MANUAL DE INDUCCIÓN

LOGO NUEVO

BIENVENIDO A SERCOMM

Le ofrecemos la más cálida bienvenida a nuestro grupo, a partir de este momento eres nuestro(a) compañero(a) de labores. Tus cualidades y aptitudes han permitido tenerte en cuenta para ingresar a **SERCOMM** , creemos que tu aporte va a ser muy importante para el crecimiento de nuestra Organización.

Al pertenecer a nuestra Organización has contraído una serie de deberes y responsabilidades que son necesarios respetar y

cumplir, así como has adquirido derechos que la organización con esmero acogerá.

Esperando que te resulte placentero pertenecer a esta gran familia, recordando que nuestro objetivo será también el tuyo y que nuestros logros se traducirán en bienestar para ti y los tuyos.

Que esperamos de ti...

- ✓Identidad con la empresa
- ✓Compromiso con los resultados, con la calidad y seguridad.
- ✓Capacidad de integración al trabajo en equipo
- ✓Profundo deseo de servicio
- ✓Respeto mutuo
- ✓Puntualidad
- ✓ Responsabilidad y organización
- ✓ Compromiso con la visión empresarial
- ✓ Flexibilidad frente al cambio
- ✓ Comunicación abierta
- ✓ Respeto a las normas morales y ética
- ✓ Innovación y creatividad
- ✓ Mantener una actitud correcta en el desarrollo de tus labores

Contenido

SECCIÓN 1

Introducción
Cambios en las políticas

SECCIÓN 2

Nuestra historia
la filosofía SERCOMM
Visión
Misión
Valores
Valores individuales
Fortalezas
Productos y servicios

Sección 3

Políticas de pago y salarios
Administración de salarios
Día de pago
Deducciones
Horario de trabajo
Periodo de descanso
Paga por tiempo extra
Periodo de prueba
Periodo de entrenamiento

Sección 4

Beneficios
Salario de navidad (Regalía)
Vacaciones
Licencias con paga
Administradoras de Riesgos de Salud (ARS)
Seguro Medico Complementario
Cooperativa
Entrenamientos técnicos y capacitación

Sección 5

Políticas de:

Uso de uniformes y vestimenta
Ausencias y Tardanzas
Uso de carnet de identificación y tarjetas de acceso restringido
Asignación y uso de celulares
Uso de herramientas y equipos
Uso de equipos de seguridad
Uso de vehículos y Responsabilidad del Conductor
Daños a la propiedad y a terceros
Otras prohibiciones

Sección 1

INTRODUCCIÓN

Este manual ha sido elaborado con la finalidad de darles una visión a los empleados de nuevo ingreso a nuestra organización, los detalles de mayor relevancia relacionado a los deberes y responsabilidades en el ejercicio de sus actividades laborales.

Informar al personal nuevo de la Empresa puntos claves, del servicio que ofrecemos, quienes somos, que perseguimos como empresa, nuestros valores, los beneficios que le ofrecemos y nuestra conexión con nuestros clientes y nuestros proveedores claves, entre otras cosas.

Es necesario que te familiarices con los puntos aquí tratados, con los cuales debes tener siempre presente para tu mejor manejo y rápida integración dentro de la empresa.

CAMBIOS EN LAS POLITICAS

Debido al carácter cambiante de las empresas de servicio, nos reservamos el derecho de efectuar cambios a cualquiera de nuestras políticas, incluyendo las que se presentan en este manual en cualquier momento. Los cambios serán efectivos en fechas determinadas por la empresa y no podrán tomarse como base las políticas que hayan caducado. Ningún supervisor o gerente de área tiene la autoridad para cambiar lo antes mencionado; solo podrá hacerlo el Presidente de la empresa a través de la Gerencia de Gestión Humana.

Si tienes dudas sobre alguna política o procedimiento, consúltalo con tu supervisor o con cualquier representante de Gestión Humana.

Sección 2

NUESTRA HISTORIA

En base a la diversificación de nuestras actividades en el 20/05/2002 ingresamos al mercado de las telecomunicaciones ofreciendo servicios y productos, entonces nace **SERCOMM.**

Hoy contamos con un personal de alta calificación técnica y gerencial que garantiza a nuestros clientes un servicio de calidad mundial, con carácter personalizado, basado en alta tecnología y procesos eficientes.

MISION

Proveer a nuestros clientes servicios de telecomunicaciones, aportando un alto valor Agregado con iniciativas innovadoras, de alta calidad y Tecnología de punta, que nos permitan mantener la eficiencia y
Competitividad en el mercado global con una optima relación de Costo beneficios.

VISION

Ser proveedor líder de soluciones integrales de servicios; productos Confiables, dinámico, a costos competitivos, en base a mejoras Continuas, capaz de satisfacer rápidamente las necesidades del Cliente y usuario final y de aprovechar nuevas oportunidades en el Mercado.

VALORES

Los valores en los cuales se fundamenta nuestra organización son:

Lealtad: como organización somos leales a nuestros clientes, guardando celosamente cualquier información que se nos revela.

Responsabilidad: La responsabilidad se enfoca hacia la organización cuando tomamos conciencia de las grandes labores que implica hacer parte de ellas y la llevamos a cabo.

Trabajo: Dignifica al ser humano, gracias a él podemos lograr nuestros objetivos y meta.

Calidad: Nuestro mayor tesoro, así logramos la satisfacción de nuestros clientes.

El Ser Humano: Es lo más importante en nuestra empresa, ya que es un pilar imprescindible para tener éxito en nuestra organización.

VALORES INDIVIDUALES

Respeto mutuo: El respeto fomenta un clima de confianza y armonía para laborar. Es una herramienta importante para el éxito de una organización.

Integración: Es una condición esencial para trabajar en equipo y para el progreso, tanto en lo profesional como en lo personal.

Superación continua: Es una de los requisitos más importante en un mundo globalizado, imprescindible para crecer, de lo contrario nos quedaríamos estancados.

Honestidad: Como empleado de **SERCOMM** somos honesto con la información que llega a nuestras manos, teniendo siempre presente los criterios de confidencialidad y ética profesional, tanto con la organización como con nuestros clientes.

Liderazgo: Es una virtud que nuestros compañeros nos admiren por el compromiso Tesonero y honesto con que realizamos nuestro trabajo.

FORTALEZAS

- Liderazgo de la presidencia
- Calidad en el Servicio
- Rapidez en Empresa
- Personal Competente y estable
- Tecnología de punta
- Flexibilidad de Gestión

PRODUCTOS Y SERVICIOS

SERCOMM por su parte ofrece Servicios de Instalación, Mantenimiento y Reparación de teléfonos residenciales, Reparación de teléfonos públicos y Recolección de alcancías de teléfonos públicos.

Sección 3

POLÍTICAS DE PAGO Y SALARIOS

El propósito de **SERCOMM** al implementar esta política es regular las condiciones y las formas de remuneración para todos los empleados de conformidad con las previsiones legales que en este sentido establece el Código de Trabajo de la República Dominicana.

SERCOMM paga salarios que son competitivos con los salarios promedio pagados en las empresas del sector, existentes en el país.

Cualquier reclamación de diferencia en el salario del empleado deberá ser notificada

inmediatamente al supervisor inmediato y este deberá acudir al departamento de Gestión Humana para aclarar la situación. En caso de que resulte cualquier diferencia de salario, en perjuicio del empleado, la misma deberá pagársele tan pronto se detecte la falla.

DÍA DE PAGO

El salario te será pagado mediante transferencia electrónica de fondos (depósito directo) los días 15 y último día de cada mes o en cheque según la forma convenida durante la contratación. Si no tienes cuenta bancaria en el Banco utilizado para estos fines, entonces te facilitaremos una solicitud de cuenta de corriente para estos fines.

DEDUCCIONES

Tu pago contendrá una relación exacta de la compensación y de las deducciones voluntarias y requeridas por ley:

Seguro familiar de salud
Plan de pensiones
Impuesto sobre la renta (si aplica)
Anticipos de salarios
Herramientas o equipos
Descuentos de cooperativa (ahorro, préstamos, cafetería, tienda, etc.)

HORARIO DE TRABAJO

El horario de labores está establecido para cumplir con las horas reglamentarias establecidas en el código de trabajo y dependerán del proyecto para el cual labora el empleado.

PERIODO DE DESCANSO

Para el personal administrativo, el descanso diario está distribuido de la siguiente manera: 15 minutos en la mañana para el desayuno, 1 hora al medio día para el almuerzo, la misma debe ser tomada entre 12:00 m y 2:00 pm.

El personal técnico dispone de 1 hora para el almuerzo, ajustada a su rutina de trabajo.

PAGA POR TIEMPO EXTRA

Las horas extras deben ser autorizadas por el supervisor o gerente del área y serán pagadas según lo establece el Código Laboral Dominicano.

PERIODO DE PRUEBA

Cada nuevo miembro de la empresa tiene que agotar un período de prueba de tres (03) meses. Durante este tiempo se busca evaluar el desempeño del empleado para asegurar si está debidamente capacitado para desempeñar dicho

puesto. Después de finalizar el período de prueba será evaluado por su supervisor inmediato y ha de completarse el proceso de reclutamiento definitivo

PERIODO DE ENTRENAMIENTO

Los técnicos en periodo de entrenamiento práctico reciben el salario mínimo de ley y tienen las mismas responsabilidades que los técnicos fijos.

Sección 4

BENEFICIOS

Uno de los objetivos principales de **SERCOMM**, es brindarle a todos sus empleados un clima laboral optimo y un ambiente de trabajo agradable y donde los empleaos se sientan respetados, valorados y escuchados. Por este motivo velamos porque nuestros empleados puedan disfrutar de todos los beneficios básicos que los ayuden a mejorar el nivel de vida tanto personal como familiar.

SALARIO DE NAVIDAD (REGALÍA)

Apegándonos a los Art.219 y 220 del Código Laboral, **SERCOMM** paga a sus empleados en el mes de diciembre, el salario de Navidad, consistente en la duodécima parte del salario ordinario devengada por el trabajador en el año calendario. Para el pago de este salario se excluyen las retribuciones por horas extraordinarias.

El pago del salario de Navidad se hará a mas tardar del día veinte (20) de diciembre. El empleado que no haya prestado servicios durante todo el año tiene derecho al salario de Navidad en proporción al tiempo trabajado durante el año. Este salario de navidad está exento de Impuesto Sobre la Renta según el Art.222 del Código laboral dominicano.

VACACIONES

SERCOMM concede a sus empleados vacaciones con disfrute de salario, de acuerdo a su antigüedad y/o periodo de servicio, y de conformidad con el Código Laboral.

De uno (1) a cinco (5) años de labor Continua	14 días de salario ordinario
Después de cinco (5) años de labor continua	18 días de salario ordinario

LICENCIAS CON PAGA

Licencia por maternidad	12 semanas	Entregar constancia de embarazo
Licencia por nacimiento	2 días	Entregar copia de acta de nacimiento
Licencia por matrimonio	5 días laborales	Entregar copia de acta de matrimonio
Licencia por muerte de padres, abuelos, hijo, compañero (a).	3 días laborales	Entregar copia de acta de defunción

Es importante saber que estas licencias no se pueden tomar después de la fecha de ocurrido el hecho porque se desvirtúa el sentido de la licencia.

ADMINISTRADORAS DE RIESGOS DE SALUD (ARS)

La afiliación a una ARS es de carácter obligatorio así como el descuento hecho por nomina, según el porcentaje establecido por el sistema de salud en ese momento. Si el empleado no pertenece a ninguna ARS este puede afiliarse a la administradora de su preferencia llenando el

Formulario de inclusión en el Departamento de Gestión Humana.

Por el mismo aporte, el empleado puede incluir a su compañera y a sus hijos como dependientes directos, si desea ingresar a su padre y/o madre al PDSS deberá pagar la cuota adicional establecida para estas inclusiones.

Documentos necesarios para la inclusión:

Esposa, Esposo	Acta de matrimonio o acta de unión libre (buscar formulario en RRHH), copia de cedulas
Hijo, hija menor de edad	Acta de nacimiento
Hijo, hija mayor de edad hasta los 21	Constancia de estudio, certificado médico, acta de nacimiento
Padre o madre	Acta de nacimiento de titular, copia de cedula del padre

SEGURO MEDICO COMPLEMENTARIO

El personal administrativo y gerencial de **SERCOMM** disfrutará de un seguro medico complementario en donde la empresa le cubre un

50% y el empleado cubre el 50% restante. Este beneficio es opcional y para disfrutarlo deberá solicitar información en el departamento de Gestión Humana.

COOPERATIVA

SERCOMM ofrece la posibilidad de afiliarse a la Cooperativa La Telefónica, la cual da facilidades en ahorro, préstamos directos, compras en Tiendas afiliadas, consumo de cafetería, adquisición de boletos viajeros, prestamos escolares, etc.

Nuestra empresa sirve de agente retenedor de las deudas contraídas por el empleado en la cooperativa, y en caso de salida del empleado, las empresas descontaran de las prestaciones laborales el monto adeudado por el empleado.

SERCOMM solo es garante del monto que el empleado tiene acumulado en base a los derechos adquiridos hasta la fecha en que este solicite el préstamo esto es Regalía y vacaciones.

ENTRENAMIENTOS TÉCNICOS Y CAPACITACIÓN

Una manera de mantener a nuestros empleados reforzados académicamente y en vanguardia con la tecnología y la globalización, la empresa dentro de sus planes anuales contempla un plan de capacitación y entrenamiento para los empleados que necesiten estar orientado y actualizados de los conocimientos que utilizan en sus respectivas funciones; y así poder desempeñar su trabajo con la mayor calidad posible. Para ello se apoya en el INFOTEP principalmente, el cual ofrece una amplia programación de cursos a nivel técnico, administrativo y gerencial.

Es un deber y compromiso del empleado asistir a las capacitaciones que la empresa organice para él.

EVALUACION DE DESEMPEÑO

Tenemos implementado el sistema de evaluación de desempeño, donde anualmente se realizan estas evaluaciones para determinar los objetivos logrados por cada área específica y a su vez por cada empleado en sus respectivas responsabilidades y esto nos permite evaluar lo siguiente:

A- Determinar las Necesidades de Capacitación (DNC).

B- Analizar en cuáles puntos debemos mejorar para el año siguiente.

C- Elaborar programas de entrenamientos en base a las debilidades.

D- Verificar cuáles empleados podrían ser promovido.

E- Seleccionar los empleados meritorios del año para ser recompensado por su esfuerzo.

- Reconocimiento por labor desempeñada

Sección 5

SERCOMM ha establecido una serie de políticas internas con el objetivo de mantener el orden, la uniformidad y regularizar el comportamiento de los empleados dentro de las edificaciones, áreas laborales y donde quiera que estos presten un servicio a nombre de nuestra empresa **SERCOMM**.

USO DE UNIFORMES Y VESTIMENTA

Vestir correctamente en el área de trabajo es parte fundamental de nuestra imagen personal, es por esto que nuestra imagen es de suma importancia, y deja mucho que decir de nuestra empresa.

Los técnicos de **SERCOMM** deberán mantener una apariencia impecable y pulcra, cumpliendo con las reglas generales de higiene. Además, deberán presentarse correctamente uniformados, según el modelo que le corresponda a la posición desempeñada:

Supervisores:

- Camisa con el logotipo de **LA EMPRESA**
- Pantalones jeans de fuerte azul (con correa)
- Botas negras limpias y medias.
- Corte de pelo adecuado.

No está permitido:

- El uso de pantalones con hoyos.
- El uso de trenzas o peladas calientes.
- El uso de aretes o pearcing.
- El uso de Gorras, lentes oscuros y accesorios extravagantes como correas metálicas, cadenas, etc.

Personal administrativo y gerencial

Deben asistir vestidos con ropa adecuada casual o semiformal, según las labores desempeñadas guardando las normas morales y de higiene.

AUSENCIAS Y TARDANZAS

Deben notificarse al supervisor inmediato con anticipación, y en los casos de imprevistos, deben

informarse a la mayor brevedad posible. El empleado deberá completar el procedimiento de permiso establecido por el departamento de RRHH. En caso de enfermedad, el empleado debe traer o enviar una constancia medica a Recursos Humanos.

MANEJO DE SITUACIONES Y CONFLICTOS

Deben tratarse con el supervisor inmediato. Si la solución no resulta satisfactoria, puede recurrir al Gerente de Área o a la Gerencia de Recursos Humanos.

USO DE CARNET DE IDENTIFICACIÓN Y TARJETAS DE ACCESO RESTRINGIDO

Nuestras empresas proporcionan un Carnet de identificación que contiene la foto, nombre, código del empleado y logotipo de la empresa. En caso de ser requerido poseerá el logotipo del **CLIENTE** precedido de la frase **"Empresa Contratista".**

El uso del carnet es obligatorio, no solo por razones de seguridad, sino porque nos permite acceder a diversas dependencias, que los exigen. El mismo deberá usarse en la parte superior de la camisa, en lugar visible.

Si al empleado se le asigna una tarjeta de acceso restringido este debe ser celoso y vigilante del uso de esta tarjeta y asumir la responsabilidad sobre la misma. En caso de pérdida de ambos documentos debe informarlo inmediatamente a la gerencia de RRHH para tomar las medidas de lugar.

ASIGNACIÓN Y USO DE CELULARES

Dependiendo de la labor realizada, al empleado se le asignará un celular flota para realizar su labor diaria. El mismo tiene un límite de consumo entre flotas el cual debe administrar de manera eficiente el técnico.

Si la flota es abierta, se le asignará un consumo máximo en pesos y el sobregiro será descontado del salario del empleado.

En caso de pérdida o deterioro del equipo el empleado deberá reportarlo de inmediato al supervisor y a la gerencia de RRHH y asumirá el pago del equipo.

USO DE HERRAMIENTAS Y/O EQUIPOS

SERCOMM se compromete a suplir al personal, de las herramientas requeridas para la realización de las diferentes labores asignadas, garantizando que todas estén en buen estado y en las cantidades necesarias.

Todo empleado al cual ha sido asignada una herramienta es responsable de las mismas, cuando este de vacaciones, licencia médica o

permiso, debe hacer entrega de las herramientas a su supervisor bajo acta de entrega y conforme a las cantidades y características asentadas en su record a fin de que esta entrega sea considerada como descargo de la asignación de que fuera objeto, este proceso se realizara mediante **"Acta de entrega"**

El empleado se compromete a cuidar y mantener en buen estado todas las herramientas y equipos que le han sido entregado para la ejecución de sus tareas. Esas cantidades son limitativas, en los casos en que el personal perdiera o dañare por mal uso de estas, **SERCOMM** se compromete a suplirlas y traspasar los costos al empleado en base al precio del mercado al momento de la compra.

El empleado tendrá que observar a cabalidad todos los lineamientos contenidos en el manual de Uso de herramientas y equipos que le ha sido entregado, leído y aprobado.

Está prohibido montar a personas no empleados, exceptuando personal subcontratista y autorizados por el supervisor.

USO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD

Es Obligatorio utilizar los equipos de protección propios para el desempeño de sus labores, como son: Guantes, lentes protectores, Conos, Botas, Cinturón salvavidas, casco protector, etc. Ya que estos previenen y protegen de accidentes al empleado. El NO uso de estos dispositivos de seguridad se constituye en una falta del empleado por lo cual puede ser sancionado.

USO DEL VEHICULO Y RESPONSABILIDAD DEL CONDUCTOR

Los vehículos de **SERCOMM** deberán cumplir con todos los requerimientos que establece la ley 241 de Tránsito Terrestre vigente, y sus futuras modificaciones. Además, respetará las señalizaciones y leyes de tránsito establecidas en el país.

Los documentos tales como licencia de conducir del conductor, matrícula, revista y seguro de cada vehículo deben estar vigentes.
Los vehículos no podrán exceder, ni en peso ni en personas la cantidad establecida por la ley de tránsito para cada tipo de vehículo.

El empleado deberá mantener en buen estado, tanto de funcionamiento como de apariencia física de los vehículos que utilice en la realización de sus labores**,** en caso de cualquier desperfecto o carencia deberá reportar de inmediato al personal de supervisión para que se realicen los correctivos de lugar.

Los vehículos deberán contar con los equipos necesarios, tales como: Goma de repuesto Gato, Llave de ruedas, Botiquín de primeros auxilios,

3. Referirse a temas de política, religión, deportes u otro tema que pueda generar discusión con el cliente u otra persona durante el desarrollo de sus trabajos.

4. Ausentarse sin autorización o excusa.

5. Consumir bebidas alcohólicas durante el desarrollo de sus labores o presentarse en estado de embriaguez al trabajo.

6. Usar palabras obscenas u otras que estén fuera de las reglas de la buena educación y la moral.

7. Solicitar o insinuar el ofrecimiento por parte del cliente de ningún tipo de refrigerio, tales como: café, jugo, agua, refrescos, etc.

8. Aceptar o insinuar el pago de propinas, dádivas o prebendas.

9. Aceptar insinuaciones de tipo sexual.

10. Hacer apuestas de cualquier tipo que involucren o no dinero.

11. Consumos de alimentos en oficina y/o en área de trabajo.

12. Usar los equipos e insumos para trabajo personales.

13. Traer niños en horas laborables.

Palabras Finales

Apreciado colaborador, queremos decirte que:

El éxito se refiere a fijarse un sueño, un horizonte, una meta y trabajar planificada mente por ella, e ir poco a poco manteniendo tus logros bajo tu control, bajo tu gobierno y bajo tu autoridad.

Durante tu camino al éxito vas a tener dificultades, pero no te puedes dejar vencer, porque también vas a obtener muchos logros que tú no estabas esperando; sin embargo, no son logros de azar, sino victorias parciales que no fuiste capaz de vislumbrar desde el principio y que estaban comprendidas dentro de las consecuencias de tu éxito, porque definitivamente el éxito no responde a un GRAN RESULTADO, más bien es un CONJUNTO DE RESULTADOS.

Gracias por formar parte de nuestra gran familia.