamada directamente a Secretaria. En el caso de que la llamada sea de carácter personal deben indicar este hecho de manera clara (mientras no exista ningún abuso en el uso de llamadas personales, estas no se descontarán).

Si por algún motivo, la Secretaria no esté disponible deben proceder de la misma manera con su Jefe de Producto inmediato.

1.9.1. Telefonía Celular

Es obligación de todos los funcionarios tener y mantener sus teléfonos celulares encendidos en todo momento para poder contar con la posibilidad de contactar a todos o a cualquiera de los empleados en casos de emergencias y requerimientos de los clientes fuera de los horarios de trabajo de Daza Software S.A.

El incumplimiento de esta norma será sancionado de acuerdo a la gravedad del asunto y queda a total discreción de la Gerencia General al ser este punto una condición SINECUANUM del horario continuo, ya que las empresas clientes de Daza Software S.A. trabajan en horarios diferentes al que se usa en la institución.

Debido a que se han evidenciado algunas dificultades en el ingreso de llamadas por celular, como el desvío directo al contestador automático, el personal deberá intentar al menos tres veces antes de reportar como apagado el celular de la persona con la que se quiere comunicar.

En referencia al uso de celulares corporativos, cabe señalar algunas aclaraciones:

1. Las llamadas entre celulares corporativos no tienen ni costo ni límite de tiempo de conversación.
2. Los planes corporativos no incluyen datos, salvo algunas excepciones.
3. Los celulares OFICINA (los de uso común), no tienen datos.

En base a estas aclaraciones, se establece lo siguiente:

1. La empresa, adicionalmente a la tarifa corporativa, otorga hasta Bs.30.00 (treinta 00/100 bolivianos) para llamadas a otros teléfonos (no corporativos).
2. Cualquier cobro del proveedor de telefonía celular que exceda los Bs.30.00 antes mencionados, serán descontado al personal.
3. Se tienen habilitados celulares corporativos de la OFICINA para uso general del personal. Para estos celulares queda terminante prohibidas las llamadas a números no corporativos.

1.10. Presentación Personal

La empresa determina que la normativa interna sobre presentación personal de los funcionarios es un punto importante que debe ser respetado para el fortalecimiento de la imagen de la empresa y el mantenimiento de un ambiente de trabajo idóneo para la línea del negocio.

La imagen de la empresa se ve reflejada en la presentación personal de los funcionarios principalmente de los que tiene contacto directo con los clientes, por ejemplo los analistas de sistemas designados para hacer mantenimientos, soportes y otros servicios a los clientes o los funcionarios que participan en reuniones también con clientes.

Se establece un tipo de vestimenta a ser usada de lunes a jueves, dando tolerancia los días viernes para el uso de vestimenta llamada sport y casual que permite el uso de pantalón blue jean, excepto para el personal que realice mantenimiento en oficinas del cliente y/o asiste a reuniones con clientes. Queda prohibido el uso de zapatillas deportivas y zapatos abiertos (tipo sandalias).

La siguiente tabla ilustra las normas de presentación personal.

Género	Vestimenta Lunes a Jueves	Vestimenta Viernes
VARONES	Traje formal y corbata	Vestimenta Sport ¹
DAMAS	Traje sastre de dos piezas ²	Vestimenta Casual ³

1.10.1. Restricciones de la presentación personal

Queda prohibido el uso de pantalones de blue Jean para ambos géneros de lunes a jueves.

- Queda terminantemente prohibido el uso de zapatillas deportivas y zapatos abiertos tipo sandalias.
- Queda terminantemente prohibido el uso de ropa deportiva en horarios de oficina o para servicios a cliente en cualquier horario.

1.11. Reglas Básicas de Comportamiento

La empresa entiende que por las funciones que se desempeñan, los funcionarios están expuestos a altos niveles de estrés, por tanto autoriza a criterio y responsabilidad del personal el uso de algunos minutos de recreación para los cuales se cuenta con una mesa de fútbol, pudiendo usar también esos minutos para entablar conversaciones ajenas a las operaciones del negocio. Todos los miembros de la organización son valiosos y como tal deben recibir las facilidades necesarias para optimizar el desempeño de sus funciones.

1.11.1. Restricciones de Comportamiento

- Queda prohibido crear desorden en las instalaciones de empresa y ambientes de apoyo, como cocina y baños.
- No se permite la práctica de juegos de azar dentro las oficinas de la empresa, en horarios de trabajo establecidos.
- No se permite la emisión de música que no sea de tipo ambiental y en un volumen acorde a la característica de la música. Está prohibido escuchar noticias, deportes u otros que afecten el trabajo del resto del personal.
- No se permiten gritos o discusiones en la empresa, se debe velar por el mantenimiento de un ambiente laboral grato y pacífico.
- Queda prohibido el uso de los equipos de la institución para juegos de computadora en cualquier horario.

¹ Se define como vestimenta sport al uso de pantalones largos de tela y mezclilla con camisas diferentes a las usadas para trajes, es decir que no se usa corbata, pero se mantiene cierto grado de formalidad y prolijidad en el uso de colores, necesario para no afectar la imagen de la empresa con los clientes.

² El traje sastre de dos piezas puede comprender falda y saco o pantalón y saco.

³ Se define como vestimenta casual al uso pantalones y faldas, blusas y poleras, distintos al traje sastre, sin embargo el personal femenino deberá mantener cierto grado de formalidad y prolijidad en el uso de colores.

- Queda prohibido presentarse a la oficina en estado de ebriedad o ingerir bebidas alcohólicas en horarios de trabajo.
- Queda prohibido el consumo de cigarrillo dentro las instalaciones de la empresa, esta norma es aplicable tanto dentro como fuera de los horarios de oficina, puesto que se debe cuidar la seguridad y condiciones ambientales de la empresa.
- Queda prohibido el uso de las instalaciones de la oficina para cualquier otro fin que no sea el desempeño de las funciones laborales de los funcionarios. Las actividades extra-laborales como festejos o eventos, deberán ser autorizados por Gerencia General.
- Cuidar y fomentar el cuidado de los materiales de oficina que la empresa proporciona a los funcionarios para el desarrollo de sus actividades diarias.
- No se permitirá el uso de las instalaciones, materiales y equipos en trabajos de carácter personal ajenos a las funciones de la empresa.
- Se deja este punto abierto a nuevas restricciones, si son necesarias, dados casos particulares no contemplados en los anteriores.

1.11.2. Sanciones

Se establecen que las sanciones serán definidas por la Gerencia General de acuerdo con la gravedad de la falta, pudiendo darse más de una al funcionario de acuerdo al criterio de la Dirección.

Ocurrencia de la Falta	Sanciones
Primera vez	Llamada de atención verbal
Segunda vez	Llamada de atención escrita
Tercera vez	Memorándum interno
Cuarta vez	Memorándum con copia al Ministerio de Trabajo

1.12. Reembolsos

Los funcionarios que incidan en gastos eventuales para cumplir sus funciones deberán solicitar el reembolso presentando solicitudes en formularios específicos que proporcionará la Administración, con el debido respaldo de facturas; en los casos no facturables, como taxis, se procederá al reembolso respetando la buena fe del funcionario.

2. Capítulo 2 Normas Específicas de Trabajo

2.1. Normas de Comunicación

- Toda comunicación importante debe realizarse por e-mail, independientemente si se la hace o no verbal, para mantener el respaldo respectivo. Así mismo el personal debe revisar constantemente su correo electrónico.
- Toda comunicación urgente, por ejemplo: convocatoria a reunión para el mismo día, deberá realizarse por dos canales uno verbal y otro via e-mail. Especialmente se aplica al personal que por problemas de soporte a clientes se mantiene fuera de las oficinas de Daza Software.
- El uso de la sala de reuniones es gestionada por la Secretaria, por consiguiente el personal responsable que necesite el uso de la sala de reuniones deberá comunicar a la Secretaria, con una anterioridad mínima de dos horas, lo siguiente: fecha, hora de inicio,

duración aproximada, tipo de evento, personas participantes y tema que se tratará en caso de reunión interna.

- En el caso de reuniones internas, las convocatorias deberán ser realizadas mediante la Secretaria, quien mantendrá el orden de las convocatorias a través del Outlook.
- El personal convocado a una reunión interna deberá obligatoriamente responder, mediante Outlook, su confirmación o rechazo, en cuyo deberá indicar los motivos de su inasistencia.
- Los responsables de cada reunión mantendrán el control de la asistencia y puntualidad del personal convocado, información que deberá enviar a la Administradora de la Empresa.
- Se prevé una tolerancia de 5 minutos antes de comenzar una reunión; fuera de la tolerancia, tanto retrasos como inasistencias injustificados ameritarán, de acuerdo al caso e incidencia, una Llamada de Atención administrativa.

2.2. Reuniones en Oficinas del Cliente

Las Reuniones en oficinas de cliente por diferentes temas y más aún si es una reunión a nivel ejecutivo (con Gerencias del Cliente) NO utiliza el llenado de Hojas de Servicio para su registro, el control de las reuniones se rigen bajo las siguientes reglas:

- El control de las reuniones se realiza por el registro del Libro de Asistencia y la Aplicación de la Tablet de Control de Salidas.
- Al concertar una reunión con un cliente se debe comunicar a Requerimientos con anticipación para que ese Departamento Pre-registre la fecha y hora de salida en la Tablet.
- El personal debe marcar su salida en la Tablet y en el Libro, o si estuviera fuera de la oficina llamar a Secretaria para que lo haga a su nombre.
- En el caso de que la Reunión sea solicitada por el cliente de manera imprevista en la mañana, el Personal debe informar a Administración por teléfono antes de la reunión.
- Si el Personal no pudo comunicar a Administración su reunión imprevista, debe informar a su regreso a las oficinas de Daza Software mediante correo electrónico con copia a una Gerencia.

La Gerencia copiada debe revisar y aprobar el registro de salida y retorno del Personal que asistió a la reunión.

2.3. Disponibilidad del Auxiliar de Oficina

2.3.1. Aspectos Básicos

La disponibilidad y trabajo del Auxiliar de Oficina es para temas de oficina y no asuntos personales.

2.3.2. Horarios y Tareas Preestablecidas

- **Martes durante lo mañana:** realizar compras del servicio de té y/o algún equipo que soliciten las distintas áreas.
- **Miércoles:** llevar cartas enviadas con anterioridad por secretaria o cartas del mismo día.
- **Viernes:** para recoger cheques de los clientes y/o pagos a proveedores.

2.3.3. Cartas con Carácter de Urgencia

En el caso de requerir enviar una carta a un cliente con carácter de urgencia, esta debe ser entregada a Secretaría, es total responsabilidad de esta área el enviar esta carta mediante correo electrónico. Posteriormente y en el horario establecido esta se llevará físicamente al cliente.

2.4. Hojas de Servicio

2.4.1. Normas Generales

- Todo soporte técnico efectuado en oficinas del cliente debe estar respaldada obligatoriamente por una Hoja de Servicio.
- Las reuniones en oficinas de cliente no se registran mediante Hoja de Servicio, su control se encuentra definido en el punto específico “Reuniones en Oficinas del Cliente” del presente Reglamento Interno
- Es obligación del empleado portar hojas de Servicio.

2.4.2. Procedimientos

Se presenta mediante un flujograma que describe el proceso que se sigue para la realización de servicio y el uso específico de las hojas de servicio, donde se detalla los pasos que siguen el cliente y la empresa a través de sus funcionarios para la satisfacción de los requerimientos del cliente.

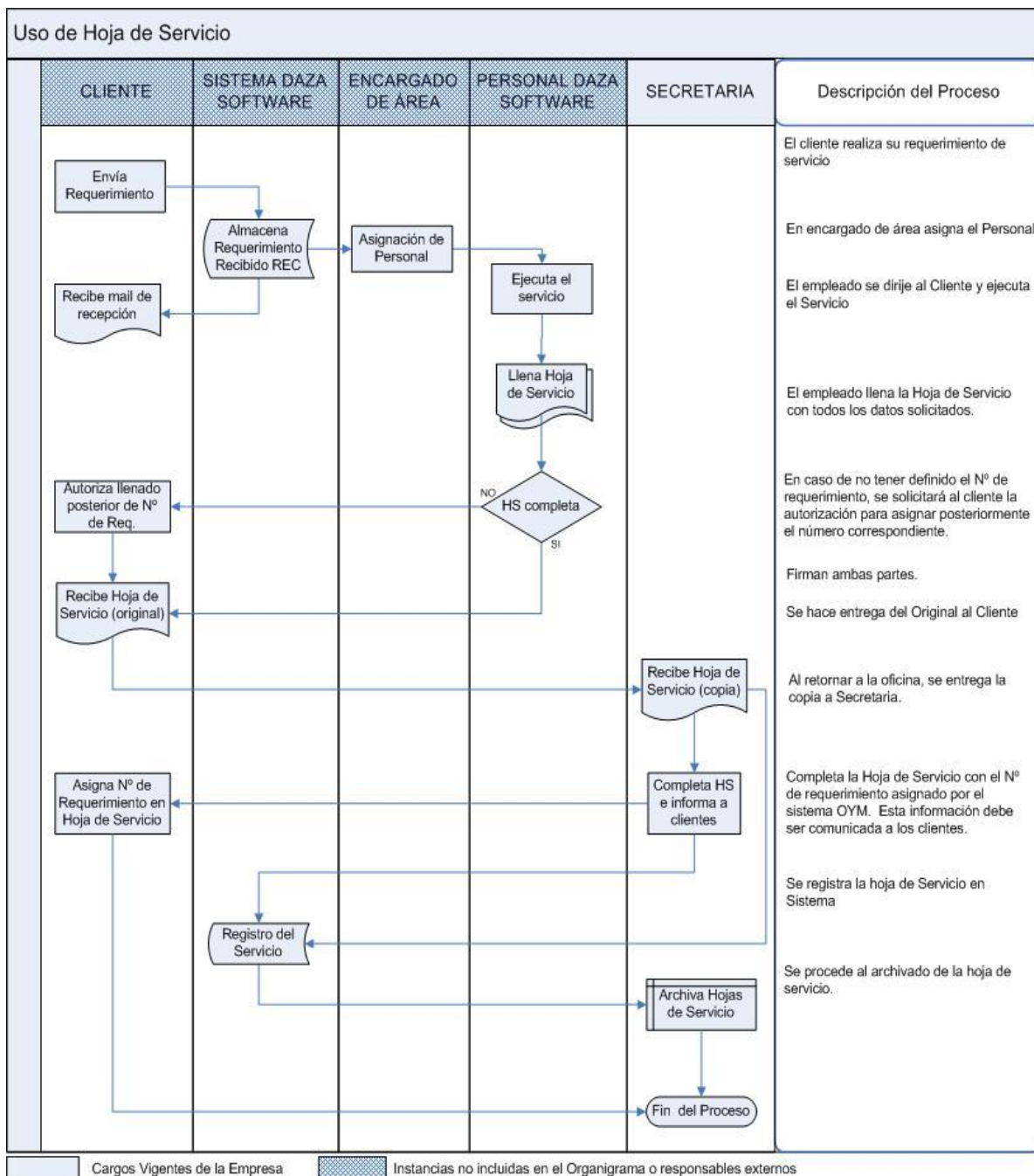
Debe tomarse en cuenta que como ya se describió en las reglas de asistencia en puntos anteriores, los funcionarios están prohibidos de presentarse en las oficinas de los clientes sin haberse previamente apersonado por las oficinas de Daza Software S.A., pero en casos de urgencia del cliente esta prohibición tiene una flexibilidad acorde a la magnitud del caso y las circunstancias.

Si la hoja de servicio esta descrita como Servicio Pendiente, la secretaria debe llevar un registro separado de esas hojas de servicio para realizar un reporte al Comité Técnico para analizar los motivos del pendiente, una vez solucionado el problema o finalizado el servicio la hoja de servicio pasa al archivo como corresponde.

El procedimiento señala que todo servicio se encuentra ligado a un requerimiento de cliente, cuyo número generado en el sistema OYM, debe ser registrado en la Hoja de Servicio correspondiente. Sin embargo, existen casos en los que el número de requerimiento se define posteriormente a la ejecución del servicio al cliente; debido principalmente a la urgencia que exige el servicio o porque el tiempo que precisa la recepción y registro del requerimiento supera el tiempo de conclusión del servicio.

En estos casos, si no se cuenta con un número de requerimiento hasta la conclusión del servicio, se deberá solicitar autorización al cliente para que Daza Software S.A. pueda asignar posteriormente el número de requerimiento que corresponda, esta autorización será evidenciada de manera escrita en el espacio “Observaciones Cliente” de la Hoja de Servicio.

A continuación se presenta el flujograma del proceso de Uso de la Hoja de Servicio.



2.4.3. Normas de Llenado


- El llenado de la hoja debe realizarse en letra completamente legible, tanto para el Cliente como para la empresa. Se deben tachar los espacios que queden en blanco.
- Las descripciones deben ser completas y si es necesario se podrá utilizar más de una hoja de servicio, pero estas deberán numerarse, registrando la calificación y firmas respectivas en la última página.

- Si se estableció que el problema es imputable al cliente, este hecho debe colocarse claramente en la hoja. Ej. "El error se produjo por el registro errado del dato por parte de Claudia Estévez"
- En caso que no tener definido el número de requerimiento, hasta la conclusión del servicio, se solicitará al cliente llenar en el espacio de observaciones la autorización a Daza Software S.A. para asignar posteriormente el número de requerimiento correspondiente.
- Todas las hojas de servicio deberán llevar registrado el "Código de Origen y Descripción del Servicio", que correspondan a cada uno de los diferentes servicios realizados, según FOR-76 del mismo nombre.

Este código, deberá ser registrado en el área de "Solución" (no en la cabecera de la hoja de servicio), y deberá preceder la descripción de cada una de las soluciones descritas en la hoja. Ver ejemplo.

- La hoja de Servicio debe ser firmada por todos los empleados que participaron en el servicio.
- En caso de que varias personas encargadas realizaran el servicio, pero los horarios de llegada y/o salida de las oficinas del cliente fuesen diferentes; se llenará una sola Hoja de Servicio para registrar la descripción y el código del mismo, pero el tiempo del servicio (hora de llegada y salida) de cada encargado se registrará en la parte inferior de la firma respectiva. Ver ejemplo.
- En caso de que uno o más encargados hubieran coincidido en un cliente pero realizando dos servicios diferentes, deberán llenarse dos o más hojas de servicio diferentes, una correspondiente a cada problema.
- Si un encargado de Daza Software está realizando un trabajo en oficinas del cliente y, ya sea por requerimiento del cliente o porque el encargado lo considere necesario, interrumpe el servicio para retomarlo posteriormente; el encargado deberá llenar dos hojas de servicio: una hasta la interrupción del servicio inicial y otra para cuando se retomó el servicio. En ningún caso deberán llenarse ambas visitas en una sola hoja de servicio.
- Se debe solicitar al cliente que califique el Servicio. Esta calificación es imprescindible para la toma de decisiones y políticas respecto al servicio que prestamos. No representa ni beneficios ni represalias al encargado del Servicio.
- Cuando la conclusión del Servicio depende de la ocurrencia de otro evento futuro (Ej. El cliente en las observaciones solicitó un informe al respecto), entonces se debe marcar la función como Pendiente.
- Leer cuidadosamente las observaciones del Cliente y eventualmente aclarar más nuestra posición.
- Se debe exigir la firma por parte del cliente.

Ejemplo:



Hoja de servicio

Cliente Credifondo Safi

Nº de Servicio 30733

Código

Producto
☒ GAM **Plataforma**
☐ DFM ☐ WEB
☐ FERP ☒ FORMS
☐ Otro _____

Datos Generales
 El servicio está: ☒ finalizado ☐ pendiente
 N° de Req. SCF R 0007290
 Fecha 23 03 2009

DIA
MES
AÑO

Observaciones Daza Software

Problema: A solicitud del cliente, por proceso de restauración de Backup se debe generar inserts de cuentas contables y recreación de secuencia para cuentas.

Solución:

E-2443 Se generó el script con los siguientes inserts de las cuentas que después se corrigieron en la BD restaurada.

E-0143 Además se realizó la recreación de secuencia y reenumeración de cuentas.


Observaciones Cliente


Considera usted que...	MS	SA	RE	IN	MI
...el tiempo de llegada de nuestro representante fue:			X		
...la atención y conocimiento de nuestro representante es:	X				
...el tiempo utilizado para la solución fue:		X			


Por favor marque con una X la casilla que corresponda a su respuesta.
MS: Muy satisfactorio **SA:** Satisfactorio **RE:** Regular **IN:** Insatisfactorio **MI:** Muy Insatisfactorio

Observaciones adicionales:
Autorizo registrar el número de requerimiento.

☒ Este servicio finaliza el requerimiento del cliente.


 Daza Software
 Nombre: Juan Sanchez
 desde: 11:36 hasta: 13:15


 Daza Software
 Nombre: Javier Salazar
 desde: 11:00 hasta: 13:00


 Daza Software
 Nombre: Marcelo Aguirre
 desde: _____ hasta: _____

El presente documento es un instrumento de comunicación interinstitucional de carácter oficial.
 Av. 6 de Agosto N° 2455, Ed. Hilda, Piso 9 of. 903. Tel. (591-2) 2443373, Fax. (591-2) 2442162, e-mail: info@dazasoftware.com, La Paz - Bolivia

FV: 10MAY2006
FUR: 19DIC2008
FOR-27

2.4.4. Legalidad del Documento

La Hoja de Servicio, se constituye en un documento legal al estar firmado por las partes involucradas, respaldando un trabajo y observaciones sobre el mismo. En este sentido, queda totalmente prohibido realizar modificaciones sobre el documento ya firmado; con la única excepción de las Hojas de Servicio cuyos números de requerimiento se encuentran pendientes de asignación y autorizadas por el cliente.

Si se diera el caso en que es necesario añadir comentarios o modificar lo escrito, se debe hacer uso de una nueva Hoja de Servicio.

2.4.5. Servicios con Requerimiento y Ficha de Actualización

Cuando un Servicio se ha solicitado mediante un Requerimiento de Cliente, el empleado, antes de entregar la Hoja de Servicio a Secretaría, debe registrar el número de requerimiento al que pertenece el Servicio.

Los servicios a clientes que involucren actualizaciones deben registrar Hoja de Servicio adjuntando también la respectiva Ficha de Actualización, bajo la siguiente normativa:

- El personal encargado de efectuar las actualizaciones a clientes, deberá entregar a Secretaría las Hojas de Servicio adjuntando las correspondientes Fichas de Actualización, debidamente llenadas.
- El plazo máximo de la entrega de Hojas de Servicio y Fichas de Actualización es de 2(dos) días hábiles a partir de realizada la actualización al cliente.
- El personal que evidencie el incumplimiento de la presente disposición será pasible a las sanciones correspondientes establecidas en el punto 1.8.2. Sanciones del presente Reglamento Interno, además de la respectiva sanción en puntos de acuerdo a la tabla 2.2.8. Sanciones.

2.4.6. Registro en Sistema y Archivado

Es responsabilidad de la secretaria de Daza Software el registro inmediato de las Hojas de Servicio entregadas.

Se debe colocar manualmente, en cada Hoja de Servicio registrada, el número de servicio generado por el sistema.

El archivado se debe realizar en orden cronológico y en el file correspondiente al Cliente.

2.4.7. Validación de Datos

Es responsabilidad de la Secretaria de Daza Software realizar las siguientes validaciones de las Hojas de Servicio antes de su registro en sistema.

- Todos los datos deben estar debidamente llenados.
- La Hoja debe registrar las firmas de ambas partes. De no existir alguna firma, la Hoja será rechazada y devuelta al Encargado de Área.
- Deben existir los tachados de espacios en blanco.
- La transcripción de la Hoja de Servicio al sistema debe realizarse sin errores ortográficos.
- Debe llevar un registro de respaldos.

2.4.8. Sanciones

La empresa ha definido la siguiente tabla de puntuación para el llenado de las hojas de servicio:

Código	Item	Puntos	Signo
HS_OK	Hoja entregada en fecha y debidamente llenada	10	(+)
HS_OUTFECHA	Hoja entregada con más de dos días de realizado el servicio	#DA * 20	(-)
HS_FALTADATO	Alguno de los datos no ha sido llenado correctamente	50	(-)
HS_NOESCLARO	Las descripciones no son claras	60	(-)
HS_NOTACH	No están tachadas las casillas	20	(-)
HS_ERRTRANS	Errores en la transcripción al sistema	80	(-)
HS_ORIG	No entregó original al Cliente	50	(-)
HS_ERRORT	Errores ortográficos en la transcripción	100	(-)

Los puntos se sumarán o restarán por servicios realizados en el mes y servirán para controles de la empresa en rendimiento del funcionario y satisfacción del cliente.

2.5. Reglamentos de UTSO (Uso de Tiempo Sin Orden de trabajo)

La empresa tiene el sistema OYM que basa su funcionalidad en el supuesto de que el funcionario no tiene pendiente una orden de trabajo, o se encuentra realizando funciones que corresponden al negocio pero que no están registradas en el OYM como orden de trabajo. Este sistema se basa en registrar en un formulario, que antes se conocía como OG (Orden Genérica), el uso de tiempo para ciertas actividades o servicios en las que no hay una orden de trabajo específica (Ej. Atención a clientes).

2.5.1. Tipos de UTSO

Existen tres tipos de UTSO, que están codificados con las iniciales que le corresponde al uso de tiempo, estos son para servicio al cliente externo e interno y para reuniones:

Tipo de UTSO	Descripción
SER	Servicios en oficina
SRR	Servicios a clientes, de forma remota.
REU	Reuniones tanto en oficina como fuera de ella.

Para todos los tipos de UTSO (Servicios Remotos, a Cliente Daza Software o Reuniones), se deberá registrar obligatoriamente el Código de origen del servicio, dentro las casillas habilitadas precediendo la descripción de cada servicio; el número de requerimiento, si no existiese, referir el número de requerimiento genérico del cliente (generado y comunicado por Control Funcional).

The screenshot shows the 'Servicios' application window. The 'No. de Servicio' is 34674, the 'Cliente' is BNB VALORES S.A., and the 'Estado Servicio' is Finalizado. The 'Problema' section contains the text 'Problema al imprimir el libro de compras ventas'. The 'Solución' section contains the text 'Se verifico que existen valores nulos para los campos ICE y EXCENTO, se modifico la vista para solucionar el problema'. The 'Observaciones Daza Software' tab is active, and the 'Firmantes' tab is also visible. The 'Calificación' button is at the bottom right.

2.5.2. SER. Servicios a Clientes

Los usos de tiempo en servicios a clientes locales, se respaldan con el llenado de la Hoja de Servicio (Ver Reglamento Interno, capítulo Hojas de Servicio).

- Responsable de llenado de Hoja de Servicio: Encargado del Servicio.
- Responsable de la transcripción del Servicio en una UTSO tipo SER: Secretaria.

2.5.3. SER. Servicios a Daza Software S.A.

Los servicios que se realiza en la oficina, para asuntos de la oficina (Ej. Restaurar backup), deben ser reportados mediante un formulario UTSO tipo SER para el cliente Daza Software.

Reglas de uso:

- El servicio a realizar, no debe tener orden de trabajo generada, es decir, si ya existe una orden de trabajo generada para este servicio, se debe emplear la orden de trabajo y no así una UTSO – SER.
- El servicio debe ser a requerimiento de alguna persona de Daza Software S.A. y este dato debe ser obligatorio al momento de llenar la UTSO – SER.
- En la casilla de cliente debe registrarse: Daza Software S.A.
- No se debe llenar un formulario físico de Hojas de Servicio, debido a que el servicio se lo registrará directamente en el sistema.
- El detalle de Problema y Solución deben ser llenado correcta y claramente. Se deberá tomar en cuenta las sanciones establecidas en el punto 2.2.8 del presente documento.

Responsable del registro del formulario: Encargado del Servicio

2.5.4. SRR. Servicio Remoto a Clientes

Cualquier servicio a clientes que se realice de forma remota, debe estar respaldado por el formulario correspondiente.

Reglas de Uso:

- No se debe llenar un formulario físico de Hojas de Servicio, debido a que el servicio se lo registrará directamente en el sistema.
- Se deben llenar obligatoriamente el cliente al cual se está dando el servicio y el representante del cliente que lo solicita.
- El detalle de Problema y Solución deben ser llenado correcta y claramente, cualquier error es susceptible a las sanciones explicadas en la Tabla del punto 2.2.8 del presente documento.
- Cualquier llamada del cliente, para consultas, etc., debe registrarse en una UTSO – SRR.
- El registro de este formulario debe realizarse en el momento del servicio, no posteriormente ya que el sistema emite automáticamente un e-mail al cliente por el servicio.
- Siendo que este es un informe para cliente, se debe tener mucho cuidado con la redacción y ortografía.
- El cliente calificará este servicio (como Hoja de Servicio) mediante nuestro servicio web.

Responsable del registro del formulario: Encargado del Servicio

2.5.5. REU. Reunión

Cualquier reunión, dentro o fuera de la oficina, puede respaldarse con una UTSO tipo REU.

Reglas de Uso:

- Se debe llenar este formulario para cualquier reunión que dure más de diez minutos.
- El cliente siempre debe ser Daza Software, aunque la reunión sea para tratar algún tema de cliente.
- Las reuniones a clientes no se registran en Hoja de Servicio ni en UTSO, éstas son registradas según lo definido en el punto específico “Reuniones en Oficinas del Cliente” del presente Reglamento Interno.

Responsable del registro del formulario para reuniones de Comité Técnico: Secretaría.

Formularios Citados

FOR-27 Hoja de Servicio

FOR-30 Ficha de Actualización

Formulario de Permisos N° 603

FOR-44 Salidas Personales por Citas Médicas

FOR-76 Código de Origen y Descripción de Servicio