

# Telemercado



FULL BPO EXPERIENCE

Reglamento Interno

2021

---

El presente reglamento interno tiene por objeto establecer las normas de observancia obligatorias y pautas de convivencia que deberán cumplirse por el personal, efectivo o transitorio.

Rev. 8



**Contenido**

1	Registros de cambios - Modificaciones.....	2
2	Reglamento Interno .....	3
2.1	Alcance .....	3
2.2	Autoridad de aplicación .....	3
2.3	Vigencia .....	3
2.4	Políticas de Capital Humano.....	4
2.4.1	Selección de personal.....	4
2.4.2	Legajo Único Personal .....	4
2.4.3	Remuneraciones – categorías – convenios.....	4
2.4.4	Capacitación .....	4
2.4.5	Comunicación.....	5
2.4.6	Asistencia.....	5
2.4.7	Adicionales de Convenio (Colaboradores de CCT ATACC) .....	5
2.4.8	Faltas sin aviso.....	5
2.4.9	Falta injustificada .....	6
2.4.10	Cambios de horario .....	6
2.4.11	Descansos.....	6
2.4.12	Ausencia por enfermedad.....	6
2.4.13	Accidentes de trabajo (A.R.T.).....	8
2.4.14	Licencias y Permisos especiales.....	9
2.5	Sanciones disciplinarias.....	10
2.6	Normas básicas de comportamiento en Telemercado SRL y con los clientes / proveedores. ....	11
2.7	Responsabilidades.....	12
2.8	Presentación personal.....	12
2.9	Política de Bienes .....	12
2.9.1	Uso responsable de herramientas informáticas .....	13
2.9.2	Herramientas de trabajo .....	14
2.10	Higiene y Seguridad.....	15
3	Compromiso de Cumplimiento del Reglamento Interno .....	15
4	Confidencialidad.....	15

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gerente de Capital Humano	Responsable de Calidad Organizacional	Dirección

5 Recibí en este acto la información sobre la credencial obligatoria correspondiente al ART. 16

6 Listado de acciones sancionables..... 16

7 Compromiso de aceptación de Código de Ética..... 19



1 Registros de cambios - Modificaciones

Fecha	Responsable	Descripción del Cambio	Nº Versiones
13/04/2017	Sebastián Galetto	Creación	1
14/11/2017	Fariña María Florencia	Se actualiza 3.7 Normas básicas de comportamiento en Telemercado SRL y con los clientes / proveedores. Conductas Sancionables. Se realiza aclaración.	2
22/05/2018	Sebastián Galetto	Se actualiza el punto 3.7 Normas básicas de comportamiento en Telemercado SRL y con los clientes / proveedores. Conductas Sancionables. Se realiza aclaración. Se modifica el Listado de Sanciones. Se modifica el punto 7 Procedimiento de Adelanto de haberes . Se actualiza el punto 3.4.2. Legajo único personal.	3
06/03/2019	Sebastián Galetto	Se actualizan / modifican los puntos: 2.1/2.3/2.4/3.2/3.4.1/3.5.8/4/3.7/3.8/7 y se adiciona el (punto 9), Compromiso de aceptación de Código de Ética	4
02/07/2019	Fariña María Florencia	Se actualizan / modifican los puntos: 2.3 Propósito, Misión, Visión y Valores. 3.42 Legajo Único Personal. 3.6.1 Régimen General de Asistencia. 3.6.6 Ausencia por enfermedad y 3.6.8 Licencias y Permisos Especiales	5
06/01/2020	Sebastián Galetto	Página 28 punto 8 - Listado de Sanciones los puntos 1 y 20 del cuadro.  Se modifica año en el encabezado a 2020	6
3/6/20	Sebastian Galetto	Se modifica redacción de los puntos 2.1 /2.2- 3.1 / 3.4.2 / 3.4.4 / 3.4.5 / 3.5 / 3.6 / 3.8 / 3.9 / 3.11 / 7 / 8.	7
14/09/21	Sebastian Galetto	Se modifica redacción de los puntos 2.4.2 / 2.4.4 / 2.4.5 / 2.4.11 / 2.4.12 / 2.4.13 / 2.4.13 / 2.4.14 / 2.5 / 2.6 / 2.8 / 2.10 / 3 / 6. Se eliminan puntos Inducción / Propósito, Misión, Visión y Valores / Política de Calidad / Política de responsabilidad Social Empresaria / Procedimiento de Adelantos de haberes.	8

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gerente de Capital Humano	Responsable de Calidad Organizacional	Dirección

## 2 Reglamento Interno

El presente reglamento interno tiene por objeto establecer las normas de observancia obligatorias y pautas de convivencia que deberán cumplirse por el personal, efectivo o transitorio. A los efectos de este reglamento se designará al personal ejecutivo y/o de supervisión como referente de aplicación, teniendo estos, con respecto a los trabajadores, autoridad para disponer todo lo relativo a la prestación de los servicios de acuerdo a las leyes vigentes y a las presentes disposiciones reglamentarias, incluyendo facultades para aplicar las correcciones disciplinarias y dictar las instrucciones necesarias para obtener el mayor rendimiento del trabajo y de acuerdo a los procedimientos establecidos.

Los colaboradores son, en sus más variadas funciones y actividades, responsables de la actividad que les fuera asignada y que en su momento al ingresar a la organización aceptaron (pudiendo en el transcurso de su período laboral desarrollar otro tipo de actividades y responsabilidades); por lo tanto, deben cumplirla con dedicación y eficiencia, llevándola a cabo de modo tal de lograr satisfacción por su realización y en el beneficio de la misma.

### 2.1 Alcance

El presente reglamento será de aplicación para todo el personal comprendido en las funciones de Dirección, Gerencia, Coordinación, Supervisión, Analistas, Personal de operación y en todas las funciones descritas por el organigrama funcional. (Disponible en CRM).

### 2.2 Autoridad de aplicación

El **Departamento de Capital Humano (DCH)** será la autoridad de aplicación y cumplimiento del presente Reglamento, así como de sus disposiciones complementarias, en tanto no se prevea expresamente la intervención de otra instancia.

Las personas que tengan personal a cargo, como Directores, Gerentes, Coordinadores y supervisores, de ahora en adelante **Mandos Medios**, deben actuar como un complemento del DCH haciendo cumplir al personal a su cargo el Reglamento Interno (RI), las normas de higiene y seguridad (H&S), los procedimientos vigentes relacionados con el Sistema de gestión de Calidad (SGC), las políticas de aplicación sobre Responsabilidad Social Empresaria (RSE) y los procedimientos particulares de cada cuenta, utilizando para ello como método la **instrucción** y como soporte la **persuasión** y el **convencimiento**.

Debe tenerse siempre en cuenta que la Supervisión debe ser un ejemplo para los trabajadores a través de su conducta, su actitud hacia Telemercado SRL, su trabajo y el personal a su cargo.

Es **obligación** del personal conocer y responder a las normas establecidas en el presente Reglamento interno.

### 2.3 Vigencia

El presente Reglamento entra en vigencia desde su comunicación y firma de conformidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gerente de Capital Humano	Responsable de Calidad Organizacional	Dirección

## 2.4 Políticas de Capital Humano

### 2.4.1 Selección de personal

Nuestra política se fundamenta en el objetivo de conformar un plantel de colaboradores competentes, comprometidos, confiables y con marcado sentido de la honestidad. Por lo tanto, los procesos de selección están orientados a proponer personas que posean un manifiesto perfil de orientación al cliente. Los hábitos que esperamos desarrolle nuestro personal, para acompañar el logro de los objetivos organizacionales son: saber escuchar, ser positivos, responsables, manejar sus tiempos, mantener objetivos propios, proponer nuevos desafíos y tener compromiso con el desarrollo personal. Telemercado cuenta con personal capacitado, de talentos variados, donde crecen y se desarrollan las buenas relaciones interpersonales, entre los distintos equipos de trabajo. Todo el Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal esta descrito en el PRO de Selección de personal y alojado en CRM.

### 2.4.2 Legajo Único Personal

Telemercado SRL tendrá un legajo único de personal para cada empleado, el que será completado con los datos de carácter obligatorio citados en el PRO de Administración de personal. Es deber del Empleado, la actualización de sus datos familiares, personales, domicilio y estudio (miembros del grupo familiar, cambio de domicilio, teléfono, correo electrónico, estudios finalizados), registrarlos en CRM y validarlos con la documentación respaldatoria correspondiente, en el DCH

Nota: El último domicilio denunciado es el único que se tomará en cuenta para todos los fines.

### 2.4.3 Remuneraciones – categorías – convenios

Todos nuestros colaboradores tienen sus funciones asociadas a una categoría en el convenio colectivo de trabajo de aplicación, el cual establece el nivel de las remuneraciones vigentes que corresponden para cada trabajo. Los colaboradores que no estén alcanzados por un convenio específico de trabajo se rigen por LCT (Ley Contrato de Trabajo)

Todos los empleados cuentan con una obra social sindical, la cual pueden cambiar libremente según lo establece la Superintendencia de Servicios de Salud del Ministerio de Salud y/o autoridad competente en la materia.

### 2.4.4 Capacitación

A todos los puestos de atención directa a los usuarios de nuestros Clientes, Telemercado brinda la capacitación necesaria para un correcto desempeño en sus funciones. También garantiza una inducción a la empresa y a los procesos generales del Sistema de Gestión. Se realizan periódicamente evaluaciones de desempeño, con el fin de detectar las necesidades de capacitación. El objeto del análisis es el de nivelar las capacidades de las personas que desarrollan una actividad específica.

Telemercado SRL, posee un Procedimiento de Capacitación según se detalla en el [PRO de Gestión de conocimiento operativo](#) y [PRO de Desarrollo Profesional](#).

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gerente de Capital Humano	Responsable de Calidad Organizacional	Dirección

#### 2.4.5 Comunicación

El presente Reglamento, es Informado, explicado y abierto a consulta en el momento del ingreso a Telemercado, solicitando posteriormente, firma de conformidad en nuestra plataforma (CRM). Los cambios efectuados en el sistema documental ABM (Alta, Baja y Modificación) serán informados a través de la plataforma de comunicación interna y en caso de ser necesario se reforzará la comunicación por correo electrónico.

#### Régimen de trabajo

#### 2.4.6 Asistencia

Régimen General, La asistencia del Colaborador debe ser perfecta y sus ausencias perfectamente justificadas, caso contrario se considerarán **falta sin aviso** y se hará pasible de la sanción correspondiente. Es deber del Colaborador notificar todas las novedades de asistencia, que no requieran autorización de su superior, registrarlas en CRM y validarlas con la documentación respaldatoria correspondiente. (ver PRO Administración de personal). El Colaborador deberá respetar en todos los casos, los horarios y días que su jornada laboral establezca. Los representantes, por ejemplo, deberán realizar su primera llamada telefónica o estar disponible para recibir llamadas al momento en que comienza su horario de trabajo. Se aconseja que el empleado se encuentre en su lugar de trabajo 5 (cinco) minutos antes del comienzo de la jornada.

Registro: al ingreso / egreso de su jornada laboral, los empleados deberán registrarse en el sistema informático implementado para tal fin. Cada gestión particular, tiene un método específico de control de ingreso y egreso, el cual tiene por finalidad la futura liquidación de haberes del colaborador. El seguimiento de este régimen de ingreso y egreso, será realizado por los supervisores así como el computo adecuado de las horas trabajadas por las personas a su cargo.

#### 2.4.7 Adicionales de Convenio (Colaboradores de CCT ATACC)

Puntualidad: En caso de no registrarse una llegada tarde, se aplicará lo establecido por el convenio colectivo de trabajo correspondiente. (Ej. En caso de CCT ATACC, el concepto Puntualidad del 0,5% según el Art.11.)

Presentismo: En caso de no registrar más de una ausencia injustificada, se aplicará lo establecido por el convenio colectivo de trabajo correspondiente. (6%)

Asistencia perfecta: En caso de no registrar ausencia, por cualquier motivo, se aplicará lo establecido por el convenio colectivo de trabajo correspondiente. (4%)

Antigüedad: Por cada año de antigüedad en la empresa, se aplicará lo establecido por el convenio colectivo de trabajo correspondiente. (1%, por año)

#### 2.4.8 Faltas sin aviso

En caso de registrarse una Falta sin aviso, se aplicará lo establecido por el convenio colectivo de trabajo correspondiente (Ej. En caso de CCT ATACC, se descontarán además del día

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gerente de Capital Humano	Responsable de Calidad Organizacional	Dirección

no trabajado, la asistencia perfecta y puntualidad. según el Art.11.) Una ausencia de este tipo puede considerarse falta grave dando lugar una **SUSPENSION** y dicho hecho tiene consecuencias legales y convencionales; Si la ausencia sin aviso tiene la característica de reiterada y consecutiva, será pasible de sanciones disciplinarias crecientes. La ausencia sin aviso genera imprevisión no solamente durante la jornada de la ausencia, sino que también para la jornada siguiente. Poniendo de manifiesto una actitud poco comprometida con el trabajo y con Telemercado SRL.

#### 2.4.9 Falta injustificada

Se considerará Falta injustificada, a toda ausencia que no sea acreditada según criterios de aviso, y documentación respaldatoria. Tiene consecuencias convencionales, y ante la reiteración, es pasible de sanciones disciplinarias ascendentes.

#### 2.4.10 Cambios de horario

Las solicitudes de cambios de horario sólo podrán efectuarse según requerimientos internos y con aprobación expresa por parte del superior. Deberán ser solicitados al mismo con al menos, una semana de anticipación. No serán permitidos los cambios de horario entre compañeros, excepto expresa autorización del superior.

#### 2.4.11 Descansos

Durante la jornada laboral los Colaboradores (CCT ATACC) tendrán asignado un descanso no menor y equivalente al 7,7% de la jornada diaria efectivamente trabajada, o dos descansos donde ese porcentaje se fraccione. El horario de los mismos deberá ser consensuado y autorizado por el superior en función de los requerimientos internos de la Cuenta. Los descansos deberán tomarse fuera del [Site Operativo](#), en los espacios definidos para tal fin según el [Site o Protocolos vigentes](#). Semanalmente, los Colaboradores (CCT ATACC) tendrán asignado un descanso no menor a 35hs continuas, por cada semana efectivamente trabajada. Entre Jornadas, debe aplicarse el ART 197 del LCT (4ta parte)

#### 2.4.12 Ausencia por enfermedad

En el caso de ausencia por enfermedad con imposibilidad ambulatoria, deberá darse aviso al supervisor y registrar convenientemente en CRM su novedad, conforme lo establecido en el Régimen General de Asistencia. Tal comunicación autorizará a Telemercado SRL a ejercer un adecuado contralor de la enfermedad a través del Servicio Médico contratado, todo ello según lo establecido en el CCT correspondiente.

Si algún empleado se sintiera enfermo durante la jornada laboral, deberá informar al Supervisor o Encargado y generar la novedad como esta antes descripta. Sin excepción.

El certificado Médico valido será: El obtenido luego de su concurrencia a su médico particular o el otorgado por servicio de médico a domicilio sumado al control con su médico particular posterior (especialista). No se aceptarán certificados del servicio de Emergencia a domicilio sin el control de un especialista. Si el cuadro no cediera es necesario el certificado de un especialista para asegurar un tratamiento efectivo de la enfermedad. Dicho comprobante médico, para ser válido, debe contener los siguientes ítems:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gerente de Capital Humano	Responsable de Calidad Organizacional	Dirección



- Membrete de clínica, entidad certificante o profesional independiente con los datos necesarios para comunicarse con el mismo (dirección y teléfono)
- DX. Diagnóstico (Naturaleza de la dolencia o sintomatología)
- Indicaciones del tratamiento, con o sin reposo laboral (expresado en horas)
- Fecha en que fue expedido dicho certificado.
- Firma, aclaración y matrícula del Galeno. El profesional firmante debe ser de la especialidad médica del diagnóstico.

**No** se aceptarán certificados médicos con las siguientes características:

- Se indique reposo indefinido o sin indicar la cantidad de días sugeridos
- Sin diagnóstico y tratamiento legible
- Se prescriba reposos mayores a 30 días
- Sin alguno de los datos anteriormente mencionados

### Ejemplo práctico

### Ausencias por Enfermedad (Paso a Paso)

#### Paso 1

¿Qué hacer cuando se está enfermo? Atención médica. Certificado

En todos los casos en que el empleado tenga una dolencia que por su gravedad justifique una ausencia a su puesto de trabajo, debe procurar atención médica, y obtener un comprobante (CERTIFICADO) médico que acredite la imposibilidad de concurrir a prestar servicios.

#### Paso 2

Aviso inmediato a Telemercado SRL. Formas. Obligatoriedad.

Las ausencias por enfermedad deberán ser comunicadas directamente por el empleado, excepto en casos extremos como internación o accidente. El trabajador debe dar aviso, **antes del comienzo de su jornada, directamente a su superior (Supervisor / Gerente)** de su ausencia por enfermedad, **y posteriormente** registrar la misma en CRM, el mismo día en que comienza la inasistencia informando los datos requeridos con la mayor descripción posible.

Notificación: Carga de CRM, **dentro de las dos primeras horas de su jornada habitual.**

#### Paso 3

Carga de la Novedad en CRM

Es deber del empleado realizar la carga de la novedad de ausencia por Enfermedad a través de CRM, completando **todos** los campos solicitados (**PRO de administración de personal**)

#### Paso 4

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gerente de Capital Humano	Responsable de Calidad Organizacional	Dirección

Si el empleado **no asistiera al Centro médico Laboral** o no se encontrare en su domicilio al momento de la visita del médico laboral (**Según el caso**), su inasistencia se considerará Falta injustificada. Si el empleado no notifica fehacientemente a Telemercado SRL la modificación de su domicilio y por esta causa no se realiza el control médico, igualmente se considerará Falta injustificada la ausencia.

#### Concurrencia a Centro médico Laboral

Cumplidos los pasos 1, 2 y 3, el empleado debe concurrir al centro de control de ausentismo determinado en la novedad, con los requisitos allí descriptos:

En caso de no realizar la carga de la novedad correspondiente en CRM, el centro médico de control laboral, no realizará la verificación del diagnóstico, por no tener información respecto de su situación. Por lo tanto, previamente, el empleado debe realizar dicha carga. El control debe realizarse siempre, en el primer día de ausencia al trabajo.

El control médico en domicilio, es designado por el Departamento de Administración de Personal, y tiene en cuenta la dolencia y las características de la carpeta médica presentada. Sin excepción.

#### Paso 5

#### Entrega de Certificados Médicos

El Empleado deberá depositar los mismos en el buzón, consignado en el DCH para tal fin, para poder justificar su ausencia. Dicha entrega debe realizarse al momento de reintegrarse a Telemercado SRL una vez cumplida la licencia por enfermedad. Sin excepción

De no cumplirse con cada uno de los 5 pasos de este proceso, no se procederá al pago del salario en concepto de enfermedad inculpable y se considerará a las mismas como ausencias injustificadas.

Sucesivos controles y obligatoriedad a someterse a los mismos.

Telemercado SRL, podrá realizar controles médicos a domicilio los fines de semana y feriados, asimismo, puede designar nuevos controles ya sea, por medio de nuevas citaciones al centro médico o bien, por visitas a su domicilio, para verificar su evolución y efectivo cumplimiento de reposo en caso de que así se haya determinado.

#### 2.4.13 Accidentes de trabajo (A.R.T.)

En el caso de presentarse un accidente de trabajo (En el trayecto habitual de su domicilio declarado a su trabajo y/o del trabajo a su domicilio declarado (in itinere) o durante la jornada laboral) deberá dar aviso inmediato a su prestadora de ART o entregar la credencial **Digital** (de **“tenencia obligatoria”** de cada empleado donde se detallan los números de contacto de la aseguradora de ART), para que cualquier persona pueda realizar el llamado, en caso que el empleado no estuviese en condiciones de realizarlo, para así poder recibir el servicio de

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gerente de Capital Humano	Responsable de Calidad Organizacional	Dirección

emergencia médica correspondiente. Luego de recibir la prestación médica, deberá remitir copia de atención al DCH.

En caso de ser necesario deberá realizar la denuncia ante la comisaría más cercana.

Vencida la Lic. por ART deberá presentar copia del alta médica, al igual que en una Licencia por enfermedad. Recordar que, para estos casos, usted fue capacitado sobre el accionar en caso de accidentes "In itinere" por el ing. en Higiene y Seguridad.

#### 2.4.14 Licencias y Permisos especiales

La legislación prevé el otorgamiento de licencias ordinarias (vacaciones) y de licencias especiales fundadas en la producción de hechos o circunstancias particulares. En todos los casos deberá dar aviso al superior y generar la novedad que corresponda. Presentando la documentación de respaldo que corresponda.

Examen: El examen deberá estar comprendido dentro de los planes de enseñanza oficiales, o autorizados por Organismo Provincial o Nacional competente. El empleado deberá:

- Presentar al comienzo del año lectivo el certificado de alumno regular y la Matriculación del año en curso, que habilita a cursar durante el periodo lectivo.
- Dar aviso a su superior y generar la carga en CRM con al menos una semana (7 días hábiles) de anticipación, el día solicitado en que rinde su examen. Deberá a su retorno depositar el certificado de examen otorgado por la institución educativa, con la correspondiente firma y sello del docente, en el buzón, ubicado en el DCH para tal fin, para poder justificarlo.

Fallecimiento: Dar aviso a su superior y generar la carga en CRM. Deberá a su retorno depositar el certificado de defunción, en el buzón, ubicado en el DCH para tal fin, para poder justificarlo.

Estado de embarazo: Dar aviso a su superior y generar la carga en CRM. Deberá depositar el certificado en el buzón, ubicado en el DCH para tal fin, para poder justificarlo.

Lic. por Maternidad: Dar aviso a su superior y generar la carga en CRM. Deberá depositar el certificado en el buzón, ubicado en el DCH para tal fin, para poder justificarlo. Los mismos pueden ser tomados: 45 días previos al parto y 45 días posteriores ó 30 días previos al parto y 60 posteriores, dicha decisión corresponde a la empleada y lo consignará en el formulario 2.55 de ANSES (tramite de gestión personal).

Paternidad: Dar aviso a su superior y generar la carga en CRM. Deberá depositar el certificado en el buzón, ubicado en el DCH para tal fin, para poder justificarlo.

Matrimonio: Dar aviso a su superior y generar la carga en CRM con al menos 30 días de anticipación. Deberá depositar el certificado en el buzón, ubicado en el DCH para tal fin, para poder justificarlo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gerente de Capital Humano	Responsable de Calidad Organizacional	Dirección

Mudanza: Dar aviso a su superior y generar la carga en CRM con al menos 7 días hábiles de anticipación, el día solicitado en que realizará la mudanza. Deberá a su retorno depositar el certificado en el buzón ubicado en el DCH para tal fin, para poder justificarlo. Debiendo también actualizar sus datos personales.

Vacaciones: El período vacacional comenzará a ser gozado un día lunes o el siguiente día hábil (Art 150 LCT). Las fechas **son asignadas** por el superior a cargo según disponibilidad.

Licencia Extraordinaria: Deberá ser solicitada de manera fundada por el empleado a su superior y puesta a consideración del DCH de Telemercado SRL. Para hacer uso de la misma se deberá contar con la autorización expresa de DCH de Telemercado SRL.

Permiso Especial sin goce: Los permisos especiales serán autorizados por el superior. Los mismos no pueden transformarse en habituales. Se debe realizar el pedido al superior con un mínimo de 48 horas de antelación, con la conveniente justificación. Será decisión del supervisor hacer lugar o no a los pedidos especiales, según el desempeño del empleado.

Familiar enfermo: El empleado podrá hacer uso, sin goce de remuneraciones, de licencia en el caso enfermedad de cónyuge, padres o hijos, que requieran necesariamente la asistencia personal por parte del empleado, debidamente comprobada esta circunstancia, con los certificados médicos correspondientes. Tratamiento similar a la Licencia médica.

Paro de transporte: En caso de paro de transporte aquellos empleados que viven a menos de 30 cuadras de su lugar de trabajo deberán presentarse a trabajar, por su cuenta y cargo. Para el caso de personas cuyo domicilio real, dentro de la ciudad de Córdoba (actualizado y verificado en DCH) diste a más de 30 cuadras de su lugar de trabajo, y que el paro o interrupción del servicio público de pasajeros, sea sorpresivo, se evaluará cada caso en particular conforme requerimientos de la gerencia a la que pertenezcan, la necesidad de ser convocados a trabajar o no. En caso de vivir a más de 30 cuadras y no ser convocado, no será computada su inasistencia. En caso de vivir a más de 30 cuadras, si la empresa solicita su concurrencia por razones de servicio, el empleado debe concurrir a trabajar, siendo el costo de la movilidad absorbido por la empresa.

## 2.5 Sanciones disciplinarias

Calificación de las sanciones:

**“Comunicación preventiva”**: Se aplicará cuando la falta es **leve** o no cause efectos que impliquen perjuicio a Telemercado SRL y/o sus clientes y también cuando, por antecedentes personales del colaborador se estime que una comunicación preventiva es suficiente como medida correctiva.

**“Apercibimiento”**: Se aplicará cuando la falta sea **Leve reiterada o Grave** y no cause efectos que impliquen perjuicio a Telemercado SRL y/o sus clientes.

**“Suspensión”**: Implica la decisión de Telemercado SRL por la cual el empleado es suspendido del servicio con pérdida de la remuneración. Se aplicará cuando la falta sea **Grave**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gerente de Capital Humano	Responsable de Calidad Organizacional	Dirección

por reiteración o Grave y que tengan efectos perjudiciales para Telemercado SRL y/o sus clientes. A los fines de la imposición de la sanción se evaluará el legajo personal del trabajador, hecho y/o falta cometida (se tendrán en cuenta las prohibiciones leves o graves mencionadas como lista enunciativa en este Reglamento Interno).

“Despido”: Se aplicará en caso de faltas Graves por reiteración o Muy graves que tengan efectos perjudiciales para Telemercado SRL y/o sus clientes o reiteración de faltas graves que derivaron en suspensiones u otras sanciones.

Las sanciones serán notificadas al colaborador por los canales vigentes al momento de aplicarse. La negativa del empleado a notificarse, no obstará a la aplicación de la sanción de que se trate.

## 2.6 Normas básicas de comportamiento en Telemercado SRL y con los clientes / proveedores.

### Pautas de convivencia

Dada la disposición de los sitios de trabajo y oficinas administrativas resulta necesario hacer explícitas algunas pautas orientadas a mejorar la convivencia. Se agradece la colaboración y participación en su cumplimiento y en propuestas de ajuste para propiciar actitudes que mejoren las relaciones y el ambiente laboral. Para ello, Telemercado SRL creó las “8 Normas básicas de convivencia”, que son de aplicación general, a saber:

- 1) Recordá no elevar el tono de tu voz en las áreas operativas.
- 2) Evitá las reuniones en sectores operativos.
- 3) Colaborá con el orden y la limpieza de las áreas de uso común.
- 4) Conservá tu lugar de trabajo limpio y ordenado.
- 5) Recordá no utilizar el celular en áreas operativas, salvo para cuestiones previamente autorizadas.
- 6) Respetá al otro, aceptando las diferencias.
- 7) Compartinos tus ideas.
- 8) Cuidá tus cosas, las de tus compañeros y las de uso común.

El propósito de las normas de Convivencia es mejorar la calidad en las relaciones e interrelaciones con nuestros compañeros, grupos de trabajo y superiores, fomentando un espacio de cooperación. En el mismo edificio interactúan colaboradores de distintas cuentas, que tienen su propio sector de trabajo y espacios compartidos por todos.

Los principios que regulan nuestra convivencia son:

- Respeto: respetar al otro, aceptar las diferencias.
- Responsabilidad: cumplir los horarios, dar lo que se pide a tiempo, reconocer el error, cuidar las cosas ajenas y las de uso común.
- Sinceridad: decir la verdad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gerente de Capital Humano	Responsable de Calidad Organizacional	Dirección

- Cooperación: todos y cada uno nos comprometemos a contribuir con el orden, mantenimiento y limpieza de las instalaciones: cocina, baños, sala de break, salas de capacitación.

### **Conductas esperadas**

- ☺ Aportar ideas, procesos etc., que ayuden a la mejora en el servicio, convivencia, atención al cliente, etc.
- ☺ Cuidar el teléfono y el headset., la silla y su tapizado, la PC / teclado, etc.
- ☺ Limpiar el box de trabajo al finalizar el turno.
- ☺ Respetar a los otros, superior, colaborador y compañeros.
- ☺ Cumplir con las pautas definidas para las distintas actividades llevadas a cabo en el contact center (Llenado de planillas, utilización de sistemas, etc.)
- ☺ Aportar positivamente a generar buen clima laboral.
- ☺ Cumplir con las normas internas de trabajo y convivencia.
- ☺ Aportar positivamente a generar buen clima laboral.
- ☺ Aplicar siempre el principio de la BUENA FE.

### 2.7 Responsabilidades

Todo empleado es responsable civil y penalmente de actos personales que puedan comprometer a Telemercado SRL frente a terceros, si obra excediendo los límites de su competencia.

### 2.8 Presentación personal

Todo empleado se debe mostrar siempre en correctas condiciones de aseo, presentación personal y llevar vestimenta adecuada. No está permitido el uso de vestimenta playera y/o deportiva, no debe presentarse bajo los efectos de sustancias que afecten los sentidos, como Drogas de cualquier tipo, Bebidas alcohólicas o que alteren la conducta de cualquier manera, la inobservancia de este precepto podrá ser pasible de sanción **Grave / Muy grave**.

### 2.9 Política de Bienes

Cada empleado será responsable de la conservación de los equipos y materiales de Telemercado SRL. Esta función incluye comunicar oportunamente daños en el equipo o la presencia de materiales defectuosos. Asimismo, cada uno deberá hacer un empleo racional de los útiles y elementos de trabajo, usándolos conforme su naturaleza y evitando derrocharlos o malgastarlos. La provisión de tales materiales se debe solicitar a su superior. En caso de requerirse el traslado de bienes de Telemercado SRL fuera de los sectores y horarios habituales, se deberá contar con la autorización expresa del superior inmediato, quien hará emitir un remito convenientemente firmado.

Al finalizar cada jornada todo útil de trabajo, herramienta o documento utilizado deberá quedar convenientemente guardado a fin de preservar su integridad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gerente de Capital Humano	Responsable de Calidad Organizacional	Dirección

Cuando los lugares de trabajo pertenezcan a otras instituciones, se deberá acatar las normas internas que rijan en las mismas.

Los bienes de propiedad de Telemercado SRL deben utilizarse en forma prudente a fin de evitar riesgos innecesarios o daños a las personas y/o cosas ajenas a Telemercado SRL. La persona deberá cuidar el buen funcionamiento de las maquinarias a su cargo y procurar la conservación de las herramientas de trabajo, debiendo comunicar de inmediato a los supervisores cualquier falla que advierta en las mismas, a fin de subsanarlas oportunamente y/o proceder a su reemplazo.

### 2.9.1 Uso responsable de herramientas informáticas

Queda totalmente prohibido el ingreso a sitios de internet de contenido sexual, erótico, racista, delictivo y/o todo aquel que resulte contrario a la moral y buenas costumbres. Así como también a todos aquellos que no guarden relación o sean necesarios para la operación. Del mismo modo, el uso de las direcciones institucionales de correo electrónico, queda restringido y supeditado a lo estrictamente laboral, quedando fuera del uso todas las opiniones tales como política, religión, situación económica, etc. Dichos mensajes, así como sus anexos, son confidenciales y de propiedad de Telemercado SRL y/o sus clientes, cuyo uso inadecuado se encuentra expresamente prohibido y sancionado civil y penalmente.

Toda la información tratada / utilizada en Telemercado SRL es de exclusiva propiedad de Telemercado y/o terceros vinculados a él. El traslado, extracción, uso indebido, etc., de dicha información, ya sea impresa, en soporte magnético o cualquier otro medio de almacenamiento, vía e-mail o por cualquier otro medio de comunicación, es causal de despido.

No se puede divulgar información confidencial de Telemercado SRL y/o de terceros a personas no autorizadas, todo conforme el punto de Confidencialidad que deberá suscribir el empleado.

No se debe permitir y/o facilitar el uso de los sistemas informáticos de Telemercado SRL a personas no autorizadas.

No se puede utilizar los recursos informáticos (hardware, software o datos) y de telecomunicaciones (teléfono, fax) para otras actividades que no estén directamente relacionadas con el trabajo en la compañía.

Debe proteger la contraseña que le ha sido asignada, evitando que de la misma tomen conocimiento otros dependientes y/o terceros. Nunca debe compartirse la contraseña o revelarla a otros. El hacerlo expone al usuario a las consecuencias por las acciones que los otros hagan con esa contraseña.

Reportar inmediatamente a su superior inmediato cualquier evento que pueda comprometer la seguridad de Telemercado SRL y sus recursos informáticos, como por ejemplo contagio de virus, intrusos, modificación o pérdida de datos y otras actividades poco usuales.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gerente de Capital Humano	Responsable de Calidad Organizacional	Dirección

### 2.9.2 Herramientas de trabajo

Es obligación del personal usar correctamente y conservar en buen estado las maquinas, herramientas, instrumentos muebles y demás elementos de trabajo que se le confien para la prestación de servicio y deberá devolverlo en las mismas condiciones en que fueron entregadas salvo el deterioro natural de las cosas, destrucción por casos fortuitos o vicio de la cosa.

El mantenimiento de equipos muebles o inmuebles, eléctricos, mecánicos o a gas está a cargo exclusivamente del personal destinado a tal fin. Está prohibido dismantelar, manipular o cambiar cualquier característica de equipos muebles o inmuebles, eléctricos, mecánicos o a gas por parte de personal que no está designado a tal fin por Telemercado SRL.

Los equipos de Telemercado SRL sólo deben usarse para actividades de trabajo y no para otros fines, tales como juegos y pasatiempos.

Debe respetarse y no modificar la configuración de hardware y software establecida por Telemercado SRL.

Cualquier falla en los computadores o en la red debe reportarse inmediatamente ya que podría causar problemas serios como pérdida de la información o indisponibilidad de los servicios.

No pueden moverse los equipos o reubicarlos sin permiso.

No está permitido llevar al sitio de trabajo computadores portátiles y en caso de ser necesario se requiere solicitar la autorización correspondiente.

Todo el software es de propiedad de Telemercado SRL y está protegido por derechos de autor y requiere licencia de uso. Por tal razón es ilegal y está terminantemente prohibido hacer copias o usar ese software para fines personales.

Los usuarios no deben copiar en ningún medio removible (como DISP USB, pen drive etc.), ninguna información residente en las computadoras o medios de la compañía.

No pueden extraerse datos fuera de la sede de Telemercado SRL por ningún medio, salvo expresa autorización y por causa excepcional justificada en tareas a fines de Telemercado SRL.

No debe utilizarse software bajado de Internet y en general software que provenga de una fuente no confiable.

Se prohíbe estrictamente la instalación de software y no se permite el uso de software de distribución gratuita o shareware en las maquinas confiadas a su custodia como elementos de trabajo.

Se prohíbe el uso de los sistemas de comunicación para propósitos de entretenimiento y diversión.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gerente de Capital Humano	Responsable de Calidad Organizacional	Dirección

Los usuarios no deben intentar violar los sistemas de seguridad y de control de acceso. Acciones de esta naturaleza se consideran violatorias de las políticas de la Compañía, siendo causal de despido.

### 2.10 Higiene y Seguridad

Telemercado SRL promueve y mantiene las mejores condiciones de seguridad y medio ambientales de trabajo en todos los sectores y/o lugares donde presta servicios, en completo cumplimiento de las normativas legales vigentes. Asimismo, elaboran programas y objetivos en base a las características de los riesgos emergentes de las actividades propias de cada área de trabajo, adoptando medidas preventivas necesarias. Se capacita al personal en temas referentes a la prevención y extinción de incendios y evacuación de sectores. El personal de Telemercado se encuentra cubierto por una aseguradora de riesgo de trabajo. Ante la aparición de un siniestro se deberá proceder de la siguiente manera:

Comunicarse al Centro de Emergencias ([ver tarjeta digital de tenencia obligatoria informada por el DCH](#)) todos los días del año las 24 hs. En ese número se atenderán las denuncias y se brindará asesoramiento.

Telemercado dispone de instructivos sobre riesgos, seguridad y prevención del trabajo de [Centros de contacto](#). Periódicamente se realizan capacitaciones al personal sobre esta temática a las que deberá asistir en caso de ser convocado.

[Puntos de aceptación, firmando electrónicamente:](#)

### 3 Compromiso de Cumplimiento del Reglamento Interno

Declaro conocer, aceptar y observar todas las condiciones del Reglamento Interno de Telemercado SRL, el cual consta de un total de [veintidós \(20\) páginas](#) y declaro conocer que el mismo se encuentra a mi disposición para ser consultado en cualquier momento en el CRM, sistema informático de la empresa, al cual tengo acceso a partir de la fecha.

### 4 Confidencialidad

Telemercado SRL, espera que sus empleados se manejen con estándares éticos en su relación con los clientes, proveedores, competidores, autoridades, y compañeros, por lo que deben evitar involucrarse con actividades que signifiquen conflicto con el adecuado desempeño de su función, a saber: desempeñarse en empresas competidoras, proveedoras o clientes; obtener beneficios personales utilizando información o herramientas de Telemercado SRL. El empleado reconoce que todo su conocimiento respecto de Telemercado SRL, del sistema, de la operatividad del puesto y en general de toda la información confidencial de la misma, deriva de la información suministrada por Telemercado SRL y/o sus clientes, es de propiedad exclusiva de Telemercado SRL. La obligación de confidencialidad de que se trata es extensiva al grupo familiar del empleado. El deber de confidencialidad debe ser respetado por el empleado una vez aún disuelto el vínculo laboral por cualquier causa y hasta tres años posteriores a su resolución. La índole de las comunicaciones e informaciones que cursará Telemercado SRL, por vía escrita, oral o electrónica y la información

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gerente de Capital Humano	Responsable de Calidad Organizacional	Dirección

que acceda o genere el empleado en el curso de la relación de trabajo, tiene el carácter de secreta y confidencial. Es obligación del empleado: 1. Observar los deberes de fidelidad que derivan de la índole de las tareas que tenga asignadas, guardando reserva o secreto de las informaciones a la que tenga acceso. 2. Custodiar la información reservada y confiada de Telemercado SRL y/o de sus CLIENTES, ASOCIADOS y/o de terceros que hayan confiado tal información a Telemercado SRL, asegurando el correcto destino de toda información que se emita fuera de Telemercado y/o cualquiera de las cuentas que opera. 3. Utilizar toda la información a la que tenga acceso, únicamente en el marco del desarrollo de sus tareas laborales, y Preservar los secretos de Telemercado SRL y/o de sus CLIENTES, ASOCIADOS y/o de terceros de los CLIENTES y/o de los terceros, manteniéndolos en secreto y estricta confidencialidad. 4. No revelar, divulgar o facilitar -bajo cualquier forma- a ninguna persona física o jurídica, sea esta pública o privada, y a no utilizar para su propio beneficio o para beneficio de cualquier otra persona física o jurídica, pública o privada, toda la información relacionada con el ejercicio de sus funciones, como así también las políticas y/o cualquier otra información vinculada con sus funciones y/o el giro comercial de Telemercado SRL. La obligación de reserva y confidencialidad seguirá en vigor aún después del vencimiento del plazo del contrato de trabajo o de su resolución. El incumplimiento de estas obligaciones y cualquier revelación de la información confidencial a la que tenga acceso el empleado, podrá constituir un ilícito de naturaleza penal, de acuerdo a lo que establece el art. 156 del Código Penal, sujetándose en consecuencia a las sanciones que prevé dicha disposición. Asimismo, será responsable de los daños y perjuicios que dicha conducta pueda ocasionar tanto a Telemercado SRL y/o de sus CLIENTES, ASOCIADOS y/o de terceros de los CLIENTES y/o de los terceros. - Todo ello, sin perjuicio de que su conducta sea considerada injuria grave y causal de despido.

## 5 Recibí en este acto la información sobre la credencial obligatoria correspondiente al ART.

## 6 Listado de acciones sancionables

Este listado tiene carácter de enunciativo, y no excluyente.

Punto					
	Grupo *	Tipo sanción *	Escala	Primera Sanción	Reiteración *
1	Administrativa	El empleado notifique de una licencia y no sea veraz	Grave	Suspensión/Despido	Despido
2	Administrativa	El empleado no regrese en la fecha estipulada de Lic. por Vacaciones	Grave	Suspensión/Despido	Despido
3	Administrativa	Falta injustificada	Grave	Apercibimiento	Suspensión
4	Administrativa	Falta sin aviso	Grave	Suspensión	Suspensión
5	Administrativa	Desconocimiento de Reglamento Interno, Sistema de gestión de Calidad (SGC), políticas sobre Responsabilidad Social Empresaria (RSE) y los procedimientos particulares de cada cuenta.	Leve	Comunicación preventiva	Apercibimiento

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gerente de Capital Humano	Responsable de Calidad Organizacional	Dirección

6	Administrativa	Legajo incompleto o desactualizado	Leve	Comunicación preventiva	Apercibimiento
7	Administrativa	No portar la credencial ART Obligatoria	Leve	Comunicación preventiva	Apercibimiento
8	Higiene y Seguridad	Higiene y Seguridad	Leve	Comunicación preventiva	Apercibimiento
9	Normas y Conducta	Circular por la cuenta fuera del horario de trabajo	Leve	Comunicación preventiva	Apercibimiento
10	Normas y Conducta	Tener elementos extraños al escritorio de trabajo	Leve	Comunicación preventiva	Apercibimiento
11	Normas y Conducta	No cuidar la limpieza del sector	Leve	Comunicación preventiva	Apercibimiento
12	Normas y Conducta	Utilizar vestimenta inadecuada para el ámbito de trabajo	Leve	Comunicación preventiva	Apercibimiento
13	Normas y Conducta	No tomar el Break en los lugares designados	Leve	Comunicación preventiva	Apercibimiento
14	Normas y Conducta	Presentarse bajo los efectos de sustancias no permitidas (Alcohol, Drogas, etc.)	Grave	Suspensión	Suspensión
15	Normas y Conducta	Improperio a toda aquella persona vinculada directa e indirectamente con la empresa.	Grave	Suspensión	Suspensión
16	Normas y Conducta	Cumplir funciones para otra empresa en nuestras instalaciones	Grave	Suspensión	Suspensión
17	Normas y Conducta	Realizar gestiones personales sin autorización con elementos de la empresa	Grave	Suspensión	Suspensión
18	Normas y Conducta	Dañar el lugar de trabajo	Grave	Suspensión	Suspensión
19	Normas y Conducta	Fumar en lugares no permitidos	Grave	Suspensión	Suspensión
20	Normas y Conducta	Hacer ingresar a visitas sin autorización	Grave	Apercibimiento	Suspensión
21	Normas y Conducta	utilizar el celular en el puesto de trabajo, sin autorización	Grave	Apercibimiento	Suspensión
22	Normas y Conducta	Ausentarse sin aviso a una capacitación programada	Leve	Comunicación preventiva	Apercibimiento
23	Operativa - Incumple o desarrolla inadecuadamente su tarea laboral	Uso inadecuado de la plataforma	Leve	Comunicación preventiva	Apercibimiento
24	Operativa - Incumple o desarrolla inadecuadamente su tarea laboral	CCPS Conducta inadecuada con UF	Muy Grave	Despido	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gerente de Capital Humano	Responsable de Calidad Organizacional	Dirección

25	Operativa - Incumple o desarrolla inadecuadamente su tarea laboral	Ring excesivo	Leve	Comunicación preventiva	Apercibimiento
26	Operativa - Incumple o desarrolla inadecuadamente su tarea laboral	Dejar su puesto sin aviso	Leve	Comunicación preventiva	Apercibimiento
27	Operativa - Incumple o desarrolla inadecuadamente su tarea laboral	No respeta el horario de trabajo designado o aprobado por su supervisor	Grave	Suspensión	Suspensión
28	operativa - Incumple o desarrolla inadecuadamente su tarea laboral	CCPS Marcada falta de actitud de servicio	Grave	Suspensión	Suspensión
29	operativa - Incumple o desarrolla inadecuadamente su tarea laboral	CCPS Abandono de UF	Muy Grave	Suspensión/Despido	Despido
30	operativa - Incumple o desarrolla inadecuadamente su tarea laboral	CCPS Tiempo excesivo de espera	Grave	Suspensión	Suspensión
31	operativa - Incumple o desarrolla inadecuadamente su tarea laboral	CCPS Transferencia sin gestión	Grave	Suspensión	Suspensión
32	operativa - Incumple o desarrolla inadecuadamente su tarea laboral	CCPS Falta o registro inadecuado en sistema	Leve	Comunicación preventiva	Apercibimiento
33	operativa - Incumple o desarrolla inadecuadamente su tarea laboral	CCPS Incorrecto tratamiento de Fraude o Desconocimiento de Consumo	Muy Grave	Suspensión/Despido	Despido

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gerente de Capital Humano	Responsable de Calidad Organizacional	Dirección

34	operativa - Incumple o desarrolla inadecuadamente su tarea laboral	No realiza el seguimiento acordado y bajo su responsabilidad en el tiempo definido. Ante la presencia de un incidente no realiza la acción correspondiente.	Leve	Comunicación preventiva	Apercibimiento
35	operativa - Incumple o desarrolla inadecuadamente su tarea laboral	No realiza los test definidos y obligatorios del puesto	Leve	Comunicación preventiva	Apercibimiento
36	operativa - Incumple o desarrolla inadecuadamente su tarea laboral	No respeta y cumple con las pautas de trabajo definidas para el servicio que gestiona.	Leve	Comunicación preventiva	Apercibimiento
37	Operativa - Política de Bienes	Mala utilización de consumibles (Headset, Mouse, Teclados)	Leve	Comunicación preventiva	Apercibimiento
38	Política de Bienes	Retirar, mover, cambiar de lugar o instalar elementos de entrada de las PC	Grave	Apercibimiento	Suspensión
39	Política de Bienes	Utilizar una computadora distinta a la asignada	Grave	Apercibimiento	Suspensión
40	Política de Bienes	Retirar elementos de la empresa sin autorización	Grave	Suspensión	Suspensión
41	Política de Bienes	Navegar por sitios no permitidos	Leve	Comunicación preventiva	Apercibimiento
42	Política de Bienes	Cambiar configuraciones a las herramientas (PC, Notebook, monitores, etc.)	Grave	Suspensión	Suspensión
43	Política de Bienes	Divulgar su contraseña personal	Leve	Comunicación preventiva	Apercibimiento
44	Política de Bienes	No reportar una Falla técnica o Dificultad con herramientas en tiempo y forma	Leve	Comunicación preventiva	Apercibimiento
45	Política de Bienes	Instalación de Software no permitido	Leve	Comunicación preventiva	Apercibimiento
46	Política de Bienes	Instalación de Software no permitido	Leve	Comunicación preventiva	Apercibimiento

## 7 Compromiso de aceptación de Código de Ética

Declaro conocer, aceptar y observar todas las condiciones del Código de Ética de Telemercado SRL, y declaro conocer que el mismo se encuentra a mi disposición para ser consultado en cualquier momento en el CRM, sistema informático de la empresa, al cual tengo acceso a partir de la fecha.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Gerente de Capital Humano	Responsable de Calidad Organizacional	Dirección