

APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA EMPRESA
PROPIEDAD DE LA SOCIEDAD COMPAÑIA SALVADOREÑA DE
TELESERVICIOS, S. A. DE C. V.



CAPITULO I

DISPOSICIONES PRELIMINARES

Artículo No. 1

El presente Reglamento Interno de Trabajo tiene por objeto normar las relaciones, jurídico laborales, de orden técnico administrativo, a las cuales deben sujetarse La Empresa propiedad de "**COMPAÑIA SALVADOREÑA DE TELESERVICIOS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**", que podrá abreviarse C.S.T., S.A. DE C.V., o llamarse para los efectos de este instrumento: La Empresa, La Sociedad, y sus trabajadores, a partir de la contratación de los mismos.- Asimismo tendrá por objeto establecer los mecanismos básicos de desarrollo del trabajo dentro de la empresa.-

Artículo No. 2

COMPAÑIA SALVADOREÑA DE TELESERVICIOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, del domicilio de San Salvador, departamento del mismo nombre, es propietaria de una empresa dedicada a la Practica de aquellos actos y operaciones tendientes al telemercadeo, a la comercialización directa de venta, promoción y distribución de productos y servicios, propios de terceros, por vía telefónica, correo electrónico, o por cualquier otro medio. Asimismo se dedica a cualquier otra actividad comercial, industrial o de servicios permitidas por las Leyes de El Salvador, y sus oficinas principales se encuentran ubicadas en un inmueble que contiene un edificio de Oficinas Corporativas "Plaza Olímpica", ubicados en Intersección de la Avenida Olímpica y el Pasaje tres, Colonia Escalón, San Salvador.

Artículo No. 3

La estructura Organizativa de la empresa cuenta con el puesto de Gerente General, quien es el responsable de toda la gestión de la misma y de los resultados que se obtengan.

El Administrador único aprobará a propuesta del Gerente General el cuadro jerárquico de cargos o categorías, así como la estructura organizativa del personal y la escala salarial para cada cargo. Asimismo aprobará las modificaciones, fusiones, ampliaciones, reducciones y supresiones de estas unidades, de acuerdo con las necesidades de la empresa.

Igualmente, califica y fija el número de los puestos de dirección o confianza, en concordancia con la normativa vigente.

APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO



Se establecen como principales Gerencias de la empresa las siguientes: Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia de Operaciones, Gerencia de Calidad y Gerencia de Finanzas.

Artículo No.4

El Patrono tomará todas las medidas necesarias para evitar la discriminación entre trabajadores y trabajadoras, que tengan por efecto, anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo u ocupación.

Las distinciones, exclusiones o preferencias, basadas en las calificaciones exigidas para un empleo terminado no serán consideradas como discriminación.

A los efectos del presente instrumento, los términos empleo y ocupación incluyen tanto el acceso a los medios de formación profesional y la admisión en el empleo y en las diversas ocupaciones como también las condiciones de trabajo.

Artículo No.5

La contratación de los trabajadores así como la terminación de los contratos de los mismos, es facultad de la Gerencia General de La Empresa. Por lo tanto los jefes de departamento, etc., podrán proponer que tales acciones sean ejecutadas, pero no consumarlas sin la autorización correspondiente. Asimismo, tiene a su cargo la administración de la empresa.

CAPITULO II

REQUISITOS DE INGRESO

Artículo No. 6

La empresa otorgará las mismas oportunidades a mujeres y hombres, para acceder al empleo, implementando u otorgando los mismos criterios de selección.

Para poder prestar sus servicios como trabajador de La Empresa, toda persona deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) Llenar y firmar la solicitud correspondiente en el formulario que para tal efecto proporciona La Empresa;
- b) Presentar solvencia extendida por la PNC.
- c) El trabajador, como mínimo, deberá practicarse los siguientes exámenes médicos: Médico de sangre, pulmón, orina y heces;
- d) Presentar documento de Identidad Personal de curso legal;
- e) Tres fotografías.
- f) Presentar hoja de vida
- g) Constancia de trabajos anteriores.
- h) Rendir satisfactoriamente las pruebas de conocimiento y habilidad que se realicen de acuerdo al puesto solicitado.

APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO 0000065

- i) 2 recomendaciones extendidas por personas de reconocida honorabilidad y buena conducta.
- j) Tener aptitud para desarrollar la actividad que se le ha encomendado.
- k) Número de identificación tributario;



La empresa únicamente atenderá las solicitudes que reúnan los requisitos establecido en el presente artículo y empleará a aquellas personas que ofrezcan mejores cualidades de idoneidad, honradez y responsabilidad, previa comprobación de la autenticidad de la documentación presentada.

Artículo No. 7

Las contrataciones de personal se deberán efectuar por las personas indicadas en el artículo 4 de este Reglamento Interno de trabajo.

Artículo No. 8

Los empleados están obligados a efectuar el trabajo para el que fueron contratados y deberán de acatar, para el desempeño del mismo, los reglamentos, circulares y demás ordenes que expida El administrador único y los Gerentes, así como las que les dicten sus Jefes, todo lo anterior siempre y cuando dichas medidas sean giradas conforme a lo establecido en la legislación laboral vigente.

Artículo No.9

Es obligación de todos los Empleados ejecutar los servicios contratados con la intensidad, cuidado y esmero apropiados y en la forma, tiempo y lugar previamente señalados por la empresa, siempre y cuando se cumpla la premisa establecida al final del artículo anterior.

Artículo No.10

Todo el personal al servicio de la empresa, deberá vigilar que no se cometa ningún acto nocivo a los intereses de la misma, debiendo dar cuenta a los jefes respectivos cuando noten algún inconveniente.

Artículo No.11

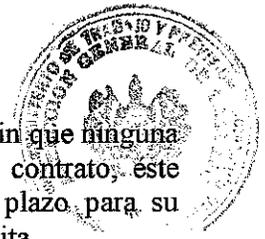
La empresa proporcionará al Personal mobiliario y equipo que necesite para el desempeño de sus labores y será responsabilidad del empleado cuidarlo y conservarlo.

Artículo No. 12

En el contrato individual de trabajo, podrá estipularse que los primeros treinta días serán de prueba y dentro de este plazo cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato sin expresión de causa ni responsabilidad alguna.

APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO



Concluidos los treinta días a que se hace mención en el inciso anterior, ^{sin que ninguna} de las partes haya manifestado su voluntad de dar por terminado el contrato, este continuará por tiempo indefinido, salvo que las partes hayan fijado plazo para su terminación, el cual constará en el mismo, en los casos que la ley lo permita.

Si antes de transcurrido un año se celebra un nuevo contrato entre las mismas partes y para la misma clase de labor, no podrá estipularse período de prueba en el nuevo contrato.

Cuando un trabajador o trabajadora fuere contratado a plazo, además de los treinta días de prueba, el contrato especificará la circunstancia o acontecimiento que motivare el contrato a plazo. En caso de ascenso o traslado, el trabajador o trabajadora podrá ser reintegrado a su labor anterior, si dentro de tres meses siguientes al ascenso o traslado, fuere deficiente en el desempeño del nuevo puesto.

En todo caso, inclusive en el período de prueba, los trabajadores que ingresen a la empresa quedarán sujetos a las normas del presente Reglamento Interno de Trabajo.

Lo anterior sujetándonos al artículo 25 inciso a del código de trabajo (excepción), el cual establece que el plazo establecido en el contrato para terminarlo tendrá validez cuando las circunstancias que motivaron el mismo sean transitorias temporales o eventuales. Por lo tanto tomando en cuenta que el contrato se celebraría por tiempo determinado nos remitiríamos al referido artículo.

CAPITULO III

CONTRATACIÓN Y LIQUIDACIÓN ANUAL

Artículo No. 13

Los datos e información que no sean necesarios para su contratación y que sean proporcionados inicialmente por los empleados, se presumirán válidos hasta la fecha en que se comunique la variación respectiva tales como: Domicilio, estado familiar, cargas de familia, etc. Es obligación de los empleados informar sobre dichos cambios.

Artículo No. 14

En los casos que se aplique la medida establecida en el inciso primero del artículo 12 del presente Reglamento, si transcurrido el período de prueba el servicio prestado fuere satisfactorio para la Institución, se le considerará empleado permanente, salvo que se trate de labores temporales u ocasionales.

Artículo No. 15

El personal será contratado abiertamente en su cargo y se contará a partir de su fecha de ingreso a la empresa. En el caso de contratar personal eventual, habrá que considerar la duración y naturaleza de las actividades.

APROBADO 0000067

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO

Artículo No. 16

El pasivo laboral será liquidado según el caso, como lo establece el Código de Trabajo.

CAPITULO IV

DEL PERSONAL

Artículo No. 17

La empresa evaluará la eficiencia y desempeño de su personal de acuerdo a las políticas e instrumentos de evaluación autorizados por la El administrador único. Las evaluaciones serán tomadas en cuenta para las acciones de personal, tales como: Ascensos, capacitación, desarrollo, fijación de estímulos y permanencia en la institución.



Artículo No. 18

El Gerente General tiene la facultad de nombrar, trasladar y remover a los empleados de La Empresa de carácter permanente.

Los traslados de personal se realizarán de acuerdo a las necesidades de La Empresa y las remociones del personal se sujetarán a lo establecido en el presente Reglamento. En el caso de los traslados se comunicarán anticipadamente a los empleados y a las unidades involucradas.

CAPITULO V

DIAS Y HORAS DE TRABAJO

Artículo No. 19

Las horas de trabajo podrán ser diurnas y nocturnas, las diurnas estarán comprendidas entre las seis y las diecinueve horas de un mismo día y las nocturnas entre las diecinueve horas de un día y las seis horas del día siguiente.

La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno, salvo las excepciones legales, no excederá de ocho horas diarias y cuarenta y cuatro horas semanales y la jornada de trabajo efectivo nocturno de siete horas diarias y treinta y nueve horas semanales, la jornada de trabajo que comprenda más de cuatro horas nocturnas será considerada como jornada nocturna para efectos de su duración.

Las labores que se ejecuten en horas nocturnas, se pagarán con un veinticinco por ciento de recargo sobre el salario establecido para igual trabajo en horas diurnas.

El personal con edad menor a los dieciocho años contratado por La Empresa no podrá efectuar trabajos en jornadas nocturnas.

Se entiende por trabajo efectivo el tiempo durante el cual el trabajador esta a la disposición del patrono, lo mismo que el de las pausas indispensables para descansar, comer o satisfacer otras necesidades fisiológicas dentro de la jornada de trabajo.

APROBADO

DIRECCIÓN GENERAL DE TRABAJO



Artículo No. 20

Habrà una pausa no menor de ocho horas entre la terminaci3n de una jornada de trabajo ya fuere ordinaria o con adici3n de tiempo extraordinario, y la iniciaci3n de la siguiente jornada de trabajo.

Artículo No. 21

Fuera de las jornadas ordinarias, las y los trabajadores laborarà horas extraordinarias, de comùn acuerdo con la empresa, entendiéndose que solo se podrà pactar de forma ocasional, cuando las circunstancias especiales o imprevistas así lo exijan. No podrà laborarse horas extraordinarias sin orden escrita del Jefe respectivo. La empresa no reconocerà como verificadas por cuenta suya, los trabajos extraordinarios, sin previa autorizaci3n.

Para autorizar el trabajo en horas extraordinarias la Jefatura respectiva deberà: a) Justificar que por razones del servicio que se està prestando, no es posible efectuar los trabajos que se trate, dentro de la jornada ordinaria de trabajo, b) Obtener una autorizaci3n previa del superior jeràrquico inmediato, c) Comprobar que los trabajos a efectuarse son indispensables para el desarrollo normal y benefician los servicios que ofrece la empresa.

Todo trabajo verificado en exceso de la jornada ordinaria establecida en el articulo 22 de este Reglamento, serà remunerado con un recargo consistente en el cien por cien del salario bàsico por hora hasta el lÌmite legal.

Los trabajos que por fuerza mayor, como en caso de incendio, terremoto y otros semejantes, tuvieren que realizarse excediendo a la jornada ordinaria, se remuneraràn solamente con salario bàsico.

Artículo No. 22

La Jornada de Trabajo se desarrollarà por medio de los siguientes horarios de trabajo:

- 1) De Lunes a Jueves: De 8:00 horas a las 12:30 horas y de 13:30 horas a las 18 horas,
Viernes: De 8:00 horas a las 12:30 horas y de 1:30 horas a las 17 horas.
- 2) De lunes a viernes: De 8:00 horas a las 12:30 horas y de 1:30 horas a las 17 horas,
Sàbado: De 8:30 horas las 12:30 horas.
- 3) De lunes a jueves: De las 7:30 horas a las 12:30 horas y de las 13:30 horas a las 17:30 horas.
Viernes: De las 7:30 horas a las 12:30 horas y de las 13:30 horas a las 16:30 horas.

APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO



Artículo No. 23

Siendo la jornada dividida, el personal de la empresa, podrá tomar sus alimentos en el tiempo que media entre la primera y segunda jornada.

Cuando la jornada no fuere dividida, en el horario de trabajo deberán señalarse las pausas para que dentro de las mismas, las y los trabajadores puedan tomar sus alimentos y descansar. Estas pausas deberán ser de media hora como mínimo; sin embargo, cuando por la índole del trabajo no pudieren tener efecto, será obligatorio para la parte patronal conceder permiso a las y los trabajadores para tomar sus alimentos sin alterar la marcha normal de las labores.

Artículo No. 24

CST permitirá disfrutar a cada empleado, dependiendo de su tipo de jornada, de descansos de **10 minutos**, que le serán asignados por su Supervisor, los cuales **NO SON OBLIGATORIOS** y en los que el trabajador podrá tener acceso a las "SALAS DE DESCANSO", ubicadas en lugar a determinar. Si el trabajador es una de las personas a la que se le haya asignado por CST, media o una hora para tomar sus alimentos la Empresa contará con un área de cafetería donde podrá tomarlos.

Queda estrictamente prohibido a todo trabajador, tomar o cambiar comida ajena de los refrigeradores, si se llegase a sorprender a cualquier persona haciéndolo, éste será sometido a las sanciones establecidas en el presente Reglamento.

Es importante, que a la hora que el trabajador haya terminado de comer, éste recoja los desperdicios de la mesa y deposite la basura en su lugar, para así mantener el referido Comedor y "Salas de Descanso", limpias.

CAPITULO VI

DEL CONTROL DE ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

Artículo No. 25

El área de Administración determinará las políticas que tendrán por objeto velar por que se cumpla con el horario de trabajo establecido por La Empresa.

Artículo No. 26

El personal que con causa justificada, no pueda concurrir a sus labores, está obligado a dar aviso al Jefe inmediato, a través de cualquier medio, dentro de las dos primeras horas de la jornada laboral, a fin de evitar la paralización de los servicios y / o la eficiencia del área de trabajo. Los permisos para atender asuntos personales serán autorizados por la Gerencia General y deberán solicitarse dos días antes, salvo casos de urgencia o fuerza mayor.

CAPITULO VII

LUGAR, DIA Y HORA PARA EL PAGO DE LOS SALARIOS

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO



Artículo No. 27

El salario se estipulará libremente; pero no será inferior al mínimo fijado de las maneras establecidas en el Código de Trabajo.

Las y los trabajadores en esta empresa y que en idénticas circunstancias desarrollen una labor, devengarán igual remuneración, cualquiera sea su sexo, edad, raza, color, nacionalidad, opinión política o creencia religiosa.

La inobservancia de lo prescrito en el inciso anterior, dará derecho a las y los trabajadores afectados, para demandar la nivelación de salarios.

Artículo No.28

Los salarios se pagarán a los trabajadores el día quince y último de cada mes, mediante depósito en cuenta bancaria en la Institución financiera que la empresa designe para estos efectos, durante las horas de la jornada ordinaria o al final de la misma. El pago lo hará la Gerencia Administrativa de La Empresa.

El salario se pagará al propio trabajador, pero si este no pudiere concurrir a recibirlo, el pago se le entregará a la persona previamente autorizada por aquel o aquella, en forma escrita, debiendo identificarse ante el pagador correspondiente, firmando la respectiva planilla.

El salario no se puede compensar. Podrá retenerse hasta en un 20% para cubrir en conjunto obligaciones alimenticias, cuotas sindicales, cotizaciones al Seguro Social e impuestos. Cuando el trabajador sea deudor de su patrono por hechos ocurridos con ocasión o motivo de la relación laboral, sólo podrá exigir el pago de tales deudas promoviendo el juicio laboral correspondiente.

Artículo No. 29

Si el día de pago coincide con un día de feriado, asueto o descanso semanal, el pago se efectuará el día hábil inmediato anterior.

Artículo No. 30

Todo pago de salario se hará mediante planillas y/o recibos, los cuales firmarán de recibido los trabajadores, en éstos se harán constar, según el caso los datos que menciona el Artículo No. 138 del Código de Trabajo.

APROBADO

0000069

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO



CAPITULO VIII

DEL DESCANSO SEMANAL

Artículo No. 31

Todos los trabajadores y trabajadoras tendrán derecho a un día de descanso remunerado con el salario básico correspondiente, por cada semana laboral que completen.

Los salarios pactados por semana, quincena o mes llevan ya incluida la prestación correspondiente al día de descanso.

La o el trabajador que no complete su semana laboral sin causa justificada de su parte, perderá el derecho a la remuneración del día de descanso.

Artículo No. 32

Se establece para los trabajadores de **COMPANIA SALVADOREÑA DE TELESERVICIOS, S. A. DE C. V.**, como día de descanso el día domingo de cada semana, sin embargo cuando por la naturaleza de las labores se haga necesario, se podrá pactar en el contrato individual del trabajador otro día distinto de éste.

Asimismo tendrán derecho a gozar de una prestación equivalente al salario básico en su correspondiente día de descanso. Si el salario se estipula por semana, quincena, mes otro período mayor, se presume que en su monto va incluida la prestación pecuniaria del día de descanso semanal.

Artículo No. 33

Cuando las necesidades de La Empresa lo requieran, ésta señalará un día de descanso semanal distinto del domingo, previa autorización del Director General de Trabajo y comunicación correspondiente a los trabajadores de la misma.

Artículo No. 34

Los trabajadores que de común acuerdo con sus patronos trabajen en el día que legal o contractualmente se les haya señalado para su descanso semanal, tendrán derecho al salario básico correspondiente a ese día, mas una remuneración del cincuenta por ciento como mínimo, por las horas que trabajen y a un día de descanso compensatorio remunerado.

Si trabajan en horas extraordinarias, el cálculo para el pago de los recargos respectivos se hará tomando como base el salario extraordinario que les corresponde por la jornada de ese día, según el dispuesto en el inciso anterior.

Artículo No. 35

El día de descanso compensatorio será remunerado con salario básico y deberá concederse en la misma semana laboral o en la siguiente.

El día de descanso compensatorio se computará como de trabajo efectivo para los efectos de completar la semana laboral en que quedare comprendido.

APROBADO
DIRECCION GENERAL DE TRABAJO



CAPITULO IX

ASUETOS

Artículo No. 36

Se establecen como día de asueto remunerados por La Empresa, los siguientes:

- a) primero de enero
- b) Jueves, viernes y sábado de la Semana Santa
- c) Primero de Mayo
- d) Tres, cinco y seis de Agosto
- e) Quince de Septiembre
- f) Dos de Noviembre
- g) Veinticinco de Diciembre

Toda modificación o reforma que por decreto legislativo se hiciere de los días de asueto de las y los trabajadores, quedará incorporada de pleno derecho en el presente artículo.

Los salarios pactados por semana, quincena o más, llevan incluida en su monto la remuneración correspondiente a los días de asueto.

Artículo No.37.

Los trabajadores que de común acuerdo con su patrono trabajen en día de asueto, devengarán un salario extraordinario integrado por el salario ordinario más un recargo del cien por cien de éste.

Si trabajaren horas extraordinarias el cálculo para el pago de los recargos respectivos se hará sobre la base del salario extraordinario establecido en el inciso anterior.

Si coincidiera un día de asueto con el día de descanso semanal, el trabajador tendrá derecho únicamente a su salario básico; pero si trabajare ese día, tendrá derecho a la remuneración correspondiente a un salario extraordinario integrado por el salario ordinario más un recargo del ciento por ciento de éste, y al correspondiente descanso compensatorio remunerado.

Artículo No.38

De conformidad a lo establecido en el artículo 193 literal d) del Código de Trabajo, debido a la naturaleza de los servicios que presta la empresa, los trabajadores estarán obligados a permanecer en sus puestos en el número que designe el patrono, para que el servicio no sea interrumpido y rinda el mínimo exigible y necesario.

En los casos de este artículo, los trabajadores que laboren en los días de asueto tendrán derecho a la remuneración establecida en el artículo anterior.

APROBADO 0000070

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO

CAPITULO X

DE LAS VACACIONES

Artículo No. 39

Después de un año continuo dentro de la empresa, cada trabajador tendrá derecho a gozar de un período de vacaciones cuya duración será de quince días, de los cuales serán remunerados con una prestación equivalente al salario ordinario correspondiente a dicho lapso más un treinta por ciento del mismo.

Los días de asueto y descanso semanal que quedaren comprendidos dentro del período de vacaciones no prolongan la duración de éstas, pero las vacaciones no podrán iniciarse en tales días. Los descansos semanales compensatorios no se incluirán dentro del período de vacaciones.

Todo trabajador y trabajadora, para tener derecho a vacaciones, deberá acreditar un número de doscientos días trabajados en el año.

Artículo No. 40

La empresa señalará la época en que le trabajador o trabajadora ha de gozar las vacaciones e indicará la fecha de iniciación y conclusión de ellas, con treinta días de anticipación.

Artículo No. 41

También puede COMPAÑIA SALVADOREÑA DE TELESERVICIOS, S.A. de C. V., de acuerdo con la mayoría de los trabajadores de la empresa, fraccionar las vacaciones en dos o más períodos dentro del año de trabajo, en cuyos casos deberán durar por lo menos diez días si fuesen dos períodos y siete días si fuesen tres o cuatro períodos.

En este caso para gozar de las prestaciones establecidas en el artículo anterior, no será necesario que el trabajador cumpla con lo que exige el artículo 39 de este reglamento.

CAPITULO XI

AGUINALDOS

Artículo No. 42

COMPAÑIA SALVADOREÑA DE TELESERVICIOS, S. A. DE C. V., pagará a sus trabajadores, durante el período comprendido entre el 12 y el 20 del mes de diciembre de cada año, en concepto de aguinaldo una prima por cada año de trabajo, conforme lo establece el artículo 196 del Código de Trabajo. El pago del Aguinaldo se hará en La Empresa, el día y hora que ésta señale, pero por ningún motivo podrá ser después del veinte de diciembre de cada año.



APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJOS



La cantidad mínima que deberá pagarse al trabajador como prima en concepto de aguinaldo será:

- 1) Para quien tuviere un año o más y menos de tres años de servicio, la prestación equivalente al salario de diez días;
- 2) Para quien tuviere tres años o más y menos de diez años de servicio, la prestación equivalente al salario de quince días; y
- 3) Para quien tuviere diez o más años de servicio, una prestación equivalente al salario de dieciocho días.

Para calcular la remuneración que la o el empleado recibirá en concepto de aguinaldo, se tomará en cuenta lo establecido en el artículo 199 del Código de Trabajo.

Artículo No. 43

Perderán totalmente el derecho a aguinaldo, los trabajadores que en dos meses, sean o no consecutivos, del período comprendido entre el doce de diciembre anterior y el once de diciembre del año en que tenga que pagarse la prima, hayan tenido en cada uno de dichos meses más de dos faltas de asistencias injustificadas al trabajo, aunque estas fueren solo de medio día.

La o el trabajador que al 12 de diciembre no tuvieren un año de servicio, tendrá derecho a que se les pague la parte proporcional al tiempo laborado, de la cantidad que les habría correspondido si hubiere completado un año de servicio a la fecha indicada.

CAPITULO XII

PERMISOS Y LICENCIAS

Artículo No. 44

Los permisos que La Empresa otorgue a sus empleados para atender asuntos personales, serán autorizados por el Gerente General. Estos permisos deberán solicitarse por escrito con una anticipación de dos días y serán autorizados siempre y cuando no dificulten la continuación de las labores asignadas al solicitante, salvo casos de urgencia o fuerza mayor.

Artículo No. 45

Se consideran permisos justificados al trabajo los siguientes por:

- a) Enfermedad que incapacite al empleado, para el desempeño de labores debidamente justificada e informada oportunamente.
- b) Accidente que incapacite al empleado para laborar.
- c) Emergencias las cuales estarán sometidas a consideración del superior jerárquico respectivo.

APROBADO 0000071

DIRECCIÓN GENERAL DEL TRABAJO



CAPITULO XIII

DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

Artículo No. 46

Todo trabajador que ingrese a La Empresa, tendrá derecho después del período de prueba correspondiente, a que se le proporcione todo lo necesario para el desempeño de sus funciones, y a los derechos establecidos en el Código de Trabajo y leyes laborales.

Además tendrá derecho a:

- 1) Gozar de estabilidad empleo, optar por mejoras salariales, categorías o ascensos, de acuerdo con su capacidad, cuando existan las oportunidades.
- 2) Gozar de descanso semanal, permisos, asuetos, vacaciones y licencias, de acuerdo a lo establecido en el presente reglamento interno de trabajo,
- 3) Recibir igual remuneración, inclusive prestaciones e igual trato con respecto a un trabajo de igual valor, así como a igualdad de trato con respecto a la evaluación de la calidad del trabajo.
- 4) Gozar en igualdad de oportunidades y sin discriminación por razón del sexo, en caso sea ofrecido por la empresa, a participar en programas de formación profesional, adiestramiento, aprendizaje y a la formación profesional que promueva la empresa.
- 5) Organizar, coordinar y participar, con la venia de la empresa, en programas sociales, culturales y recreativos, para el sano esparcimiento que contribuyan a una adecuada armonía laboral, dentro de la población trabajadora de la empresa.
- 6) Todo el personal de la empresa tiene derecho a estar inscrito en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social

Artículo No. 47

Además de las obligaciones que les impone el Código de Trabajo, y de las que pudieren imponer las leyes a futuro, los trabajadores de COMPAÑIA SALVADOREÑA DE TELESERVICIOS, S.A. DE C.V., tendrán las siguientes:

- a) Conocer y cumplir las normas contenidas en este reglamento de Trabajo, y las emitidas de las Gerencias y lo dispuesto en el Plan Anual de La Empresa.
- b) Obtener permiso escrito de su jefe inmediato o del superior, siempre que tenga que ausentarse del trabajo en horas laborales.
- c) Guardar lealtad a La Empresa, absteniéndose de hacer críticas que la perjudiquen o comentarios que puedan dañar los intereses de las mismas, tanto dentro de sus instalaciones, como fuera de ellas.
- d) Permitir el registro de paquetes, bolsos y objetos que introduzcan y saquen de La Empresa, siempre y cuando no se dañe la integridad del trabajador.
- e) Cuidar que se conserven en buenas condiciones el mobiliario y equipo, utensilios y demás implementos de trabajo que le sean encomendados para el desempeño de sus labores.

APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO



- f) Dar aviso inmediato a su jefe correspondiente sobre cualquier desperfecto o irregularidad que notaren en el mobiliario y equipo.
- g) Dar aviso inmediato en los casos que no puedan concurrir a sus labores, perjuicio de la justificación o motivo de la ausencia.
- h) Dar aviso oportunamente sobre cualquier cambio en sus datos personales domicilio, teléfono, estado civil, AFP.
- i) Trabajar en los lugares donde La Empresa realice sus operaciones o donde sus servicios sean requeridos.
- j) Asistir a las sesiones con fines de entrenamiento, desarrollo o capacitación a las que fuera citado.
- k) Participar en las evaluaciones de personal y otros que La Empresa disponga.
- l) Respetar el orden jerárquico y los canales establecidos para las reclamaciones y solicitudes.
- m) Dar cuenta de manera inmediata a sus superiores de los actos culposos o dolosos que pudieren cometer sus compañeros de trabajo, sin distinción de cargo o categoría.
- n) Cumplir con el presente reglamento Interno de Trabajo.
- o) Cumplir con el Programa Antidrogas anual a establecerse por la empresa.
- p) Mantener disciplina y orden durante las jornadas de trabajo y mientras permanezcan en el interior del recinto empresarial, asimismo en las reuniones de cualquier índole que la Empresa promueva,
- q) Cumplir con todas las ordenes relacionadas con el trabajo, que impartan los superiores o jefes inmediatos.
- r) Cumplir con las obligaciones de capacitación y adiestramiento en los términos de los planes y programas establecidos por la empresa.
- s) Mantener en forma CONFIDENCIAL, a no copiar, usar o divulgar, información de las operaciones de las Áreas Financieras y Fiscales, Administrativas, Operaciones, Sistemas e Informática, Mercadotecnia, Comercial y Recursos Humanos de CST de sus Clientes y Proveedores, para fines personales o de terceros, ya sea de manera oral, escrita o mediante dispositivos magnéticos y electrónicos.
- t) Portar el carné de identificación que la empresa le entregue para su uso diario.
- u) Presentarse a su trabajo correctamente vestido y de conformidad a los estándares exigidos por la empresa y mantenerse de esa forma durante el horario de trabajo.

Artículo No. 48

Además de las prohibiciones que la ley y los contratos de trabajo les imponen, deben acatarse las siguientes:

- 1) Efectuar daños en los edificios, instalaciones, documentación, máquinas y demás de propiedad de La Empresa, que estén bajo su custodia y en los bienes de los compañeros de trabajo.
- 2) Protagonizar riñas o cualquier clase de actos que perturben el orden en La Empresa alterando el normal desarrollo de las labores, así como maltratar o abusar física y/o verbalmente de sus compañeros.
- 3) Faltar al trabajo sin causa justificada o presentarse tarde a desempeñar sus labores.
- 4) Manejar u operar máquinas o equipos que no le hayan sido asignados o para la cual, no tuviera autorización.

APROBADO

0000072

- 5) Portar armas en el centro de Trabajo.
- 6) Extraer de La Empresa sin previa autorización útiles, equipo, vehículos, materiales de trabajo, documentación, valores o cualquier objeto que no sea de su pertenencia o que no lleve debidamente documentado.
- 7) Hacer propaganda política, religiosa o comercial dentro de La Empresa, asimismo, efectuar transacciones comerciales dentro de la misma.
- 8) Hacer colectas para cualquier fin sin la comunicación a los jefes respectivos y autorización de éstos.
- 9) Hacer o usar, el equipo asignado en cosas no concernientes a la Empresa.
- 10) Ingerir y/o consumir drogas o bebidas embriagantes dentro de La Empresa o presentarse a las labores con síntomas de haberlas ingerido.
- 11) Utilizar información privilegiada y aún no divulgada, para beneficio propio y / o terceros.
- 12) Recabar firmas dentro de La Empresa para cualquier finalidad sin autorización de los niveles competentes.
- 13) Dedicarse a participar en juegos de azar, hacer apuestas, practicar deportes o vender y/o comprar artículos de cualquier naturaleza dentro del local u horario de trabajo, excepto que tenga autorización para ello.
- 14) Efectuar declaraciones públicas o de prensa a nombre de La Empresa, sin haber sido expresamente facultado para ello.
- 15) Dormir, comer, fumar o masticar chicle, durante las horas laborales en su puesto de trabajo.
- 16) Tomar agua en envases que no sean de plástico transparente o sin tapón de seguridad.
- 17) Emplear en el lenguaje habitual, vocablos groseros, procaces, o disonantes y/o obscenidades. Asimismo, incurrir en actitudes reñidas con la moral, las buenas costumbres y la disciplina.
- 18) Abandonar injustificadamente la estación de trabajo.
- 19) Acosar y hostigar a un compañero, un superior o subordinado.
- 20) Extraer información de la empresa o cliente y hacer mal uso de ella.
- 21) Cometer faltas contra la decencia, al pudor o moralidad dentro de la empresa.
- 22) Maquillarse o aplicarse artículos de belleza en el cubículo de operaciones.
- 23) Incurrir en Insubordinación e indisciplina a superiores directos o indirectos.
- 24) Introducir animales vivos o muertos dentro de la empresa.
- 25) Hacer mal uso del equipo de seguridad (extintores).
- 26) Maltratar y deteriorar el mobiliario y equipo de computo.
- 27) No cumplir los estándares de vestido exigidos por la empresa, los cuales se harán del conocimiento de los trabajadores en su momento.
- 28) Utilizar en horas de oficina, Radios Personales o portátiles, grabadoras, celulares, televisores, computadoras personales o cualquier juego electrónico de cualquier tipo.
- 29) Utilizar cualquier instrumento de trabajo como artefacto de descanso.
- 30) Abandonar los instrumentos o herramientas de trabajo, cuando estas ya no se utilicen.
- 31) Insertar o pegar artículos personales, tales como fotos, sobre los diferentes instrumentos y herramientas de trabajo.
- 33) Activar intencionalmente los sistemas de seguridad de la empresa.
- 34) Terminar las llamadas relacionadas con su trabajo, de una forma inapropiada, mal intencionada o agresiva.
- 35) Dar un uso no autorizado a la identificación proporcionada por la empresa.



APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO

- 36) Introducir animales vivos o muertos dentro de la empresa.
- 37) Tomar o consumir comidas o bebidas ajenas en el área asignada a la misma.



Artículo No. 49

Evaluando las circunstancias, el trabajador que incurriere en alguna de las prohibiciones establecidas en los artículos 47 y 48 del presente Reglamento Interno, podrá ser suspendido por un día sin goce de salario.

CAPITULO XIV

DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LA EMPRESA

Artículo No. 50

La Empresa tiene como obligaciones para con sus trabajadores y trabajadoras, las siguientes:

- a) Pagar al trabajador su salario en forma, cuantía y fecha convenidos en el contrato individual de trabajo o establecido en el presente reglamento y en su defecto por la costumbre.
- b) Pagar al trabajador una cantidad equivalente al salario que habría devengado durante el tiempo que dejare de trabajar por causa imputable a La Empresa.
- c) Proporcionar al trabajador los materiales, herramientas y útiles adecuados y necesarios para el desempeño de sus labores cuando no se haya convenido que dicho trabajador proporcione éstos.
- d) Proporcionar un lugar seguro para la guarda de herramientas, útiles, repuestos de vehículos que el trabajador necesite para el desempeño de sus labores y efectuar el inventario correspondiente en el momento que cualquiera de las partes lo solicite.
- e) Guardar la debida consideración a los trabajadores, absteniéndose de maltratarlos tanto de obra como de palabra.
- f) Conceder licencia a los trabajadores en los siguientes casos: 1) Para cumplir obligaciones de carácter público establecidas por la ley u ordenadas por autoridad competente. En estos casos, la empresa deberá pagar al trabajador una prestación equivalente al salario ordinario que habría devengado en el cumplimiento de las obligaciones dichas; 2) Para cumplir obligaciones familiares que racionalmente reclamen su presencia, como en el caso de muerte o enfermedad grave de su cónyuge, de sus ascendientes y descendientes, así mismo cuando se trate de personal que dependan económicamente de él y que aparezcan nominado en el respectivo contrato de trabajo o cualquier registro de la empresa. En este caso la empresa estará obligada a reconocer el salario ordinario de dos días de licencia en cada mes calendario y no más de quince días en un mismo año calendario. La o el trabajador deberá presentar por escrito a la empresa, los medios de comprobación que esta le solicite; y 3) Para que durante el tiempo necesario pueda desempeñar, comisiones indispensables en el ejercicio de su cargo, si fuere directivo de una Asociación Profesional y siempre que la respectiva organización lo solicite. La Empresa, por esta causa, no estará obligada a reconocer prestación salarial alguna.

APROBADO 0000073

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO

- g) Mantener el número suficiente de asientos y sillas, a disposición de los trabajadores y trabajadoras.
- h) Pagar al trabajador o trabajadora los gastos de ida y vuelta cuando por razones de servicio, tenga que trasladarse a algún lugar distinto del de su residencia.
- i) Cumplir con el presente Reglamento Interno de trabajo, en sus partes correspondientes y con las que le impongan adicionalmente las leyes y otras fuentes de obligaciones laborales.
- j) En caso de muerte del trabajador o trabajadora, la empresa queda obligada a entregar inmediatamente a las personas que dependían económicamente de aquel o aquella, prefiriéndolas por el orden en que las hubiera enumerado en su contrato, o en su defecto, en cualquier registro de la empresa y para que se invierta especialmente en el sepelio del trabajador o trabajadora, una cantidad equivalente a sesenta días de salario básico, pero en ningún caso la prestación aludida podrá ser inferior a doscientos cincuenta colones, o su equivalente en dólares de los Estados Unidos de América.



Artículo No.51

Se prohíbe a La Empresa ejecutar las siguientes acciones:

- a) Exigir a los trabajadores y trabajadoras que compren artículos de cualquier clase en establecimientos o a personas determinadas, sea al crédito o al contado.
- b) Exigir o aceptar de los trabajadores o trabajadoras, gratificaciones, para que se les admita en el trabajo, o para obtener algún privilegio o concesión que se relacione con las condiciones de trabajo.
- c) Retener las herramientas u objetos de trabajo pertenecientes al trabajador o trabajadora, para garantizarse el cumplimiento de las obligaciones de éste o para hacerse pago a título de indemnización por los daños y perjuicios que le hubiere causado.
- d) Tratar de Influir en sus trabajadoras o trabajadores, en cuanto al ejercicio de sus derechos políticos o convicciones religiosas,
- e) Tratar de Influir en sus trabajadoras o trabajadores, en cuanto al ejercicio del derecho de asociación profesional.
- f) Hacer por medio directos o indirectos, discriminaciones entre los trabajadores y trabajadoras, por su condición de sindicalizados o tomar represalias contra ellos por el mismo motivo.
- g) Dirigir los trabajos en estado de embriaguez, bajo la influencia de narcóticos o drogas enervantes, o en cualquier otra condición anormal análoga.
- h) Hacer o autorizar colectas o suscripciones obligatorias entre los trabajadores, salvo que se trate de las impuestas por La Ley.
- i) Tomar represalias contra los trabajadores por investigaciones seguidas por alguna autoridad.
- j) Retener o compensar el salario y las prestaciones monetarias a que tuviere derecho el trabajador, por cualquier causa que no sean las permitidas por La Ley.
- k) Pagar a los trabajadores sus respectivos salarios con fichas, vales, pagarés, cupones o cualquier otros símbolos que no sean moneda de curso legal.
- l) Ejecutar cualquier acto que directa o indirectamente tienda a restringir los derechos que las leyes y demás fuentes de obligación laboral le confieran al trabajador.

APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO



- m) Reducir directa o indirectamente los salarios que pagan así como suprimir o mermar las prestaciones sociales que suministran a sus trabajadores y a sus trabajadoras, salvo que exista causa legal.
- n) Prevalerse de la superioridad para ejecutar actos o expresiones que dañen la moral o dignidad del personal a su cargo, además aquellos que impliquen conductas verbales o físicas de naturaleza sexual, que son consideradas ofensivas y no deseadas por la persona a quien van dirigidas.
- o) Establecer cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social, salvo las excepciones previstas por la Ley con fines de protección del trabajador o trabajadora.
- p) Las que adicionalmente le estén determinadas por el artículo 30 del Código de Trabajo.

CAPITULO XV

LABORES QUE NO DEBEN EJECUTAR MUJERES NI MENORES DE EDAD

Artículo No.52.

Las mujeres embarazadas no pueden ser destinadas a trabajos que requieran esfuerzos físicos incompatibles con su estado.

Se presume que cualquier trabajo que requiera un esfuerzo físico considerable, es incompatible con el estado de gravidez después del cuarto mes de embarazo.

Artículo No. 53

Desde que comienza el estado de gravidez, hasta que concluya el descanso post-natal, el despido de hecho o el despido con juicio previo no producirán la terminación del contrato de la mujer trabajadora, excepto cuando la causa de éstos haya sido anterior al embarazo; pero aun en este caso, sus efectos no tendrán lugar sino hasta inmediatamente después de concluido el descanso antes expresado.

Artículo No. 54

La empresa está obligada a dar a la trabajadora embarazada, en concepto de descanso por maternidad, doce semanas de licencia, seis de las cuales se tomarán obligatoriamente después del parto; y además, a pagarle anticipadamente una prestación equivalente al setenta y cinco por ciento del salario básico durante dicha licencia.

En caso de enfermedad que, de acuerdo con un certificado médico sea consecuencia del embarazo, la trabajadora tendrá derecho a un descanso prenatal suplementario cuya duración máxima será fijada por la reglamentación del Código de Trabajo.

Cuando el parto sobrevenga después de la fecha presunta, el descanso tomado anteriormente será siempre prolongado hasta la fecha verdadera del parto, y la duración del descanso puerperal obligatorio no será reducida.

APROBADO

En ningún caso el patrono estará obligado a pagar, una prestación en dinero más allá de los límites previstos en el primer párrafo.

0000074

El patrono podrá reducir, de la prestación en dinero a que se refiere el primer párrafo de este artículo, el equivalente de lo que la trabajadora hubiese recibido a título de subsidio en dinero en virtud de la ley del Seguro Social y su Reglamento de Aplicación."



Artículo No. 55

Para que la trabajadora goce de la licencia establecida en el artículo anterior, será suficiente presentar al patrono una constancia médica expedida en papel simple, en la que se determine el estado de embarazo de la trabajadora, indicando la fecha probable del parto.

Artículo No. 56.

Para que la trabajadora tenga derecho a la prestación económica establecida en este Capítulo, será requisito indispensable que haya trabajado para el mismo patrono durante los seis meses anteriores a la fecha probable del parto; pero en todo caso tendrá derecho a la licencia establecida en el Art. 46 de este Reglamento.

Artículo No. 57

Si transcurrido el periodo de licencia por maternidad, la trabajadora comprobare con certificación médica que no se encuentra en condiciones de volver al trabajo, continuará suspendido el contrato, por el tiempo necesario para su restablecimiento, quedando obligado el patrono a pagarle las prestaciones por enfermedad y a conservarle su empleo.

"Si una trabajadora lacta a su hijo, tendrá derecho con este fin, a una interrupción del trabajo de hasta una hora diaria. A su pedido ésta interrupción se podrá fraccionar en dos pausas de treinta minutos cada una."

Las interrupciones de trabajo conforme al párrafo precedente serán contadas como horas de trabajo y remuneradas como tales".

CAPITULO XVI

DEL TRABAJO DE LAS Y LOS MENORES DE EDAD.

Artículo No. 58

El trabajo de las y los menores de dieciocho años de edad, debe ser adecuado a su edad, estado físico y desarrollo; por consiguiente no pueden ejecutar trabajo alguno en contravención a este artículo. Tampoco pueden trabajar en labores peligrosas e insalubres.

Artículo No. 59

APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO

Las y los menores de catorce años y los que habiendo cumplido esa edad, sigan sometidos a la enseñanza obligatoria, no podrán ser ocupados en trabajos algunos. Solo podrán ocuparse a partir de los doce años en trabajos ligeros, y que éstos:



- a) No sean susceptibles de perjudicar su salud o desarrollo; y
- b) No sean de tal naturaleza que puedan perjudicar su asistencia a la escuela, su participación en programas de orientación o formación profesional aprobados por la autoridad competente o el aprovechamiento de la enseñanza que reciben.

Las y los menores de catorce años en el caso de haber recibido permiso por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, deberán contratar por medio de sus representantes legales y, a falta de éstos, por medio de las personas de quienes dependan económicamente o de la Procuraduría General de la República.

Artículo No. 60

La jornada de las y los menores de dieciséis años, no podrá ser mayor de seis horas diarias ni de treinta y cuatro semanales, en cualquier clase de trabajo. Asimismo no podrán trabajar más de dos horas extraordinarias en un día, ni realizar labores que requieran grandes esfuerzos físicos.

Las y los menores de dieciocho años no podrán trabajar en horas nocturnas.

Artículo No. 61

La empresa deberá llevar un registro de los trabajadores y las trabajadoras menores de dieciocho años en el cual aparecerá: la fecha de nacimiento, la clase de trabajo convenido, el horario de trabajo y el salario pactado.

"Las y los menores de dieciocho años no podrán ser admitidos al empleo sin la realización de un minucioso examen médico previo, que los declare aptos para el trabajo en que vayan a ser empleados, y será obligatorio que:

- a) El mismo se practique por un médico calificado;
- b) Ello sea probado por el certificado correspondiente;
- c) Se practiquen inspecciones médicas periódicas, a efecto de detectar la aptitud para el trabajo que estén ejecutando, a intervalos no mayores de un año, hasta que hayan alcanzado la edad de dieciocho años;
- d) Tratándose de trabajos que entrañen riesgos para la salud, la repetición periódica del examen será obligatoria hasta la edad de veintiún años.

El examen médico a que se refiere este Artículo, será gratuito para el trabajador".



CAPITULO XVII

EXAMENES MÉDICOS Y MEDIDAS PROFILÁCTICAS

Artículo No.62

Los trabajadores y trabajadoras están obligados a someterse a exámenes médicos por lo menos una vez al año, o cuando lo ordene el ISSS.

Artículo No. 63

Todo trabajador o trabajadora que adquiera alguna enfermedad infecto-contagiosa, deberá comunicarlo de inmediato a la empresa, para que ésta tome las medidas necesarias para preservar la salud a los demás trabajadores y trabajadoras.

Artículo No. 64

Toda la población trabajadora está obligada a someterse a las medidas profilácticas que dicten las autoridades correspondientes.

CAPITULO XVIII

SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

Artículo No. 65

"La empresa adoptará y pondrá en práctica medidas adecuadas de seguridad e higiene en los lugares de trabajo, para proteger la vida, la salud y la integridad corporal de sus trabajadores y trabajadoras, especialmente en lo relativo a:

- 1) Las operaciones y procesos de trabajo;
- 2) El suministro, uso y mantenimiento de los equipos de protección personal;
- 3) Las edificaciones, instalaciones y condiciones ambientales; y
- 4) La colocación y mantenimiento de resguardos y protecciones que aislen o prevengan de los peligros provenientes de las máquinas y de todo género de instalaciones.

La empresa dictará medidas de seguridad e higiene, de carácter general, así como reglamentos especiales para determinada clase de labores, y proporcionará el equipo de seguridad necesario para la debida aplicación de las instrucciones que se emitan.

Artículo No. 66

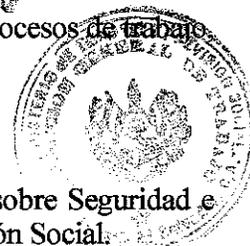
Todo el personal está obligado a cumplir con las normas sobre seguridad e higiene y con las recomendaciones técnicas, en lo que se refiere: al uso y conservación del equipo

APROBADO

de protección personal que le sea suministrado, a las operaciones y procesos de trabajo y al uso y mantenimiento de las protecciones de maquinaria.

Artículo No.67

La empresa cumplirá con las obligaciones del Reglamento General sobre Seguridad e Higiene en los Centros de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.



CAPITULO XIX

BOTIQUÍN

Artículo No. 68

La empresa mantendrá en lugares accesibles y para uso gratuito de todos los trabajadores y trabajadoras un botiquín equipado con los medicamentos en la forma que determine la Dirección General de Previsión Social.

PRESTACIONES CUBIERTAS POR EL ISSS

Artículo No. 69

En virtud de estar sujeta al régimen del ISSS la empresa está exenta de las prestaciones que le impone el Código de Trabajo y otras leyes a favor de los trabajadores y trabajadoras, en la medida que sean cubiertas por el ISSS. Sin embargo, si por disposiciones legales la empresa estuviera obligada a dar prestaciones superiores a las concedidas por el mencionado instituto, las y los trabajadores podrán cobrar la parte del mismo, que no recibieren.

CAPITULO XX

PETICIONES, RECLAMOS Y MODO DE RESOLVERLOS.

Artículo No. 70

Las peticiones o reclamos de cualquier clase que los trabajadores y trabajadoras formulen con relación a la prestación del servicio deberá hacerse verbalmente o por escrito, al Gerente General o a la persona que él autorice, dentro de dos días hábiles siguientes a la fecha en que haya ocurrido el hecho que lo hubiere motivado.

Estos casos deben resolverse dentro de los cinco días hábiles siguientes a aquel en que se hubiere presentado, comunicándosele la resolución al trabajador o trabajadora interesada, en la misma forma y por el mismo modo que lo solicitó.

Artículo No. 71

Las acciones para reclamar prestaciones por enfermedad, subsidios por accidente de trabajo y prestaciones por maternidad, prescribirán en sesenta días contados a partir de la fecha en que debió haber cesado la prestación respectiva. También prescribirá en

APROBADO

sesenta días la acción para reclamar gastos funerales, contados a partir de la fecha en que ocurrió la muerte del trabajador o trabajadora.

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO

0000076



Artículo No. 72

Todo empleado podrá presentar quejas y reclamos que deben ser justificados. Además podrá solicitar la revisión de la medida disciplinaria de acuerdo al siguiente procedimiento:

Presentar su reclamo por escrito ante su Jefe inmediato, dentro de los dos días hábiles siguientes a aquel en que se imponga la sanción, quien deberá responderlo dentro de los dos días hábiles siguientes a la presentación del reclamo.

De no quedar conforme el empleado, deberá tratar el asunto ante la Administración, dentro de los dos días hábiles siguientes a la respuesta dada por el Jefe inmediato, la cual resolverá en forma definitiva en un plazo no mayor a cinco días hábiles, contados a partir del conocimiento del problema.

De no estar conforme con dicha resolución, el empleado puede recurrir a la Gerencia General para una reconsideración del caso, dentro de un plazo de ocho días hábiles, contados a partir de la fecha en que se presentó la reconsideración. Quedará la resolución o decisión tomada por la Gerencia General.

CAPITULO XXI

DE LAS DISPOSICIONES DISCIPLINARIAS Y MODO DE APLICARLAS

Artículo No. 73

La Empresa es titular de la facultad disciplinaria. Las faltas, omisiones o infracciones a las obligaciones básicas del empleado, a lo dispuesto en el Presente Reglamento Interno de Trabajo y a las normas internas de La Empresa o a las instrucciones dictadas por sus representantes, darán origen a la aplicación de medidas disciplinarias por parte del Jefe inmediato, contando con la asesoría permanente de la Administración.

Artículo No. 74

Las medidas disciplinarias son:

- a) Llamada de atención por escrito, con copia a la Administración
- b) Llamada de atención, siempre por escrito, con copia a la Administración,
- c) El patrono podrá suspender hasta por un día al trabajador, por cada falta disciplinaria establecida en este Reglamento Interno:

En circunstancias especiales, el Director General de Inspección de Trabajo, previa calificación de motivos, podrá conceder autorización para suspender al trabajador hasta por un plazo no mayor de treinta días.

- d) Terminación del contrato sin responsabilidad para la empresa por las causales numeradas en el Art. 77 del presente reglamento.

APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO



CAPITULO XXII

CAUSALES DE TERMINACIÓN DE CONTRATO SIN RESPONSABILIDAD PARA EL PATRONO

Artículo No. 75

Son causales de despido sin responsabilidad para La Empresa:

- a) Cuando después de haber sido nombrado en su empleo, se comprobare falsedad en la información proporcionada a esta Empresa al momento de su nombramiento. Esta causal dejará de tener efectos después de treinta días de prestar sus servicios el trabajador, dentro de la empresa.
- b) Por desobediencia basado en no presentarse el empleado sin causa justa, a desempeñar sus labores en la fecha convenida para iniciarlas o reanudarlas, durante los tres días laborales siguientes.
- c) Protagonizar riñas o cualquier clase o por agredir física o verbalmente a un cliente, resultando actos que perturben el orden en La Empresa, alterando el normal desarrollo de las labores.
- d) Por negligencia reiterada del empleado.
- e) Por la pérdida de confianza de La Empresa en el empleado cuando este desempeñe un cargo de dirección, vigilancia, fiscalización u otro de igual importancia y responsabilidad, en casos tales como fraude o defraudación a la empresa o a cualquiera de sus clientes.
- f) Por revelar el trabajador secretos de la empresa, no guardando la confidencialidad y estricta reserva sobre todas las informaciones y documentos producidos, originados, proporcionados u obtenidos en razón de las labores desempeñadas en La Empresa o a las que de cualquier modo, circunstancial o no, hubiere obtenido acceso.
- g) Por el uso indebido, malicioso o negligente, de fondos, valores de La Empresa, confiados para su manejo o custodia, causando perjuicios a los intereses económicos del patrono.
- h) Por ingerir el trabajador bebidas embriagantes o hacer uso de narcóticos o drogas enervantes en el lugar de trabajo o concurrir al lugar de trabajo bajo los efectos de bebidas alcohólicas, drogas o sustancias estupefacientes así como por resultar positivo en la prueba anti- doping que al efecto le realizare la empresa.
- i) Por poner el empleado en grave peligro, por malicia o negligencia la seguridad de los compañeros de trabajo.
- j) Por ocasionar el empleado maliciosamente o por negligencia grave, perjuicios materiales en las instalaciones de La Empresa o en objetos relacionados con el trabajo, propiedad o intereses económicos de La Empresa.
- k) Por desobedecer el empleado las instrucciones de sus superiores en forma manifiesta, sin motivo alguno y siempre que se trate de asuntos relacionados con el desempeño de sus labores.
- l) Por contravenir en forma manifiesta y reiterada las medidas preventivas o los procedimientos para evitar riesgos profesionales.

APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO

- m) Por revelar el trabajador secretos de la empresa, divulgando, publicando o publicitando sobre operaciones, negocios e intereses en que interviene La Empresa o sus clientes, así como sustrayendo, utilizando o reproduciendo por cualquier medio documentos que se encuentren en poder de La Empresa, sin la debida autorización escrita. Asimismo, por no Mantener en forma CONFIDENCIAL, por copiar, usar o divulgar, información de las operaciones de las Áreas Financieras y Fiscales, Administrativas, Operaciones, Sistemas e Informática, Mercadotecnia, Comercial y Recursos Humanos de CST de sus Clientes y Proveedores, para fines personales o de terceros, ya sea de manera oral, escrita o mediante dispositivos magnéticos y electrónicos.
- n) Por alterar, modificar, falsificar, ocultar o destruir documentos de trabajo, maliciosamente o por negligencia grave, causando perjuicios materiales en las instalaciones de La Empresa o en objetos relacionados con el trabajo, propiedad o intereses económicos de La Empresa.
- o) Por actos graves de inmoralidad o actos graves de irrespeto cometidos por el empleado dentro de La Empresa o fuera de ella, cuando se encontrare en el desempeño de sus labores, ocasionado graves perjuicios a los intereses económicos del patrono.
- p) Por faltar injustificadamente a sus labores durante el término de dos días laborales completos y consecutivos; o durante tres días laborales no consecutivos en un mismo mes calendario.
- q) Por infringir reiteradamente las prohibiciones contenidas en el Capítulo XIII de este reglamento Interno de Trabajo.
- r) Por cualquier otra causa contemplada en las disposiciones legales numeradas en el Art. 24 del Código de Trabajo, aplicables a la empresa.
- s) Por desobediencia del trabajador a sus obligaciones de capacitación y adiestramiento, según los planes y programas impartidos por la empresa.
- t) Por desobedecer el trabajador al patrono o a sus representantes en cuanto a su obligación de portar el carné de identificación que la empresa le haya entregado para su uso diario.
- u) Por desobediencia a su prohibición de no terminar las llamadas relacionadas con su trabajo, de una forma inapropiada, mal intencionada o agresiva.



PLAN DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN DEL EDIFICIO

Artículo No. 76

Todo el personal de CST, debe conocer las directivas generales del plan de evacuación, para lo cual se tomarán las medidas necesarias para la información pertinente, especialmente de los nuevos ingresos y será responsabilidad de la Gerencia de Recursos Humanos en difundirlas.

Se aconseja al personal que guarde los valores y documentos, como así también desconectar los artefactos eléctricos a su cargo, cerrando puertas y ventanas a su paso.

Seguir las indicaciones del Supervisor y/o el Jefe de piso, proceder a abandonar el lugar respetando las normas establecidas para la salida del edificio:

- Seguir las instrucciones del Jefe de piso.
- No perder tiempo recogiendo otros objetos personales.

APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO



Caminar hacia la salida de emergencia asignada. Bajar las escaleras caminando, sin gritar, ni correr, respirando por la nariz.

Una vez efectuado el descenso a la PB, se retirará en orden a la vía pública donde se dirigirá hacia el punto de reunión preestablecido.

SANITARIOS

Artículo No. 77

El uso de los Sanitarios es constante, cada trabajador estará obligado a colaborar para mantenerlos los sanitarios limpios así como a ayudar, depositando las toallas y papel sanitario en los cestos de basura.

AREAS DE FUMAR Y NO FUMAR

Artículo No. 78

Únicamente se permitirá fumar en las áreas asignadas por la empresa para tales efectos.

LLAMADAS PERSONALES

Artículo No. 79

No está permitido a los trabajadores, realizar o recibir llamadas personales de la estación de trabajo respectiva. Si se llegara a sorprender a un trabajador en cualquiera de las hipótesis referidas, éste será sometido a las sanciones establecidas en el Presente Reglamento.

La empresa proporcionará el número de teléfono que podrá ser utilizado únicamente para casos de emergencia.

CAPITULO XXIII

DISPOSICIONES FINALES, PUBLICIDAD Y VIGENCIA

Artículo No. 80

Lo no previsto en el presente reglamento Interno de Trabajo se resolverá con apego a las normas generales de la legislación laboral, y las disposiciones de este mismo se entenderán sin perjuicio de mejores derechos que puedan estar ya establecidos y puedan establecerse a favor de los trabajadores, a través de leyes, contratos, arreglos colectivos y los consagrados por disposición y costumbre de la empresa.

Artículo No. 81

Este reglamento Interno de Trabajo se dará a conocer a los trabajadores dentro de los seis días siguientes a aquel en que fuere aprobado, por medio de ejemplares escritos con

APPROBADO
COMISION GENERAL DE TRABAJO

0000078

caracteres enteramente legibles y colocados en lugares de fácil visibilidad
accesibilidad dentro de La Empresa.
Este Reglamento entrará en vigencia quince días después de aquel en que sea dado
conocer a los trabajadores, en la forma indicada en el inciso precedente.



Artículo No. 82

Toda reforma o modificación a este Reglamento no tendrá validez si no se observan el
trámite y plazos establecidos en el artículo anterior.

Artículo No. 83

Mientras el presente Reglamento Interno de Trabajo y sus reformas o modificaciones
estén en vigencia, no será necesario el plazo de quince días para que sus disposiciones
sean de obligatoria observancia por nuevos patronos o sus representantes y por
trabajadores de nuevo ingreso.

San Salvador, 11 de noviembre de 2004.

**ADMINISTRADOR UNICO EN FUNCIONES
Y REPRESENTANTE LEGAL**

RECCION GENERAL DE TRABAJO: San Salvador, a las catorce horas y treinta minutos del día veinticinco de noviembre del año dos mil cuatro.

0000079

Vistas las presentes diligencias promovidas por el señor
en su calidad de Director Presidente y Representante Legal de la **Sociedad COMPAÑÍA SALVADOREÑA DE TELESERVICIOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, que podrá abreviarse COMPAÑÍA SALVADOREÑA DE TELESERVICIOS, S.A. DE C.V.**, del domicilio de San Salvador, a fin de que se apruebe el Reglamento Interno de Trabajo, que normará las obligaciones de orden técnico y/o administrativo necesarias y útiles para la buena marcha de dicho centro de trabajo, en lo referente a la ejecución y desarrollo del trabajo.

**LEIDOS LOS AUTOS; Y,
CONSIDERANDO:**

Que una vez realizado el estudio respectivo al Proyecto de Reglamento Interno de Trabajo presentado; se determinó que el mismo está de conformidad a lo dispuesto por el Código de Trabajo y no contiene omisiones, deficiencias o contravenciones a las leyes laborales, al orden público ni a las buenas costumbres.

POR TANTO: En base a lo expuesto y de conformidad a los artículos del 302 al 306 del Código de Trabajo, esta Dirección General **RESUELVE:**

APRUEBASE el Reglamento Interno de Trabajo de la Sociedad **COMPAÑÍA SALVADOREÑA DE TELESERVICIOS SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, que podrá abreviarse COMPAÑÍA SALVADOREÑA DE TELESERVICIOS, S.A. DE C.V.**, el cual consta en tres ejemplares, conteniendo cada uno de ellos **VEINTITRES Capítulos OCHENTA Y TRES Artículos**, escritos en **CATORCE Folios útiles frente y vuelto** todos los cuales han sido estampados con el sello que dice **"APROBADO DIRECCIÓN GENERAL DE TRABAJO"**. En consecuencia, notifíquese esta resolución al interesado y a la Dirección General de Inspección de Trabajo, devolviéndole al peticionario dos ejemplares de dicho reglamento, a fin de darle cumplimiento al artículo 306 del Código de Trabajo.

ANTE MI:


**CISNEROS
SRIO.**

APROBADO

0000112

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO

CAPITULO VIII
DE LAS VACACIONES



Artículo No. 39

Después de un año continuo dentro de la empresa, cada trabajador tendrá derecho a gozar de un período de vacaciones cuya duración será de quince días, de los cuales serán remunerados con una prestación equivalente al salario ordinario correspondiente a dicho lapso más un treinta por ciento del mismo.

Los días de asueto y descanso semanal que quedaren comprendidos dentro del período de vacaciones no prolongan la duración de éstas, pero las vacaciones no podrán iniciarse en tales días. Los descansos semanales compensatorios no se incluirán dentro del período de vacaciones.

Todo trabajador y trabajadora, para tener derecho a vacaciones, deberá acreditar un número de doscientos días trabajados en el año.

El patrono podrá, de acuerdo con la mayoría de los trabajadores de la empresa, fraccionar las vacaciones en dos o más períodos dentro del año de trabajo. Si fueren dos, cada período deberá durar diez días por lo menos; y si fueren tres o más, siete días como mínimo.

Artículo No. 40

La empresa señalará la época en que le trabajador o trabajadora ha de gozar las vacaciones e indicará la fecha de iniciación y conclusión de ellas, con treinta días de anticipación.

Artículo No. 41

De conformidad a la legislación laboral y dependiendo de la carga de trabajo en la empresa, Compañía Salvadoreña de Teleservices, S.A. de C.V., podrá disponer que todo el personal de la empresa o de una de sus campañas o departamentos específicos, disfruten colectivamente, dentro de un mismo período, de la vacación anual remunerada. En tal caso, no será necesario que el trabajador complete el año de servicio que exige el artículo 177 del Código de Trabajo, ni los doscientos días de que habla el artículo 180 de dicho Código, quedando a discreción de la Empresa la facultad de exigir o no dicho tiempo mínimo de servicio.

También puede COMPAÑÍA SALVADOREÑA DE TELESERVICIOS, S.A. de C. V., de acuerdo con la mayoría de los trabajadores de la empresa, fraccionar las vacaciones en dos o más períodos dentro del año de trabajo, en cuyos casos deberán durar por lo menos diez días si fuesen dos períodos y siete días si fuesen tres o cuatro períodos.

APROBADO



con la organización y funcionamiento de la misma, para la buena marcha del negocio, tendrán las siguientes obligaciones:

- 1) Conocer y cumplir las normas contenidas en este reglamento de Trabajo, y las emitidas de las Gerencias y lo dispuesto en el Plan Anual de la Empresa.
- 2) Obtener permiso escrito de su jefe inmediato o del superior, siempre que tenga que ausentarse del trabajo en horas laborales.
- 3) Guardar lealtad a la Empresa, absteniéndose de hacer críticas por cualquier medio (verbal, escrito o electrónico) que la perjudiquen o comentarios que puedan dañar los intereses de las mismas, tanto dentro de sus instalaciones, como fuera de ellas.
- 4) Permitir el registro de paquetes, bolsos y objetos que introduzcan y saquen de la Empresa, siempre y cuando no se dañe la integridad del trabajador.
- 5) Cuidar que se conserven en buenas condiciones el mobiliario y equipo, utensilios y demás implementos de trabajo que le sean encomendados para el desempeño de sus labores.
- 6) Dar aviso inmediato a su jefe correspondiente sobre cualquier desperfecto o irregularidad que notaren en el mobiliario y equipo.
- 7) Dar aviso inmediato en los casos que no puedan concurrir a sus labores, sin perjuicio de la justificación o motivo de la ausencia.
- 8) Dar aviso oportunamente sobre cualquier cambio en sus datos personales como domicilio, teléfono, estado civil, AFP.
- 9) Trabajar en los lugares donde la Empresa realice sus operaciones o donde sus servicios sean requeridos.
- 10) Asistir a las sesiones con fines de entrenamiento, desarrollo o capacitación a las que fuera citado.
- 11) Participar en las evaluaciones de personal y otros que la Empresa disponga.
- 12) Respetar el orden jerárquico y los canales establecidos para las reclamaciones y solicitudes.
- 13) Dar cuenta de manera inmediata a sus superiores de los actos culposos o dolosos que pudieren cometer sus compañeros de trabajo, sin distinción de cargo o categoría.
- 14) Cumplir con el presente reglamento Interno de Trabajo.
- 15) Cumplir con el Programa Antidrogas anual a establecerse por la empresa.
- 16) Mantener disciplina y orden durante las jornadas de trabajo y mientras permanezcan en el interior del recinto empresarial, asimismo en las reuniones de cualquier índole que la Empresa promueva,
- 17) Cumplir con todas las órdenes relacionadas con el trabajo, que impartan los superiores o jefes inmediatos.
- 18) Cumplir con las obligaciones de capacitación y adiestramiento en los términos de los planes y programas establecidos por la empresa. Asimismo, será obligación del trabajador, no abandonar total ni parcialmente su capacitación, durante el plazo establecido para la misma, debiendo mantener el máximo interés de aprendizaje y concentración durante la totalidad del plazo de dicha capacitación y debiendo, en caso de incumplimiento, retribuir a la empresa la cantidad invertida por esta última en concepto de capacitación.
- 19) Mantener en forma confidencial, a no copiar, usar o divulgar, información de las operaciones de las Áreas Financieras y Fiscales, Administrativas, Operaciones, Sistemas e Informática, Mercadotecnia, Comercial y Recursos Humanos de la Empresa



de sus Clientes y Proveedores, para fines personales o de terceros, ya sea de manera oral, escrita o mediante dispositivos magnéticos y electrónicos.

- 20) Portar el carné de identificación que la empresa le entregue para su uso diario.
- 21) Presentarse a su trabajo correctamente vestido y de conformidad a los estándares exigidos por la empresa y mantenerse de esa forma durante el horario de trabajo.
- 22) Acatar la política de estacionamiento de vehículos de la empresa.
- 23) Como mecanismo de control de asistencia, registrar la entrada y salida en su computadora, mediante los mecanismos establecidos por la empresa para tales efectos.
- 24) Acatar las políticas que busquen la buena utilización de los recursos de la empresa tales como -pero no limitadas a- políticas de retardo de inicio de turno, faltas injustificadas, programa antidrogas, uso de sistemas, Internet, correos electrónicos y seguridad informática, las cuales estarán a disposición de los trabajadores.

Artículo No. 48:

Además de las prohibiciones que la ley y los contratos de trabajo les imponen, deben acatarse las siguientes:

- 1) Ocasionar daños en los edificios, instalaciones, documentación, máquinas, equipos, mobiliario y demás de propiedad de la Empresa, que estén bajo su custodia y en los bienes de los compañeros de trabajo.
- 2) Protagonizar riñas o cualquier clase de actos que perturben el orden en la Empresa alterando el normal desarrollo de las labores, así como maltratar o abusar física y/o verbalmente de sus compañeros.
- 3) Faltar al trabajo sin causa justificada o presentarse tarde a desempeñar sus labores.
- 4) Manejar u operar máquinas o equipos que no le hayan sido asignados o para la cual, no tuviera autorización.
- 5) Portar armas en el centro de Trabajo.
- 6) Extraer de la Empresa sin previa autorización útiles, equipo, vehículos, materiales de trabajo, documentación, valores o cualquier objeto que no sea de su pertenencia o que no lleve debidamente documentado.
- 7) Hacer propaganda política, religiosa o comercial dentro de la Empresa, asimismo, efectuar transacciones comerciales dentro de la misma.
- 8) Hacer colectas para cualquier fin sin la comunicación a los jefes respectivos y autorización de éstos.
- 9) Destinar para fines personales y/o comerciales propios cualesquiera recursos, materiales, productos y servicios que la Empresa haya habilitado al trabajador como herramientas de apoyo para el desarrollo de sus actividades laborales, tales como pero no limitadas a: telefonía, acceso a Internet, correo electrónico, hardware, software, impresores, cualquier medio de almacenamiento, papelería, etc.
- 10) Ingerir y/o consumir drogas o bebidas embriagantes dentro de la Empresa o presentarse a las labores con síntomas de haberlas ingerido, presentando síntomas de las mismas, según el estado de su apariencia, debido al consumo de drogas, o con aliento alcohólico.
- 11) Utilizar información privilegiada y aún no divulgada, para beneficio propio y / o terceros.

APROBADO

00001



- 12) Recabar firmas dentro de la Empresa para cualquier finalidad sin autorización de los niveles competentes.
- 13) Dedicarse a participar en juegos de azar, hacer apuestas, practicar deportes o vender y/o comprar artículos de cualquier naturaleza dentro del local u horario de trabajo, excepto que tenga autorización para ello.
- 14) Efectuar declaraciones públicas o de prensa a nombre de la Empresa, sin haber sido expresamente facultado para ello.
- 15) Dormir, comer, fumar o masticar chicle, durante las horas laborales en su puesto de trabajo.
- 16) Tomar agua en envases que no sean de plástico transparente o sin tapón de seguridad.
- 17) Emplear en el lenguaje habitual, vocablos groseros, soeces, o disonantes y/o obscenidades. Asimismo, incurrir en actitudes reñidas con la moral, las buenas costumbres y la disciplina, tales como faltas a la decencia, al pudor.
- 18) Abandonar injustificadamente la estación de trabajo dentro de su jornada laboral
- 19) Acosar y hostigar a un compañero, un superior o subordinado.
- 20) Extraer información de la empresa o cliente y hacer mal uso de ella
- 21) Cometer faltas contra la decencia, al pudor o moralidad dentro de la empresa.
- 22) Maquillarse o aplicarse artículos de belleza en el cubículo de operaciones.
- 23) Incurrir en Insubordinación e indisciplina a superiores directos o indirectos.
- 24) Introducir animales vivos o muertos dentro de la empresa.
- 25) Hacer mal uso del equipo de seguridad (extintores).
- 26) Maltratar y deteriorar el mobiliario y equipo de cómputo.
- 27) No cumplir los estándares de vestido exigidos por la empresa, los cuales se harán del conocimiento de los trabajadores en su momento
- 28) Utilizar en horas de oficina, Radios Personales o portátiles, grabadoras, celulares, televisores, computadoras personales o cualquier juego electrónico de cualquier tipo.
- 29) Utilizar cualquier instrumento de trabajo como artefacto de descanso.
- 30) Abandonar los instrumentos o herramientas de trabajo, cuando estas ya no se utilicen.
- 31) Insertar o pegar artículos personales, tales como fotos, sobre los diferentes instrumentos y herramientas de trabajo.
- 33) Activar intencionalmente los sistemas de seguridad de la empresa.
- 34) Terminar las llamadas relacionadas con su trabajo, de una forma inapropiada, malintencionada o agresiva
- 35) Dar un uso no autorizado a la identificación proporcionada por la empresa.
- 36) Tomar o consumir comidas o bebidas ajenas en el área asignada almacenar las mismas.
- 37) Divulgar información confidencial de la empresa, de la cual tuviere conocimiento por razón de su cargo.
- 38) Incumplir con las disposiciones antidrogas que para los efectos correspondientes emita la empresa.
- 39) Incumplir con sus obligaciones relacionadas con los programas de capacitación emitidos por la empresa.
- 40) Incumplir con sus obligaciones derivadas de la política de estacionamiento de vehículos de la empresa.
- 41) Hacer uso indebido o divulgar códigos de usuarios o contraseñas que les hayan sido o no entregados para efecto del desarrollo de su trabajo: Para acceder a herramientas y aplicaciones del cliente, control de asistencia, salida para llamadas telefónicas y uso de la fotocopiadora.

42) Registrar indebidamente o fraudulentamente la entrada y salida de su computadora o de la de un tercero, mediante los mecanismos establecidos para efectos de control asistencia y otros efectos.

43) Emitir, copiar, utilizar o promover la utilización de certificados e incapacidades falsas, supuestamente provenientes del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

44) A través del ejercicio de su cargo, proporcionar información ficticia a usuarios, clientes, clientes de los clientes, así como a cualquier persona relacionada con el uso del servicio ofrecido por la empresa.

45) Fumar en las áreas prohibidas para tales efectos, según lo establezca el correspondiente reglamento o normativa.

46) **Faltas de "Cero Tolerancia"**: En vista del giro principal de Compañía Salvadoreña de Teleservices, S.A. de C.V., las siguientes faltas son consideradas por la costumbre de la empresa como faltas de "cero tolerancia" e incluso faltas gravísimas, ya que directa o indirectamente podrían llegar a lesionar la organización y funcionamiento de la misma, lesionando así la buena marcha del negocio:

- a. Emplear en el lenguaje habitual, vocablos groseros, soeces, o disonantes y/o obscenidades. Asimismo, incurrir en actitudes reñidas con la moral, las buenas costumbres y la disciplina, tales como faltas a la decencia, así como también el uso de lenguaje vulgar o abusivo que sea oído por el cliente que está en una llamada telefónica con otro agente.
- b. Cualquier tipo de falta al pudor (actos sexuales, en general dentro de las instalaciones de la empresa, especialmente en los estacionamientos, elevadores, cafeterías, baños, pasillos y escaleras).
- c. Realizar sistemáticamente o no cualquier tipo de conducta hostil o intimidadora hacia otro trabajador, ya sea desde una posición jerárquica superior o desde un grupo de iguales con el fin de ocasionar un **acoso psicológico dentro del centro de trabajo**.
- d. Por cualquier medio verbal, escrito o electrónico acosar, hostigar, discriminar y/o hacer referencia de la orientación sexual, etnia, género de sus compañeros de trabajo, superiores o subordinados.
- e. Insultar y denigrar por cualquier medio (verbal, escrito o electrónico) directa o indirectamente a los clientes de la empresa, sus campañas; siendo un agravante que para tal fin sean utilizados cualquiera de sus signos distintivos de la empresa, sus clientes y/o directamente nombres de personas jurídicas o naturales.
- f. Permitir, promover y/o mantener dentro del centro de trabajo de excesiva confianza con otros trabajadores, superiores y/o clientes, por considerarse relaciones inapropiadas por la empresa.
- g. Utilizar las herramientas, equipo, el centro de trabajo y las relaciones de trabajo para propuestas personales de coqueteo o únicamente para hacer citas amistosas y/o amorosas entre los trabajadores y con los clientes de la empresa.
- h. En vista que el giro principal de la empresa es la de "centro internacional de llamadas" las buenas conductas en dicha actividad son las que generan sus ingresos, y por lo tanto cualquier conducta contraria a las mismas acarreará perjuicios económicos. Es por ello que serán considerado como **faltas gravísimas**:
 - i) Evadir la contestación de llamadas entrantes desconectándola Y/O **MANIPULANDO LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO** y equipo para retrasar y/o evitar llamadas de entrada.

APROBADO

DIRECCION GENERAL DE INSTRUCCIONES



- ii) Reenviar la llamada al "queue" (en espera) no obstante estar el trabajador entrenado y disponible para manejar dicha llamada;
- iii) Dejar intencionalmente a un cliente "en espera" o en modalidad "silencio" por más de cinco minutos con el propósito que éste cuelgue la llamada por no haber sido atendido;
- iv) Transferir una llamada prematuramente a otro departamento para que ellos den la asistencia al cliente o enviar llamadas a otras personas, departamento o locación que esté fuera de políticas y/o procedimientos, por ejemplo: transferir a otro agente interno por medio de extensiones o a otro departamento para evitar tomar la llamada.
- v) Ignorar o no aceptar una llamada entrante.
- vi) Terminar las llamadas relacionadas con su trabajo, de una forma inapropiada, malintencionada o agresiva. Se excepcionan aquellos casos en los que consta fehacientemente que ha sido el cliente de la Empresa quien ha utilizado un lenguaje furioso y/o vulgar. Sin embargo, si los clientes furiosos utilizan ofensas, lenguaje vulgar, obsceno y/o abusivo, el trabajador está obligado a seguir los procedimientos de la transferencia para supervisores o departamentos de escalación para tratar estos clientes difíciles.
- vii) Aquel trabajador que se negase a escalar una llamada al Supervisor o transferirla a otro departamento, en caso que el cliente así lo solicite
- viii) Permanecer en línea después de transferir una llamada, escuchando la llamada.
- ix) Incurrir en actitudes reñidas con la moral, las buenas costumbres y la disciplina, tales como faltas a la decencia, al pudor tales como actos sexuales, en general dentro de las instalaciones de la empresa, especialmente en los estacionamientos, elevadores, cafeterías, baños, pasillos y escaleras
- i. Hacer comentarios que denigren o desacrediten a los clientes de la empresa, sus servicios, afiliados, productos o competidores.
- j. Revelar y/o divulgar sin autorización previa, ya sea durante una llamada entrante, saliente, o por cualquier medio verbal, escrito o electrónico que la empresa ("Teleperformance") únicamente ha sido subcontratada por los clientes de la empresa para llevar a cabo el servicio de centro internacional de llamadas, ya que para los efectos contractuales entre la empresa y sus clientes se trata de información confidencial que de ser revelada ocasionará consecuencias económicas negativas.
- k. Ingerir y/o consumir drogas o bebidas embriagantes dentro de la Empresa o presentarse a las labores con síntomas de haberlas ingerido, presentando síntomas de las mismas, según el estado de su apariencia, debido al consumo de drogas, o con aliento alcohólico.-
- l. Realizar o permitir conscientemente la realización de "llamadas indebidas", entendiéndose éstas como aquellas llamadas que no están relacionadas con el servicio la Empresa ofrece a sus clientes.

Artículo No. 49:

Evaluando las circunstancias, el trabajador que incurriere en alguna de las prohibiciones establecidas en los artículos 47 y 48 del presente Reglamento Interno, podrá ser suspendido por un día sin goce de salario.

APROBADO

DIRECCIÓN GENERAL DE TRABAJO



.....

CAPITULO XXI
DE LAS DISPOSICIONES DISCIPLINARIAS Y MODO DE APLICARLAS

Artículo No. 73:

La Empresa es titular de la facultad disciplinaria. Las faltas, omisiones o infracciones a las obligaciones básicas del empleado, a lo dispuesto en el Presente Reglamento Interno de Trabajo y a las normas internas de la Empresa o a las instrucciones dictadas por sus representantes, darán origen a la aplicación de medidas disciplinarias por parte del Jefe inmediato, contando con la asesoría permanente de la Administración.

Artículo No. 74:

Dependiendo de la gravedad de la falta las medidas disciplinarias a aplicar de forma excluyente son:

- a) Llamada de atención por escrito, con copia a la Administración
- b) Llamada de atención, siempre por escrito, con copia a la Administración, indicando que en caso de reincidir, la Empresa tomará la decisión de terminar el vínculo.
- c) El patrono podrá suspender hasta por un día al trabajador, por cada falta disciplinaria establecida en este Reglamento Interno:

En circunstancias especiales, el Inspector General de Trabajo, previa calificación de motivos, podrá conceder autorización para suspender al trabajador hasta por un plazo no mayor de treinta días.

- d) Terminación del contrato sin responsabilidad para la empresa por las causales numeradas en el Art. 75 del presente reglamento, principalmente aquellas consideradas como de "cero tolerancia" y/o "faltas gravísimas" por la costumbre de la empresa y este Reglamento.

.....

CAPITULO XXII
CAUSALES DE TERMINACIÓN DE CONTRATO
SIN RESPONSABILIDAD PARA EL PATRONO

Artículo No. 75:

Son causales de despido sin responsabilidad para la Empresa:

- 1) Cuando después de haber sido nombrado en su empleo, se comprobare falsedad en la información proporcionada a esta Empresa al momento de su nombramiento. Esta

- causal dejará de tener efectos después de treinta días de prestar sus servicios el trabajador, dentro de la empresa.
- 2) Por desobediencia basado en no presentarse el empleado sin causa justa, a desempeñar sus labores en la fecha convenida para iniciarlas o reanudarlas, durante los tres días laborales siguientes.
 - 3) Protagonizar riñas o cualquier clase de actos que perturben el orden en la empresa alterando el normal desarrollo de las labores, así como maltratar o abusar física y/o verbalmente a sus compañeros.
 - 4) Por negligencia reiterada del empleado.
 - 5) Por la pérdida de confianza de la Empresa en el empleado cuando este desempeñe un cargo de dirección, vigilancia, fiscalización u otro de igual importancia y responsabilidad, en casos tales como fraude o defraudación a la empresa o a cualquiera de sus clientes.
 - 6) Por revelar el trabajador, secretos de la empresa, no guardando la confidencialidad y estricta reserva sobre todas las informaciones y documentos producidos, originados, proporcionados u obtenidos en razón de las labores desempeñadas en la Empresa o a las que de cualquier modo, circunstancial o no, hubiere obtenido acceso.
 - 7) Por el uso indebido, malicioso o negligente, de fondos, valores de la Empresa, herramientas, materiales y bienes en general confiados para su manejo o custodia, causando perjuicios a los intereses económicos del patrono.
 - 8) Por ingerir el trabajador bebidas embriagantes o hacer uso de narcóticos o drogas enervantes en el lugar de trabajo o concurrir al lugar de trabajo bajo los efectos de bebidas alcohólicas, drogas o sustancias estupefacientes así como por resultar positivo en la prueba antidoping que al efecto le realizare la empresa. Así como también desobedecer a la obligación de tomar las pruebas de detección de consumo de sustancias psicotrópicas o incumplir con las políticas y disposiciones antidrogas que para los efectos correspondientes emita la Empresa para la seguridad del Centro de Trabajo, sus trabajadores y el buen desempeño de las funciones.
 - 9) Por poner el empleado en grave peligro, por malicia o negligencia la seguridad de los compañeros de trabajo.
 - 10) Por ocasionar el empleado maliciosamente o por negligencia grave, perjuicios materiales en las instalaciones de la Empresa o en objetos relacionados con el trabajo, propiedad o intereses económicos de la Empresa, especialmente los relacionados con bienes ubicados en sanitarios, estacionamientos, elevadores, azotea y cafeterías.
 - 11) Por desobedecer el empleado las instrucciones de sus superiores en forma manifiesta, sin motivo alguno y siempre que se trate de asuntos relacionados con el desempeño de sus labores.
 - 12) Por contravenir en forma manifiesta y reiterada las medidas preventivas o los procedimientos para evitar riesgos profesionales, especialmente al fumar en lugares no autorizados o hacer mal uso del equipo de seguridad.
 - 13) Por revelar el trabajador o por interpósita persona secretos de la empresa, divulgando, publicando o publicitando por cualquier medio (verbal, escrito o electrónico) sobre operaciones, negocios e intereses en que interviene la Empresa o sus clientes, así como sustrayendo, utilizando o reproduciendo por cualquier medio documentos que se encuentren en poder de la Empresa, sin la debida autorización escrita. Asimismo, por no Mantener en forma CONFIDENCIAL, por copiar, usar o divulgar, información de las operaciones de las Áreas Financieras y Fiscales, Administrativas, Operaciones,

APROBADO

0000121
DIRECCION GENERAL DE TRABAJO
C.A.

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO

Sistemas e Informática, Mercadotecnia, Comercial y Recursos Humanos por cualquier medio (verbal, escrito o electrónico) de sus Clientes y Proveedores, para fines personales o de terceros, ya sea de manera oral, escrita o mediante dispositivos magnéticos y electrónicos.

- 14) Por alterar, modificar, falsificar, ocultar o destruir documentos de trabajo, maliciosamente o por negligencia grave, causando perjuicios materiales en las instalaciones de la Empresa o en objetos relacionados con el trabajo, propiedad o intereses económicos de la Empresa.
- 15) Por actos graves de inmoralidad o actos graves de irrespeto cometidos por el empleado dentro de la Empresa o fuera de ella, cuando se encontrare en el desempeño de sus labores, ocasionado o no graves perjuicios a los intereses económicos y morales del patrono.
- 16) Por faltar injustificadamente a sus labores durante el término de dos días laborales completos y consecutivos; o durante tres días laborales no consecutivos en un mismo mes calendario.
- 17) Por infringir reiteradamente las prohibiciones contenidas en este Reglamento Interno de Trabajo, y/o por haber cometido al menos una vez cualesquiera de las faltas consideradas gravísimas ó de "cero tolerancia" por el artículo 48 del presente Reglamento.
- 18) Por cualquier otra causa contemplada en las disposiciones legales numeradas en el Art. 24 del Código de Trabajo, aplicables a la empresa.
- 19) Por desobediencia del trabajador a sus obligaciones de capacitación y adiestramiento, según los planes y programas impartidos por la empresa así como a toda su normativa establecida en los contratos de trabajo y en los diferentes instrumentos emitidos por la empresa.
- 20) Por desobedecer el trabajador al patrono o a sus representantes en cuanto a su obligación de portar el carné de identificación que la empresa le haya entregado para su uso diario.
- 21) Por desobediencia a su prohibición de no terminar las llamadas relacionadas con su trabajo, de una forma inapropiada, mal intencionada o agresiva o por transferir una llamada prematuramente a otro departamento para que ellos den la asistencia al cliente.
- 22) Por incumplir el trabajador las disposiciones relativas a a su obligación de guardar la confidencialidad exigida por la empresa, de conformidad al contrato de trabajo así como al resto de documentos emitidos por la empresa a ese respecto.
- 23) Por incumplir el trabajador las disposiciones relativas a la prohibición de hacer uso indebido o divulgar códigos de usuarios o contraseñas que les hayan sido o no entregados para efecto del desarrollo de su trabajo.
- 24) Por incumplir el trabajador las disposiciones relativas a la prohibición de registrar indebida o fraudulentamente la entrada y salida de su computadora o de la de un tercero, mediante los mecanismos establecidos por la empresa para tales efectos.
- 25) Por incumplir el trabajador a la prohibición de emitir, copiar, utilizar o promover la utilización de certificados e incapacidades falsos, supuestamente provenientes del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
- 26) Por incumplir el trabajador las disposiciones relativas a la prohibición de proporcionar información ficticia a usuarios, clientes, clientes de los clientes, así como a cualquier persona relacionada con el uso del servicio ofrecido por la empresa.

APROBADO



27) Por incurrir en las prohibiciones contempladas en los numerales cuatro, seis y diecinueve del Artículo 48 de este Reglamento.-

San Salvador, 21 de Octubre del 2008.

COMPañÍA SALVAI

Legal
ELESERVICES, S.A. DE C.V.

FE: de que la firma que antecede es AUTENTICA, por haber sido puesta y reconocida en mi presencia por el señor:

, a quien conozco, portador del
emitido por la Dirección General de
Migración y Extranjería vigente hasta el día quince de febrero del dos mil nueve, actuando en nombre y representación en su calidad de Administrador Único en funciones de la sociedad **COMPAÑÍA SALVADOREÑA DE TELESERVICIOS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse **CST, S.A. DE C.V.**; de este domicilio, personería que doy fe de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: a) Escritura Pública de Modificación al Pacto Social y Reunión en Texto Único de la sociedad **COMPAÑÍA SALVADOREÑA DE TELESERVICIOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**,

y cuyas cláusulas de conformidad a dicha escritura constituyen los Estatutos rigen la vida jurídica de la sociedad a partir de la fecha de inscripción, teniéndose en consecuencia como la única escritura social, y de la cual consta: Que se ratificó su naturaleza, denominación y domicilio tal y como han sido anteriormente expresados, que su plazo es por tiempo indeterminado, que dentro de la finalidad social se encuentra el otorgamiento de actos como el presente, que la administración de la sociedad corresponde a una Junta Directiva o a una Administración Única, a opción de la Junta General de accionistas, las cuales duran en sus funciones por términos de cinco años, y que por haberse introducido modificaciones a los estatutos de la sociedad en cuanto a la representación de la misma y de conformidad a la actual la representación extrajudicial y el uso de la firma social le corresponde al Director Presidente de la Junta Directiva o al Administrador Único Propietario o a su suplente, en su caso y la representación judicial le corresponde a un Gerente o a sus suplentes nombrados o removidos directamente por el Administrador Único Propietario y/o su suplente o el Director Presidente de la Junta Directiva en su caso. b) Certificación emitida por

de la que consta que según el libro de Juntas Generales de Accionistas que lleva la sociedad, con fecha treinta y uno de mayo del dos mil seis se celebró sesión de Junta General Ordinaria y Extraordinaria de accionistas se acordó elegir por un período de cinco años, como administrador único propietario

que teniendo el pleno conocimiento que el administrador propietario nombrado, estaría ausente del país por un período difícil de determinar, la junta general llamó al administrador suplente,

para que asuma el cargo en propiedad, mientras dure la ausencia del titular y con las restricciones que le imponga el pacto social, encontrándose facultado para otorgar actos como el presente. San Salvador, veintiuno de octubre de dos mil ocho.

Anexo Consistente en Nuevo Texto de Artículos del Reglamento Interno de Trabajo de la empresa propiedad de Compañía Salvadoreña de Teleservicios, Sociedad Anónima de Capital Variable, a ser modificados.



Artículo No. 6

La empresa otorgará las mismas oportunidades a mujeres y hombres, para acceder al empleo, implementando u otorgando los mismos criterios de selección.

Para poder prestar sus servicios como trabajador de La Empresa, toda persona deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) Llenar y firmar la solicitud correspondiente en el formulario que para tal efecto proporciona La Empresa;
- b) Presentar solvencia extendida por la PNC.
- c) El trabajador, como mínimo, deberá practicarse los siguientes exámenes médicos: sangre, pulmón, orina y heces;
- d) Presentar documento de Identidad Personal de curso legal;
- e) Tres fotografías.
- f) Presentar hoja de vida
- g) Constancia de trabajos anteriores.
- h) Rendir satisfactoriamente las pruebas de conocimiento y habilidad que se realicen de acuerdo al puesto solicitado.
- i) 2 recomendaciones extendidas por personas de reconocida honorabilidad y buena conducta.
- j) Tener aptitud para desarrollar la actividad que se le ha encomendado.
- k) Número de identificación tributario;

La empresa únicamente atenderá las solicitudes que reúnan los requisitos establecido en el presente artículo y empleará a aquellas personas que ofrezcan mejores cualidades de idoneidad, honradez y responsabilidad, previa comprobación de la autenticidad de la documentación presentada.

Artículo No. 13

Los datos e información que no sean necesarios para su contratación y que sean proporcionados inicialmente por los empleados, se presumirán válidos hasta la fecha en que se comunique la variación respectiva tales como: Domicilio, estado familiar, cargas de familia, etc. Es obligación de los empleados informar sobre dichos cambios.

Artículo No. 13 bis.

En los contratos de trabajo se entenderá incluida el contenido de este artículo en el sentido de que el trabajador queda obligado a mantener en forma confidencial a no copiar, usar o divulgar, información de las códigos de usuario, contraseñas, áreas financieras, fiscales, administrativas, Operaciones, Informática, Mercadotecnia y Recursos Humanos de la empresa de sus Clientes y Proveedores para fines personales o

APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO

de terceros, ya sea de manera oral, escrita o mediante dispositivos magnéticos y electrónicos. Así como también, alterar, grabar o introducir sistemas, programas, archivos o cualquier dato electrónico en las computadoras y equipo de comunicaciones que se encuentre en las instalaciones propiedad de la empresa, de clientes y empresas con las que se tenga relación de cualquier tipo y no se esté autorizado su uso o reproducción por él o los que sean autores o se ostente públicamente como tales.



0000124

Artículo No. 22

La Jornada de Trabajo se desarrollará por medio de los siguientes horarios de trabajo, los cuales deberán obligatoriamente constar como anexos del correspondiente contrato de trabajo:

1. De Lunes a Viernes: De las 6:00 horas a las 9:00 horas
2. De Lunes a Viernes: De las 6:00 horas a las 12:30 horas
3. De Lunes a Viernes: De las 6:00 horas a las 10:00 horas y de las 11:00 horas a las 15:00 horas.
4. De Lunes a Viernes: De las 6:00 horas a las 10:30 horas
5. De Lunes a Viernes: De las 6:30 horas a las 13:00 horas
6. De Lunes a Viernes: De las 6:30 horas a las 10:30 horas y de las 11:30 horas a las 15:30 horas.
7. De Lunes a Viernes: De las 7:00 horas a las 13:30 horas
8. De Lunes a Viernes: De las 7:00 horas a las 11:00 horas y de las 12:00 horas a las 16:00 horas.
9. De Lunes a Viernes: De las 7:30 horas a las 11:30 horas y de las 12:30 horas a las 16:30 horas.
10. De Lunes a Viernes: De las 7:30 horas a las 11:30 horas y de las 12:30 horas a las 16:30 horas.
11. De Lunes a Viernes: De las 8:30 horas a las 15:00 horas
12. De Lunes a Viernes: De las 8:30 horas a las 12:30 horas y de las 13:30 a las 16:30 horas.
13. De Lunes a Viernes: De las 8:00 horas a las 12:00 horas y de las 13:00 horas a las 17:00 horas.
14. De Lunes a Viernes: De las 8:30 horas a las 12:30 horas y de las 13:30 horas a las 17:30 horas.
15. De Lunes a Viernes: De las 9:00 horas a las 15:30 horas
16. De Lunes a Viernes: De las 9:00 horas a las 13:00 y de las 14:00 horas a las 18:00 horas.
17. De Lunes a Viernes: De las 9:30 horas a las 16:00 horas.

APROBADO

18. De Lunes a Viernes: De las 9:30 horas a las 13:30 horas y de las 14:30 horas a las 18:30 horas.
19. De Lunes a Viernes: De las 10:00 horas a las 14:00 horas y de las 15:00 horas a las 19:00 horas.
20. De Lunes a Viernes: De las 10:30 horas a las 17:00 horas.
21. De Lunes a Viernes: De las 10:30 horas a las 14:30 horas y de las 15:30 horas a las 19:00 horas.
22. De Lunes a Viernes: De las 11:00 horas a las 17:30 horas
23. De Lunes a Viernes: De las 11:00 horas a las 15:00 horas y de las 16:00 horas a las 20:00 horas.
24. De Lunes a Viernes: De las 11:30 horas a las 15:30 horas y de las 16:30 a las 20:30 horas.
25. De Lunes a Viernes: De las 12:00 horas a las 16:00 horas y de las 17:00 horas a las 20:00 horas.
26. De Lunes a Viernes: De las 12:00 horas a las 16:00 horas y de las 17:00 horas a las 21:00 horas.
27. De Lunes a Viernes: De las 12:30 horas a las 19:00 horas.
28. De Lunes a Viernes: De las 12:30 horas a las 16:30 horas y de las 17:30 horas a las 21:30 horas.
29. De Lunes a Viernes: De las 13:00 horas a las 19:30 horas.
30. De Lunes a Viernes: De las 13:30 horas a las 17:30 horas y de las 18:30 a las 21:30 horas.
31. De Lunes a Viernes: De las 13:30 horas a las 17:30 horas y de las 18:30 a las 22:00 horas.
32. De Lunes a Viernes: De las 14:00 horas a las 20:00 horas
33. De Lunes a Viernes: De las 15:00 horas a las 19:00 horas y de las 20:00 horas a las 23:00 horas.
34. De Lunes a Viernes: De las 20:00 horas a las 24:00 horas y de 1:00 hora a las 4:00 horas.
35. De Lunes a Viernes: De las 21:00 horas a la 1:00 hora y de las 2:00 horas a las 5:00 horas.
36. De Lunes a Viernes: De las 22:00 horas a las 2:00 horas y de las 3:00 horas a las 6:00 horas.
37. De Lunes a Viernes: De las 23:00 horas a las 3:00 horas y de las 4:00 horas a las 7:00 horas.
38. De Lunes a Viernes: De las 23:00 horas a las 3:00 horas
39. De Lunes a Sábado: De las 7:00 horas a las 13:30 horas



APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO



40. De Lunes a Sábado: De las 7:30 horas a las 14:00 horas
41. De Lunes a Sábado: De las 7:30 horas a las 14:50 horas
42. De Lunes a Sábado: De las 8:00 horas a las 14:30 horas
43. De Lunes a Sábado: De las 8:00 horas a las 15:20 horas
44. De Lunes a Sábado: De las 14:05 horas a las 20:35 horas
45. De Lunes a Sábado: De las 14:35 horas a las 21:05 horas
46. De Lunes a Sábado: De las 14:50 horas a las 22:10 horas
47. De Lunes a Sábado: De las 15:20 horas a las 22:40 horas
48. Lunes, Martes, Jueves, Viernes y Sábado: De las 6:00 horas a las 12:30 horas
49. Lunes, Martes, Jueves, Viernes y Sábado: De las 6:00 horas a las 10:00 horas y de las 11:00 horas a las 15:00 horas.
50. Lunes, Martes, Jueves, Viernes y Sábado: De las 6:30 horas a las 10:30 horas y de las 11:30 horas a las 15:30 horas.
51. Lunes, Martes, Jueves, Viernes y Sábado: De las 7:00 horas a las 11:00 horas y de las 12:00 horas a las 16:00 horas.
52. Lunes, Martes, Jueves, Viernes y Sábado: De las 8:00 horas a las 14:30 horas.
53. Lunes, Martes, Jueves, Viernes y Sábado: De las 8:00 horas a las 12:00 horas y de las 13:00 horas a las 17:00 horas.
54. Lunes, Martes, Jueves, Viernes y Sábado: De las 10:00 horas a las 14:00 horas y de las 15:00 horas a las 19:00 horas.
55. Lunes, Martes, Jueves, Viernes y Sábado: De las 11:00 horas a las 17:30 horas.
56. Lunes, Martes, Jueves, Viernes y Sábado: De las 11:00 horas a las 19:00 horas.
57. Lunes, Martes, Jueves, Viernes y Sábado: De las 12:00 horas a las 18:30 horas.
58. Lunes, Martes, Jueves, Viernes y Sábado: De las 13:00 horas a las 19:30 horas.
59. Lunes, Martes, Jueves, Viernes y Sábado: De las 15:00 horas a las 19:00 horas y de las 20:00 horas a las 23:00 horas.
60. Lunes, Martes, Jueves, Viernes y Sábado: De las 20:00 horas a las 24:00 horas y de 1:00 hora a las 4:00 horas.
61. Lunes, Martes, Jueves, Viernes y Sábado: De las 11:30 horas a las 15:30 horas y de las 16:30 horas a las 20:30 horas.
62. Lunes, Martes, Jueves, Viernes y Sábado: De las 15:00 horas a las 19:00 horas y de las 20 horas a las 23:00 horas.
63. Lunes, Martes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 6:00 horas a las 12:30 horas.
64. Lunes, Martes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 6:00 horas a las 10:00 horas y de las 11:00 horas a las 15:00 horas.
65. Lunes, Martes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 6:30 horas a las 10:30 horas y de las 11:30 horas a las 15:30 horas.

APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO



66. Lunes, Martes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 7:00 horas a las 13:30 horas.
67. Lunes, Martes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 7:30 horas a las 14:00 horas.
68. Lunes, Martes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 8:30 horas a las 15:00 horas.
69. Lunes, Martes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 9:00 horas a las 15:30 horas.
70. Lunes, Martes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 9:30 horas a las 13:30 horas y de las 14:30 horas a las 18:30 horas.
71. Lunes, Martes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 10:00 horas a las 14:00 horas y de las 15:00 horas a las 19:00 horas.
72. Lunes, Martes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 10:30 horas a las 17:00 horas.
73. Lunes, Martes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 11:00 horas a las 15:00 horas y de las 20:00 horas a las 20:00 horas.
74. Lunes, Martes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 12:00 horas a las 19:00 horas.
75. Lunes, Martes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 12:00 horas a las 16:00 horas y de las 17:00 horas a las 21:00 horas.
76. Lunes, Martes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 14:00 horas a las 18:00 horas y de las 19:00 horas a las 22:30 horas.
77. Lunes, Martes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 15:00 horas a las 19:00 horas y de las 20:00 horas a las 23:00 horas.
78. Lunes, Martes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 20:00 horas a las 24:00 horas y de 1:00 horas a las 4:00 horas..
79. Lunes, Martes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 7:30 horas a las 11:30 horas y de las 12:30 a las 16:30 horas.
80. Lunes, Martes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 13:00 horas a las 17:00 horas y de las 18:00 horas a las 22:00 horas.
81. Lunes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado: De las 6:00 horas a las 10:00 horas y de las 11:00 horas a las 15:00 horas.
82. Lunes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado: De las 7:30 horas a las 11:30 horas y de las 12:30 a las 16:30 horas.
83. Lunes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado: De las 9:00 horas a las 13:00 horas y de las 14:00 horas a las 18:00 horas.
84. Lunes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado: De las 10:00 horas a las 16:30 horas.
85. Lunes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado: De las 10:00 horas a las 14:00 horas y de la 15:00 horas a las 19:00 horas.
86. Lunes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado: De las 12:30 horas a las 19:00 horas.
87. Lunes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado: De las 13:00 horas a las 17:00 horas y de las 18:00 horas a las 22:00 horas.
88. Lunes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado: De las 13:30 horas a las 20:00 horas.

APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO

89. Lunes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado: De las 15:00 horas a las 19:00 horas y de las 20:00 horas a las 23:00 horas.
90. Lunes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado: De las 20:00 horas a las 24:00 horas y de 1:00 hora a las 4:00 horas.
91. Lunes, Miércoles, Jueves, Viernes y Domingo: De las 6:00 horas a las 12:30 horas.
92. Lunes, Miércoles, Jueves, Viernes y Domingo: De las 8:00 horas a las 14:30 horas.
93. Lunes, Miércoles, Jueves, Viernes y Domingo: De las 11:00 horas a las 15:00 horas y de las 16:00 horas a las 20:00 horas.
94. Lunes, Miércoles, Jueves, Viernes y Domingo: De las 11:30 horas a las 18:00 horas.
95. Lunes, Martes, Miércoles, Jueves y Sábado: De las 20:00 horas a las 2:00 horas.
96. Martes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado: De las 6:00 horas a las 10:00 horas y de las 11:00 horas a las 15:00 horas.
97. Martes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado: De las 7:00 horas a las 11:00 horas y de las 12:00 horas a las 16:00 horas.
98. Martes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado: De las 13:00 horas a las 19:30 horas.
99. Martes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado: De las 15:00 horas a las 19:00 horas y de las 20:00 horas a las 23:00 horas.
100. Domingo, Martes, Jueves, Viernes y Sábado: De las 6:00 horas a las 12:30 horas.
101. Domingo, Martes, Jueves, Viernes y Sábado: De las 12:00 horas a las 16:00 horas y de las 17:00 horas a las 21:00 horas.
102. Domingo, Martes, Jueves, Viernes y Sábado: De las 13:30 horas a las 20:00 horas.
103. Domingo, Lunes, Martes, Miércoles y Jueves: De las 6:00 horas a las 10:00 horas y de 11:00 horas a las 15:00 horas.
104. Domingo, Lunes, Martes, Miércoles y Jueves: De las 12:00 horas a las 16:00 horas y de las 17:00 horas a las 21:00 horas.
105. Domingo, Lunes, Martes, Miércoles y Jueves: De las 15:00 horas a las 19:00 horas y de las 20:00 horas a las 23:00 horas.
106. Domingo, Lunes, Martes, Miércoles y Jueves: De las 20:00 horas a las 24:00 horas y de 1:00 hora a las 4:00 horas.
107. Domingo, Lunes, Martes, Miércoles y Viernes: De las 6:00 horas a las 12:30 horas.
108. Domingo, Lunes, Martes, Miércoles y Viernes: De las 6:00 horas a las 10:00 horas y de las 11:00 horas a las 15:00 horas.
109. Domingo, Lunes, Martes, Miércoles y Viernes: De las 7:30 horas a las 11:30 horas y de las 12:30 horas a las 16:30 horas.



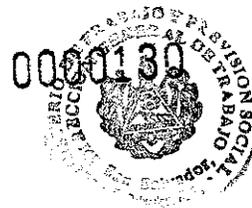
APROBADO

110. Domingo, Lunes, Martes, Miércoles y Viernes: De las 10:00 horas a las 14:00 horas y de las 15:00 horas a las 19:00 horas.
111. Domingo, Lunes, Martes, Miércoles y Viernes: De las 18:00 horas a las 22:00 horas.
112. Domingo, Lunes, Martes, Miércoles y Viernes: De las 22:00 horas a las 2:00 horas y de las 3:00 horas a las 6:00 horas.
113. Domingo, Lunes, Martes, Miércoles y Sábado: De las 6:00 horas a las 10:00 horas y de las 11:00 horas a las 15:00 horas.
114. Domingo, Lunes, Martes, Miércoles y Sábado: De las 13:00 horas a las 17:00 horas y de las 18:00 horas a las 22:00 horas.
115. Domingo, Lunes, Martes, Jueves y Viernes: De las 6:00 horas a las 10:00 horas y de de las 11:00 horas a las 15:00 horas.
116. Domingo, Lunes, Martes, Jueves y Viernes: De la 7:00 horas a las 13:30 horas.
117. Domingo, Lunes, Martes, Jueves y Viernes: De las 12:00 horas a las 18:30 horas.
118. Domingo, Lunes, Martes, Jueves y Viernes: De las 13:30 horas a las 20:00 horas.
119. Domingo, Lunes, Martes, Jueves y Viernes: De las 13:00 horas a las 17:00 horas y de las 18:00 horas a las 22:00 horas.
120. Domingo, Lunes, Martes, Jueves y Viernes: De las 15:00 horas a las 19:00 horas y de las 20:00 horas a las 23:00 horas.
121. Domingo, Lunes, Martes, Jueves y Sábado: De las 13:00 horas a las 19:30 horas.
122. Domingo, Lunes, Martes, Jueves y Sábado: De las 13:30 horas a las 20:00 horas.
123. Domingo, Lunes, Martes, Jueves y Sábado: De las 20:00 horas a las 24:00 horas y de 1:00 hora a las 4:00 horas.
124. Domingo, Lunes, Martes, Viernes y Sábado: De las 7:30 horas a las 11:30 horas y de las 12:30 horas a las 16:30 horas.
125. Domingo, Lunes, Martes, Viernes y Sábado: De las 8:30 horas a las 15:00 horas.
126. Domingo, Lunes, Martes, Viernes y Sábado: De las 10:30 horas a las 14:30 horas y de las 15:30 horas a las 19:30 horas.
127. Domingo, Lunes, Martes, Viernes y Sábado: De las 12:30 horas a las 16:30 horas y de las 17:30 horas a las 21:30 horas.
128. Domingo, Lunes, Miércoles, Jueves y Viernes: De las 6:30 horas a las 13:00 horas.
129. Domingo, Lunes, Miércoles, Jueves y Viernes: De las 7:00 horas a las 13:30 horas.
130. Domingo, Lunes, Miércoles, Jueves y Viernes: De las 7:00 horas a las 11:00 horas y de las 12:00 horas a las 16:00 horas.



APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO

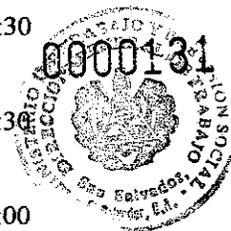


131. Domingo, Lunes, Miércoles, Jueves y Viernes: De las 8:00 horas a las 14:30 horas.
132. Domingo, Lunes, Miércoles, Jueves y Viernes: De las 14:00 horas a las 18:00 horas y de las 19:00 a las 22:30 horas.
133. Domingo, Lunes, Miércoles, Jueves y Viernes: De las 22:00 horas a las 2:00 horas y de las 3:00 horas a las 6:00 horas.
134. Domingo, Lunes, Miércoles, Jueves y Sábado: De las 6:00 horas a las 12:30 horas.
135. Domingo, Lunes, Miércoles, Jueves y Sábado: De las 6:00 horas a las 10:00 horas y de las 11:00 horas a las 15:00 horas.
136. Domingo, Lunes, Miércoles, Jueves y Sábado: De las 7:00 horas a las 13:30 horas.
137. Domingo, Lunes, Miércoles, Jueves y Sábado: De las 7:00 horas a las 11:30 horas y de las 12:30 horas a las 16:30 horas.
138. Domingo, Lunes, Miércoles, Jueves y Sábado: De las 12:00 horas a las 16:00 horas y de las 17:00 horas a las 21:00 horas.
139. Domingo, Lunes, Miércoles, Jueves y Sábado: De las 13:30 horas a las 17:30 horas.
140. Domingo, Lunes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 6:30 horas a las 10:30 horas y de las 11:30 horas a las 15:30 horas.
141. Domingo, Lunes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 11:30 horas a las 15:30 horas y de las 16:30 horas a las 21:30 horas.
142. Domingo, Lunes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 12:30 horas a las 16:30 horas y de las 17:30 horas a las 21:30 horas.
143. Domingo, Lunes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 13:30 horas a las 20:00 horas.
144. Domingo, Martes, Miércoles, Jueves y Viernes: De las 7:00 horas a las 13:30 horas.
145. Domingo, Martes, Miércoles, Jueves y Viernes: De las 13:30 horas a las 20:00 horas.
146. Domingo, Martes, Miércoles, Jueves y Sábado: De las 6:00 horas a las 10:00 horas y de las 11:00 horas a las 15:00 horas.
147. Domingo, Martes, Miércoles, Jueves y Sábado: De las 7:00 horas a las 11:00 horas y de las 12:00 horas a las 16:00 horas.
148. Domingo, Martes, Miércoles, Jueves y Sábado: De las 7:00 horas a las 14:00 horas.
149. Domingo, Martes, Miércoles, Jueves y Sábado: De las 12:00 horas a las 16:00 horas y de las 17:00 horas a las 21:00 horas.

APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO

150. Domingo, Martes, Miércoles, Jueves y Sábado: De las 12:30 horas a las 16:30 horas y de las 17:00 horas a las 21:30 horas.
151. Domingo, Martes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 6:00 horas a las 12:30 horas.
152. Domingo, Martes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 6:30 horas a las 13:00 horas.
153. Domingo, Martes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 7:00 horas a las 13:30 horas.
154. Domingo, Martes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 7:30 horas a las 11:30 horas y de las 12:30 horas a las 16:30 horas.
155. Domingo, Martes, Miércoles, Viernes y Sábado: De las 20:00 horas a las 24:00 horas y de 1:00 hora a las 4:00 horas.
156. Domingo, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado: De las 6:00 horas a las 10:00 horas y de las 11:00 horas a las 15:00 horas.
157. Domingo, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado: De las 11:00 horas a las 15:00 horas.
158. Domingo, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado: De las 20:00 horas a las 24:00 horas y de 1:00 hora a las 4:00 horas.
159. Domingo, Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, y Viernes: De las 7:30 horas a las 14:00 horas.
160. De Lunes a Viernes: De las 12:00 horas a las 16:00 horas y de las 17:00 horas a las 20:30 horas y Sábados: De las 12:30 horas a las 19:00 horas.
161. De Lunes a Viernes: De las 12:00 horas a las 16:00 horas y de las 17:00 horas a las 20:30 horas y Sábados: De las 13:00 horas a las 19:00 horas.
162. De Lunes a Viernes: De las 12:00 horas a las 16:00 horas y de las 17:00 horas a las 20:30 horas y Sábados: De las 7:00 horas a las 13:30 horas.
163. De Lunes a Viernes: De las 12:00 horas a las 16:00 horas y de las 17:00 horas a las 21:00 horas y Sábados: De las 13:00 horas a las 16:00 horas.
164. De Lunes a Viernes: De las 12:30 horas a las 16:30 horas y de las 17:30 horas a las 21:00 horas y Sábados: De las 7:00 horas a las 13:00 horas.
165. De Lunes a Viernes: De las 7:00 horas a las 11:00 horas y de las 12:00 horas a las 16:00 horas y Sábados: De las 10:00 horas a las 13:00 horas.
166. De Lunes a Viernes: De las 7:00 horas a las 11:00 horas y de las 12:00 horas a las 16:00 horas y Sábados: De las 8:00 horas a las 12:00 horas.
167. De Lunes a Viernes: De las 8:30 horas a las 12:30 horas y de las 13:30 horas a las 17:00 horas y Sábados: De las 7:00 horas a las 13:00 horas.



APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO

168. De lunes a jueves: de 8:00 horas a las 12:30 horas y de las 13:30 horas a las 18 horas y Viernes: De 8:00 horas a las 12:30 horas y de las 13:30 horas a las 17 horas
169. De lunes a viernes de 8:00 horas a las 12:30 horas y de las 13:30 horas a las 17 horas y Sábado: De 8:30 horas a las 12:30 horas.
170. De lunes a jueves: de 7:30 horas a las 12:30 horas y de las 13:30 horas a las 17:30 horas y Viernes: De 7:30 horas a las 12:30 horas y de las 13:30 horas a las 16:30 horas.



Los horarios de trabajo estarán sujetos a cambios, previamente autorizados en este Reglamento Interno de Trabajo, según las necesidades de la empresa, siempre que no excedan de las ocho horas diarias ordinarias diurnas, y 7 horas diarias en jornada nocturna, previa notificación al trabajador, salvo en casos de emergencia, situación que deberá ser expresada en el correspondiente contrato individual de trabajo.

Los horarios anteriores podrán modificarse de acuerdo con los trabajadores y trabajadoras, en caso de desacuerdo, serán resueltos por el Director General de Trabajo.

Artículo No. 25

Además de lo dispuesto en este Reglamento, el área de Administración podrá disponer de las políticas que tendrán por objeto velar para que se cumpla con el horario de trabajo establecido por La Empresa, especialmente en lo relativo a control de asistencia por parte de los trabajadores así como sobre la vigilancia de las prohibiciones e incumplimientos a este respecto.

Artículo No. 27

El salario se estipulará libremente; pero no será inferior al mínimo fijado de las maneras establecidas en el Código de Trabajo.

Las y los trabajadores en esta empresa y que en idénticas circunstancias en iguales condiciones desarrollen una labor, devengarán igual remuneración, cualquiera sea su sexo, edad, raza, color, nacionalidad, opinión política o creencia religiosa.

La inobservancia de lo prescrito en el inciso anterior, dará derecho a las y los trabajadores afectados, para demandar la nivelación de salarios.

Podrá pactarse que el salario sea devengado y pagado en razón de hora trabajada, es decir unidad de tiempo. Por lo tanto, en caso de que las partes acuerden modificar el correspondiente contrato individual de trabajo, en el sentido de que el trabajador labore un número distinto de horas, podrá pactarse que el pago total del salario varíe en razón y proporción del nuevo número de horas trabajadas.

APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO

0000133

Artículo No. 39

Después de un año continuo dentro de la empresa, cada trabajador tendrá derecho a gozar de un período de vacaciones cuya duración será de quince días, de los cuales serán remunerados con una prestación equivalente al salario ordinario correspondiente a dicho lapso más un treinta por ciento del mismo.



Los días de asueto y descanso semanal que quedaren comprendidos dentro del período de vacaciones no prolongan la duración de éstas, pero las vacaciones no podrán iniciarse en tales días. Los descansos semanales compensatorios no se incluirán dentro del período de vacaciones.

Todo trabajador y trabajadora, para tener derecho a vacaciones, deberá acreditar un número de doscientos días trabajados en el año.

El patrono podrá, de acuerdo con la mayoría de los trabajadores de la empresa, fraccionar las vacaciones en dos o más períodos dentro del año de trabajo. Si fueren dos, cada período deberá durar diez días por lo menos; y si fueren tres o más, siete días como mínimo.

Artículo No. 46

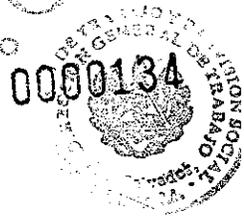
Todo trabajador que ingrese a La Empresa, tendrá derecho después del período de prueba correspondiente, a que se le proporcione todo lo necesario para el desempeño de sus funciones, y a los derechos establecidos en el Código de Trabajo y leyes laborales.

Además tendrá derecho a:

- 1) Gozar de estabilidad empleo, optar por mejoras salariales, categorías o ascensos, de acuerdo con su capacidad, cuando existan las oportunidades.
- 2) Gozar de descanso semanal, permisos, asuetos, vacaciones y licencias, de acuerdo a lo establecido en el presente reglamento interno de trabajo,
- 3) Recibir igual remuneración, inclusive prestaciones e igual trato con respecto a un trabajo de igual valor, así como a igualdad de trato con respecto a la evaluación de la calidad del trabajo.
- 4) Gozar en igualdad de oportunidades y sin discriminación por razón del sexo, en caso sea ofrecido por la empresa, a participar en programas de formación profesional, adiestramiento, aprendizaje y a la formación profesional que promueva la empresa.
- 5) Organizar, coordinar y participar, con la venia de la empresa, en programas sociales, culturales y recreativos, para el sano esparcimiento que contribuyan a una adecuada armonía laboral, dentro de la población trabajadora de la empresa.
- 6) Todo el personal de la empresa tiene derecho a estar inscrito en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
- 7) Todo el personal de la empresa tiene derecho a estar inscrito en una Administradora de Fondos de Pensiones.

APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO



Artículo Número 47

Además de las obligaciones que les impone el Código de Trabajo, y de las que pudieren imponer las leyes a futuro, los trabajadores de COMPAÑIA SALVADOREÑA DE TELESERVICIOS, S.A. DE C.V., tendrán las siguientes:

- a) Conocer y cumplir las normas contenidas en este reglamento de Trabajo, y las emitidas de las Gerencias y lo dispuesto en el Plan Anual de La Empresa.
- b) Obtener permiso escrito de su jefe inmediato o del superior, siempre que tenga que ausentarse del trabajo en horas laborales.
- c) Guardar lealtad a La Empresa, absteniéndose de hacer críticas que la perjudiquen o comentarios que puedan dañar los intereses de las mismas, tanto dentro de sus instalaciones, como fuera de ellas.
- d) Permitir el registro de paquetes, bolsos y objetos que introduzcan y saquen de La Empresa, siempre y cuando no se dañe la integridad del trabajador.
- e) Cuidar que se conserven en buenas condiciones el mobiliario y equipo, utensilios y demás implementos de trabajo que le sean encomendados para el desempeño de sus labores.
- f) Dar aviso inmediato a su jefe correspondiente sobre cualquier desperfecto o irregularidad que notaren en el mobiliario y equipo.
- g) Dar aviso inmediato en los casos que no puedan concurrir a sus labores, sin perjuicio de la justificación o motivo de la ausencia.
- h) Dar aviso oportunamente sobre cualquier cambio en sus datos personales como domicilio, teléfono, estado civil, AFP.
- i) Trabajar en los lugares donde La Empresa realice sus operaciones o donde sus servicios sean requeridos.
- j) Asistir a las sesiones con fines de entrenamiento, desarrollo o capacitación a las que fuera citado.
- k) Participar en las evaluaciones de personal y otros que La Empresa disponga.
- l) Respetar el orden jerárquico y los canales establecidos para las reclamaciones y solicitudes.
- m) Dar cuenta de manera inmediata a sus superiores de los actos culposos o dolosos que pudieren cometer sus compañeros de trabajo, sin distinción de cargo o categoría.
- n) Cumplir con el presente reglamento Interno de Trabajo.
- o) Cumplir con el Programa Antidrogas anual a establecerse por la empresa.
- p) Mantener disciplina y orden durante las jornadas de trabajo y mientras permanezcan en el interior del recinto empresarial, asimismo en las reuniones de cualquier índole que la Empresa promueva,
- q) Cumplir con todas las ordenes relacionadas con el trabajo, que impartan los superiores o jefes inmediatos.
- r) Cumplir con las obligaciones de capacitación y adiestramiento en los términos de los planes y programas establecidos por la empresa. Asimismo, será obligación del trabajador, no abandonar total ni parcialmente su capacitación, durante el plazo establecido para la misma, debiendo mantener el máximo interés de aprendizaje y concentración durante la totalidad del plazo de dicha capacitación y debiendo, en caso de incumplimiento, retribuir a la empresa la cantidad invertida por esta ultima en concepto de capacitación.

APROBADO

- DIRECCION GENERAL DE TRABAJO
- s) Mantener en forma CONFIDENCIAL, a no copiar, usar o divulgar, información de las operaciones de las Áreas Financieras y Fiscales, Administrativas, Operaciones, Sistemas e Informática, Mercadotecnia, Comercial y Recursos Humanos de CST de sus Clientes y Proveedores, para fines personales o de terceros, ya sea de manera oral, escrita o mediante dispositivos magnéticos y electrónicos.
 - t) Portar el carnet de identificación que la empresa le entregue para su uso diario.
 - u) Presentarse a su trabajo correctamente vestido y de conformidad a los estándares exigidos por la empresa y mantenerse de esa forma durante el horario de trabajo.
 - v) Acatar la política de estacionamiento de vehículos de la empresa.
 - w) Como mecanismo de control de asistencia, registrar la entrada y salida en su computadora, mediante los mecanismos establecidos por la empresa para tales efectos.



Artículo No. 48

Además de las prohibiciones que la ley y los contratos de trabajo les imponen, deben acatarse las siguientes:

- 1) Efectuar daños en los edificios, instalaciones, documentación, máquinas y demás de propiedad de La Empresa, que estén bajo su custodia y en los bienes de los compañeros de trabajo.
- 2) Protagonizar riñas o cualquier clase de actos que perturben el orden en La Empresa alterando el normal desarrollo de las labores, así como maltratar o abusar física y/o verbalmente de sus compañeros.
- 3) Faltar al trabajo sin causa justificada o presentarse tarde a desempeñar sus labores.
- 4) Manejar u operar máquinas o equipos que no le hayan sido asignados o para la cual, no tuviera autorización.
- 5) Portar armas en el centro de Trabajo.
- 6) Extraer de La Empresa sin previa autorización útiles, equipo, vehículos, materiales de trabajo, documentación, valores o cualquier objeto que no sea de su pertenencia o que no lleve debidamente documentado.
- 7) Hacer propaganda política, religiosa o comercial dentro de La Empresa, asimismo, efectuar transacciones comerciales dentro de la misma.
- 8) Hacer colectas para cualquier fin sin la comunicación a los jefes respectivos y autorización de éstos.
- 9) Hacer o usar, el equipo asignado en cosas no concernientes a la Empresa.
- 10) Ingerir y/o consumir drogas o bebidas embriagantes dentro de La Empresa o presentarse a las labores con síntomas de haberlas ingerido, presentando síntomas de las mismas, según el estado de su apariencia, debido al consumo de drogas, o con aliento alcohólico.
- 11) Utilizar información privilegiada y aún no divulgada, para beneficio propio y / o terceros.
- 12) Recabar firmas dentro de La Empresa para cualquier finalidad sin autorización de los niveles competentes.

APROBADO

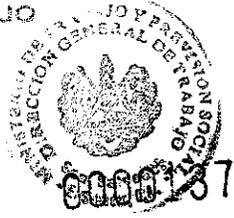
DIRECCION GENERAL DE TRABAJO



- 13) Dedicarse a participar en juegos de azar, hacer apuestas, practicar deportes o vender y/o comprar artículos de cualquier naturaleza dentro del local u horario de trabajo, excepto que tenga autorización para ello.
- 14) Efectuar declaraciones públicas o de prensa a nombre de La Empresa, sin haber sido expresamente facultado para ello.
- 15) Dormir, comer, fumar o masticar chicle, durante las horas laborales en su puesto de trabajo.
- 16) Tomar agua en envases que no sean de plástico transparente o sin tapón de seguridad.
- 17) Emplear en el lenguaje habitual, vocablos groseros, procaces, o disonantes y/o obscenidades. Asimismo, incurrir en actitudes reñidas con la moral, las buenas costumbres y la disciplina, tales como faltas a la decencia, al pudor (actos sexuales, , en general dentro de las instalaciones de la empresa, especialmente en los estacionamientos, elevadores, cafeterías, baños, pasillos y escaleras).
- 18) Abandonar injustificadamente la estación de trabajo.
- 19) Acosar y hostigar a un compañero, un superior o subordinado.
- 20) Extraer información de la empresa o cliente y hacer mal uso de ella.
- 21) Cometer faltas contra la decencia, al pudor o moralidad dentro de la empresa.
- 22) Maquillarse o aplicarse artículos de belleza en el cubículo de operaciones.
- 23) Incurrir en Insubordinación e indisciplina a superiores directos o indirectos.
- 24) Introducir animales vivos o muertos dentro de la empresa.
- 25) Hacer mal uso del equipo de seguridad (extintores).
- 26) Maltratar y deteriorar el mobiliario y equipo de computo.
- 27) No cumplir los estándares de vestido exigidos por la empresa, los cuales se harán del conocimiento de los trabajadores en su momento.
- 28) Utilizar en horas de oficina, Radios Personales o portátiles, grabadoras, celulares, televisores, computadoras personales o cualquier juego electrónico de cualquier tipo.
- 29) Utilizar cualquier instrumento de trabajo como artefacto de descanso.
- 30) Abandonar los instrumentos o herramientas de trabajo, cuando estas ya no se utilicen.
- 31) Insertar o pegar artículos personales, tales como fotos, sobre los diferentes instrumentos y herramientas de trabajo.
- 33) Activar intencionalmente los sistemas de seguridad de la empresa.
- 34) Terminar las llamadas relacionadas con su trabajo, de una forma inapropiada, mal intencionada o agresiva.
- 35) Dar un uso no autorizado a la identificación proporcionada por la empresa.
- 36) Tomar o consumir comidas o bebidas ajenas en el área asignada almacenar las mismas.
- 37) Divulgar información confidencial de la empresa, de la cual tuviere conocimiento por razón de su cargo.
- 38) Incumplir con las disposiciones antidrogas que para los efectos correspondientes emita la empresa.
- 39) Incumplir con sus obligaciones relacionadas con los programas de capacitación emitidos por la empresa.
- 40) Incumplir con sus obligaciones derivadas de la política de estacionamiento de vehículos de la empresa.
- 41) Hacer uso indebido o divulgar códigos de usuarios o contraseñas que les hayan sido o no entregados para efecto del desarrollo de su trabajo: Para acceder

APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO



herramientas y aplicaciones del cliente, control de asistencia, salida para llamadas telefónicas y uso de la fotocopidora.

- 42) Registrar indebidamente o fraudulentamente la entrada y salida de su computadora o de la de un tercero, mediante los mecanismos establecidos para efectos de control asistencia y otros efectos.
- 43) Emitir, copiar, utilizar o promover la utilización de certificados e incapacidades falsas, supuestamente provenientes del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
- 44) A través del ejercicio de su cargo, proporcionar información ficticia a usuarios, clientes, clientes de los clientes, así como a cualquier persona relacionada con el uso del servicio ofrecido por la empresa.
- 45) Fumar en las áreas prohibidas para tales efectos, según lo establezca el correspondiente reglamento o normativa.

Artículo No. 74

Las medidas disciplinarias son:

- a) Llamada de atención por escrito, con copia a la Administración
- b) Llamada de atención, siempre por escrito, con copia a la Administración, indicando que en caso de reincidir, La Empresa tomará la decisión de terminar el vínculo.
- c) El patrono podrá suspender hasta por un día al trabajador, por cada falta disciplinaria establecida en este Reglamento Interno:

En circunstancias especiales, el Inspector General de Trabajo, previa calificación de motivos, podrá conceder autorización para suspender al trabajador hasta por un plazo no mayor de treinta días.

- d) Terminación del contrato sin responsabilidad para la empresa por las causales numeradas en el Art. 75 del presente reglamento.

Artículo No. 75

Son causales de despido sin responsabilidad para La Empresa:

- a) Cuando después de haber sido nombrado en su empleo, se comprobare falsedad en la información proporcionada a esta Empresa al momento de su nombramiento. Esta causal dejará de tener efectos después de treinta días de prestar sus servicios el trabajador, dentro de la empresa.
- b) Por desobediencia basado en no presentarse el empleado sin causa justa, a desempeñar sus labores en la fecha convenida para iniciarlas o reanudarlas, durante los tres días laborales siguientes.
- c) Protagonizar riñas o cualquier clase o por agredir física o verbalmente a un cliente, resultando actos que perturben el orden en La Empresa, alterando el normal desarrollo de las labores.
- d) Por negligencia reiterada del empleado.
- e) Por la pérdida de confianza de La Empresa en el empleado cuando este desempeñe un cargo de dirección, vigilancia, fiscalización u otro de igual

APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO



0000138

- importancia y responsabilidad, en casos tales como fraude o defraudación a la empresa o a cualquiera de sus clientes.
- f) Por revelar el trabajador secretos de la empresa, no guardando la confidencialidad y estricta reserva sobre todas las informaciones y documentos producidos, originados, proporcionados u obtenidos en razón de las labores desempeñadas en La Empresa o a las que de cualquier modo, circunstancial o no, hubiere obtenido acceso.
 - g) Por el uso indebido, malicioso o negligente, de fondos, valores de La Empresa, confiados para su manejo o custodia, causando perjuicios a los intereses económicos del patrono.
 - h) Por ingerir el trabajador bebidas embriagantes o hacer uso de narcóticos o drogas enervantes en el lugar de trabajo o concurrir al lugar de trabajo bajo los efectos de bebidas alcohólicas, drogas o sustancias estupefacientes así como por resultar positivo en la prueba antidoping que al efecto le realizare la empresa. Así como también desobedecer a la obligación de tomar la prueba antidrogas, tal como lo exija la empresa.
 - i) Por poner el empleado en grave peligro, por malicia o negligencia la seguridad de los compañeros de trabajo.
 - j) Por ocasionar el empleado maliciosamente o por negligencia grave, perjuicios materiales en las instalaciones de La Empresa o en objetos relacionados con el trabajo, propiedad o intereses económicos de La Empresa, especialmente los relacionados con bienes ubicados en sanitarios, estacionamientos, elevadores, azotea y cafeterías.
 - k) Por desobedecer el empleado las instrucciones de sus superiores en forma manifiesta, sin motivo alguno y siempre que se trate de asuntos relacionados con el desempeño de sus labores.
 - l) Por contravenir en forma manifiesta y reiterada las medidas preventivas o los procedimientos para evitar riesgos profesionales, especialmente al fumar en lugares no autorizados.
 - m) Por revelar el trabajador secretos de la empresa, divulgando, publicando o publicitando sobre operaciones, negocios e intereses en que interviene La Empresa o sus clientes, así como sustrayendo, utilizando o reproduciendo por cualquier medio documentos que se encuentren en poder de La Empresa, sin la debida autorización escrita. Asimismo, por no Mantener en forma CONFIDENCIAL, por copiar, usar o divulgar, información de las operaciones de las Áreas Financieras y Fiscales, Administrativas, Operaciones, Sistemas e Informática, Mercadotecnia, Comercial y Recursos Humanos de CST de sus Clientes y Proveedores, para fines personales o de terceros, ya sea de manera oral, escrita o mediante dispositivos magnéticos y electrónicos.
 - n) Por alterar, modificar, falsificar, ocultar o destruir documentos de trabajo, maliciosamente o por negligencia grave, causando perjuicios materiales en las instalaciones de La Empresa o en objetos relacionados con el trabajo, propiedad o intereses económicos de La Empresa.
 - o) Por actos graves de inmoralidad o actos graves de irrespeto cometidos por el empleado dentro de La Empresa o fuera de ella, cuando se encontrare en el desempeño de sus labores, ocasionado o no graves perjuicios a los intereses económicos y morales del patrono, tales como faltas a la decencia, al pudor (actos sexuales o semejantes, en las instalaciones de la empresa, especialmente en los estacionamientos, elevadores, cafeterías, baños, pasillos y escaleras).

APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO



- p) Por faltar injustificadamente a sus labores durante el término de dos días laborales completos y consecutivos; o durante tres días laborales no consecutivos en un mismo mes calendario.
- q) Por infringir reiteradamente las prohibiciones contenidas en el Capítulo XIV de este reglamento Interno de Trabajo.
- r) Por cualquier otra causa contemplada en las disposiciones legales numeradas en el Art. 24 del Código de Trabajo, aplicables a la empresa.
- s) Por desobediencia del trabajador a sus obligaciones de capacitación y adiestramiento, según los planes y programas impartidos por la empresa así como a toda su normativa establecida en los contratos de trabajo y en los diferentes instrumentos emitidos por la empresa.
- t) Por desobedecer el trabajador al patrono o a sus representantes en cuanto a su obligación de portar el carnet de identificación que la empresa le haya entregado para su uso diario.
- u) Por desobediencia a su prohibición de no terminar las llamadas relacionadas con su trabajo, de una forma inapropiada, mal intencionada o agresiva.
- v) Por incumplir el trabajador las disposiciones relativas a su obligación de guardar la confidencialidad exigida por la empresa, de conformidad al contrato de trabajo así como al resto de documentos emitidos por la empresa a ese respecto.
- w) Por incumplir el trabajador las disposiciones relativas a la prohibición de hacer uso indebido o divulgar códigos de usuarios o contraseñas que les hayan sido o no entregados para efecto del desarrollo de su trabajo.
- x) Por incumplir el trabajador las disposiciones relativas a la prohibición de registrar indebida o fraudulentamente la entrada y salida de su computadora o de la de un tercero, mediante los mecanismos establecidos por la empresa para tales efectos.
- y) Por incumplir el trabajador a la prohibición de emitir, copiar, utilizar o promover la utilización de certificados e incapacidades falsos, supuestamente provenientes del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
- z) Por incumplir el trabajador las disposiciones relativas a la prohibición de proporcionar información ficticia a usuarios, clientes, clientes de los clientes, así como a cualquier persona relacionada con el uso del servicio ofrecido por la empresa.

0000139

San Salvador, Septiembre 14, 2005.

ADMINISTRADOR UNICO EN FUNCIONES
COMPAÑIA SALVADOREÑA DE TELESERVICIOS,
SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE

RECCION GENERAL DE TRABAJO: San Salvador, a las nueve horas y treinta minutos del día catorce de diciembre del año dos mil cinco.

0000140

Vistas las presentes diligencias promovidas por el Ingeniero
en su calidad de Administrador Único en
Funciones con Representación Legal de la **COMPAÑÍA SALVADOREÑA DE
TELESERVICIOS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que podrá
abreviarse **CST, S. A. DE C.V.**, del domicilio de San Salvador, a fin de que se
apruebe la Modificación a los artículos **SEIS, TRECE BIS, VEINTIDÓS,
VEINTICINCO, VEINTISIETE, TREINTA Y NUEVE, CUARENTA Y SEIS,
CUARENTA Y SIETE, CUARENTA Y OCHO, SETENTA Y CUATRO Y SETENTA Y
CINCO**, del Reglamento Interno de Trabajo, aprobado en fecha veinticinco de
noviembre del año dos mil cuatro, que normará las obligaciones de orden técnico y/o
administrativo necesarias y útiles para la buena marcha de dicho centro de trabajo,
en lo referente a la ejecución y desarrollo del trabajo.

**LEIDOS LOS AUTOS; Y,
CONSIDERANDO:**

Que una vez realizado el estudio respectivo al Proyecto de Reglamento
Interno de Trabajo presentado; se determinó que el mismo está de conformidad a lo
dispuesto por el Código de Trabajo y no contiene omisiones, deficiencias o
contravenciones a las leyes laborales, al orden público ni a las buenas costumbres.

POR TANTO: En base a lo expuesto y de conformidad a los artículos del
302 al 306 del Código de Trabajo, esta Dirección General **RESUELVE:**

APRUÉBASE las Modificaciones a los artículos **SEIS, TRECE BIS,
VEINTIDÓS, VEINTICINCO, VEINTISIETE, TREINTA Y NUEVE, CUARENTA Y
SEIS, CUARENTA Y SIETE, CUARENTA Y OCHO, SETENTA Y CUATRO Y
SETENTA Y CINCO** del Reglamento Interno de Trabajo de la Sociedad **COMPAÑÍA
SALVADOREÑA DE TELESERVICIOS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL
VARIABLE**, que podrá abreviarse **CST, S.A. DE C.V.**, que constan en tres
ejemplares, conteniendo cada uno de ellos **ONCE Artículos**, escritos en
DIECISIETE folios útiles frente, todos los cuales han sido estampados con el
sello que dice **"APROBADO DIRECCIÓN GENERAL DE TRABAJO"**. En
consecuencia, transcribese esta resolución al interesado y a la Dirección General de
Inspección de Trabajo, devolviéndole al peticionario dos ejemplares de dicho
reglamento, a fin de darle cumplimiento al artículo 306 del Código de Trabajo.

ANTE MI:


**CISNEROS
SRIO.**



APROBADO
COMISION GENERAL DE TRABAJO

- 13) Dar cuenta de manera inmediata a sus superiores de los actos culposos o dolosos que pudieren cometer sus compañeros de trabajo, sin distinción de cargo o categoría.
- 14) Cumplir con el presente reglamento Interno de Trabajo.
- 15) Cumplir con el Programa Antidrogas anual a establecerse por la empresa.
- 16) Mantener disciplina y orden durante las jornadas de trabajo y mientras permanezcan en el interior del recinto empresarial, asimismo en las reuniones de cualquier índole que la Empresa promueva,
- 17) Cumplir con todas las órdenes relacionadas con el trabajo, que impartan los superiores o jefes inmediatos.
- 18) Cumplir con las obligaciones de capacitación y adiestramiento en los términos de los planes y programas establecidos por la empresa. Asimismo, será obligación del trabajador, no abandonar total ni parcialmente su capacitación, durante el plazo establecido para la misma, debiendo mantener el máximo interés de aprendizaje y concentración durante la totalidad del plazo de dicha capacitación y debiendo, en caso de incumplimiento, retribuir a la empresa la cantidad invertida por esta última en concepto de capacitación.
- 19) Mantener en forma confidencial, a no copiar, usar o divulgar, información de las operaciones de las Áreas Financieras y Fiscales, Administrativas, Operaciones, Sistemas e Informática, Mercadotecnia, Comercial y Recursos Humanos de la Empresa de sus Clientes y Proveedores, para fines personales o de terceros, ya sea de manera oral, escrita o mediante dispositivos magnéticos y electrónicos.
- 20) Portar el carné de identificación que la empresa le entregue para su uso diario.
- 21) Presentarse a su trabajo correctamente vestido y de conformidad a los estándares exigidos por la empresa y mantenerse de esa forma durante el horario de trabajo.
- 22) Acatar la política de estacionamiento de vehículos de la empresa.
- 23) Como mecanismo de control de asistencia, registrar la entrada y salida en su computadora, mediante los mecanismos establecidos por la empresa para tales efectos.
- 24) Acatar las políticas que busquen la buena utilización de los recursos de la empresa tales como -pero no limitadas a- políticas de retardo de inicio de turno, faltas injustificadas, programa antidrogas, uso de sistemas, Internet, correos electrónicos y seguridad informática, las cuales estarán a disposición de los trabajadores.
- 25) Acatar las políticas internas de ética profesional de la empresa, ya que bajo la costumbre de empresa de "Teleperformance" se entenderán como actuaciones contrarias a la ética y la moral las siguientes:
 - a. Solicitar o aceptar, directamente o por interpósita persona, dádivas, regalos, pagos, honorarios o cualquier otro tipo de regalías, por acciones relacionadas con su trabajo.
 - b. Prevalerse de su cargo o nivel jerárquico para obtener o procurar beneficios privados.
 - c. Utilizar, para beneficio privado, la información reservada o privilegiada que obtenga en función de su trabajo.

- 0000202
- d. Negarse a proporcionar a sus superiores jerárquicos y/o Administración, cualquier tipo de informe verbal, electrónico o escrito sobre sus labores cotidianas dentro de su jornada de trabajo.
 - e. Intervenir en cualquier asunto en el que él o algún miembro de su unidad familiar tenga conflicto de intereses, principalmente en aquellas situaciones que conlleven a la contratación de servicios para “Teleperformance”, los cuales siempre deberán haber sido avalados por Gerencia Financiera.
 - f. Que un mando medio o Gerente busque incidir en la contratación de parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, para que presten servicios en “Teleperformance”.
 - g. Utilizar en forma indebida los bienes de “Teleperformance”, incluyéndose el dispendio irresponsable de los mismos.
 - h. Alterar ó falsificar documentos de la empresa y/o permitir que esto se lleve a cabo, quedando entendido que ésta situación conlleva actos como falsificaciones de firma, sustracción y utilización indebida de papel membretado, logos de “Teleperformance”.

El anterior listado se entiende ejemplificativo, más no limitativo a otras conductas que bajo las políticas del Centro de Trabajo se entiendan desleales o antiéticas.

- 26) Acatar las políticas de “Permisos y Licencias” establecidas en el Capítulo XII del presente Reglamento Interno de Trabajo y sobre “Prestaciones cubiertas por el ISSS” desarrolladas por el Artículo 69 del Capítulo XIX del presente Reglamento Interno de Trabajo.

Artículo No. 48:

Además de las prohibiciones que la ley y los contratos de trabajo les imponen, deben acatarse las siguientes:

- 1) Ocasionar daños en los edificios, instalaciones, documentación, máquinas, equipos, mobiliario y demás de propiedad de la Empresa, que estén bajo su custodia y en los bienes de los compañeros de trabajo.
- 2) Protagonizar riñas o cualquier clase de actos que perturben el orden en la Empresa alterando el normal desarrollo de las labores, así como maltratar o abusar física y/o verbalmente de sus compañeros.
- 3) Faltar al trabajo sin causa justificada o presentarse tarde a desempeñar sus labores.
- 4) Manejar u operar máquinas o equipos que no le hayan sido asignados o para la cual, no tuviera autorización.
- 5) Portar armas en el centro de Trabajo.
- 6) Extraer de la Empresa sin previa autorización útiles, equipo, vehículos, materiales de trabajo, documentación, valores o cualquier objeto que no sea de su pertenencia o que no lleve debidamente documentado.
- 7) Hacer propaganda política, religiosa o comercial dentro de la Empresa, asimismo, efectuar transacciones comerciales dentro de la misma.
- 8) Hacer colectas para cualquier fin sin la comunicación a los jefes respectivos y autorización de éstos.



APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO

- 9) Destinar para fines personales y/o comerciales propios cualesquiera recursos, materiales, productos y servicios que la Empresa haya habilitado al trabajador como herramientas de apoyo para el desarrollo de sus actividades laborales, tales como pero no limitadas a: telefonía, acceso a Internet, correo electrónico, hardware, software, impresores, cualquier medio de almacenamiento, papelería, etc.
- 10) Ingerir y/o consumir drogas o bebidas embriagantes dentro de la Empresa o presentarse a las labores con síntomas de haberlas ingerido, presentando síntomas de las mismas, según el estado de su apariencia, debido al consumo de drogas, o con aliento alcohólico.
- 11) Utilizar información privilegiada y aún no divulgada, para beneficio propio y / o terceros.
- 12) Recabar firmas dentro de la Empresa para cualquier finalidad sin autorización de los niveles competentes.
- 13) Dedicarse a participar en juegos de azar, hacer apuestas, practicar deportes o vender y/o comprar artículos de cualquier naturaleza dentro del local u horario de trabajo, excepto que tenga autorización para ello.
- 14) Efectuar declaraciones públicas o de prensa a nombre de la Empresa, sin haber sido expresamente facultado para ello.
- 15) Dormir, comer, fumar o masticar chicle, durante las horas laborales en su puesto de trabajo.
- 16) Tomar agua en envases que no sean de plástico transparente o sin tapón de seguridad.
- 17) Emplear en el lenguaje habitual, vocablos groseros, soeces, o disonantes y/o obscenidades. Asimismo, incurrir en actitudes reñidas con la moral, las buenas costumbres y la disciplina, tales como faltas a la decencia, al pudor.
- 18) Abandonar injustificadamente la estación de trabajo dentro de su jornada laboral
- 19) Acosar y hostigar a un compañero, un superior o subordinado.
- 20) Extraer información de la empresa o cliente y hacer mal uso de ella
- 21) Cometer faltas contra la decencia, al pudor o moralidad dentro de la empresa.
- 22) Maquillarse o aplicarse artículos de belleza en el cubículo de operaciones.
- 23) Incurrir en Insubordinación e indisciplina a superiores directos o indirectos.
- 24) Introducir animales vivos o muertos dentro de la empresa.
- 25) Hacer mal uso del equipo de seguridad (extintores).
- 26) Maltratar y deteriorar el mobiliario y equipo de cómputo.
- 27) No cumplir los estándares de vestido exigidos por la empresa, los cuales se harán del conocimiento de los trabajadores en su momento
- 28) Utilizar en horas de oficina, Radios Personales o portátiles, grabadoras, celulares, televisores, computadoras personales o cualquier juego electrónico de cualquier tipo.
- 29) Utilizar cualquier instrumento de trabajo como artefacto de descanso.
- 30) Abandonar los instrumentos o herramientas de trabajo, cuando estas ya no se utilicen.
- 31) Insertar o pegar artículos personales, tales como fotos, sobre los diferentes instrumentos y herramientas de trabajo.
- 33) Activar intencionalmente los sistemas de seguridad de la empresa.

- 34) Terminar las llamadas relacionadas con su trabajo, de una forma inapropiada, malintencionada o agresiva
- 35) Dar un uso no autorizado a la identificación proporcionada por la empresa.
- 36) Tomar o consumir comidas o bebidas ajenas en el área asignada almacenar las mismas.
- 37) Divulgar información confidencial de la empresa, de la cual tuviere conocimiento por razón de su cargo.
- 38) Incumplir con las disposiciones antidrogas que para los efectos correspondientes emita la empresa.
- 39) Incumplir con sus obligaciones relacionadas con los programas de capacitación emitidos por la empresa.
- 40) Incumplir con sus obligaciones derivadas de la política de estacionamiento de vehículos de la empresa.
- 41) Hacer uso indebido o divulgar códigos de usuarios o contraseñas que les hayan sido o no entregados para efecto del desarrollo de su trabajo: Para acceder a herramientas y aplicaciones del cliente, control de asistencia, salida para llamadas telefónicas y uso de la fotocopidora.
- 42) Registrar indebida o fraudulentamente la entrada y salida de su computadora o de la de un tercero, mediante los mecanismos establecidos para efectos de control asistencia y otros efectos.
- 43) Emitir, copiar, utilizar o promover la utilización de certificados e incapacidades falsas, supuestamente provenientes del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
- 44) A través del ejercicio de su cargo, proporcionar información ficticia a usuarios, clientes, clientes de los clientes, así como a cualquier persona relacionada con el uso del servicio ofrecido por la empresa.
- 45) Fumar en las áreas prohibidas para tales efectos, según lo establezca el correspondiente reglamento o normativa.
- 46) ***Faltas de "Cero Tolerancia"***: En vista del giro principal de Compañía Salvadoreña de Teleservicios, S.A. de C.V., las siguientes faltas son consideradas por la costumbre de la empresa como faltas de "cero tolerancia" e incluso faltas gravísimas, ya que directa o indirectamente podrían llegar a lesionar la organización y funcionamiento de la misma, lesionando así la buena marcha del negocio:
 - a. Emplear en el lenguaje habitual, vocablos groseros, soeces, o disonantes y/o obscenidades. Asimismo, incurrir en actitudes reñidas con la moral, las buenas costumbres y la disciplina, tales como faltas a la decencia, así como también el uso de lenguaje vulgar o abusivo que sea oído por el cliente que está en una llamada telefónica con otro agente.
 - b. Cualquier tipo de falta al pudor (actos sexuales, en general dentro de las instalaciones de la empresa, especialmente en los estacionamientos, elevadores, cafeterías, baños, pasillos y escaleras).
 - c. Realizar sistemáticamente o no cualquier tipo de conducta hostil o intimidadora hacia otro trabajador, ya sea desde una posición jerárquica superior o desde un grupo de iguales con el fin de ocasionar un **acoso psicológico dentro del centro de trabajo**.



APROBADO

COMISION GENERAL DE TRABAJO

- d. Por cualquier medio verbal, escrito o electrónico acosar, hostigar, discriminar y/o hacer referencia de la orientación sexual, etnia, género de sus compañeros de trabajo, superiores o subordinados.
- e. Insultar y denigrar por cualquier medio (verbal, escrito o electrónico) directa o indirectamente a los clientes de la empresa, sus campañas; siendo un agravante que para tal fin sean utilizados cualquiera de sus signos distintivos de la empresa, sus clientes y/o directamente nombres de personas jurídicas o naturales.
- f. Permitir, promover y/o mantener dentro del centro de trabajo de excesiva confianza con otros trabajadores, superiores y/o clientes, por considerarse relaciones inapropiadas por la empresa.
- g. Utilizar las herramientas, equipo, el centro de trabajo y las relaciones de trabajo para propuestas personales de coqueteo o únicamente para hacer citas amistosas y/o amorosas entre los trabajadores y con los clientes de la empresa.
- h. En vista que el giro principal de la empresa es la de “centro internacional de llamadas” las buenas conductas en dicha actividad son las que generan sus ingresos, y por lo tanto cualquier conducta contraria a las mismas acarreará perjuicios económicos. Es por ello que serán considerado como faltas gravísimas:
 - i) Evadir la contestación de llamadas entrantes desconectándola Y/O MANIPULANDO LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO y equipo para retrasar y/o evitar llamadas de entrada.
 - ii) Reenviar la llamada al “queue” (en espera) no obstante estar el trabajador entrenado y disponible para manejar dicha llamada;
 - iii) Dejar intencionalmente a un cliente “en espera” o en modalidad “silencio” por más de cinco minutos con el propósito que éste cuelgue la llamada por no haber sido atendido;
 - iv) Transferir una llamada prematuramente a otro departamento para que ellos den la asistencia al cliente o enviar llamadas a otras personas, departamento o locación que esté fuera de políticas y/o procedimientos, por ejemplo: transferir a otro agente interno por medio de extensiones o a otro departamento para evitar tomar la llamada.
 - v) Ignorar o no aceptar una llamada entrante.
 - vi) Terminar las llamadas relacionadas con su trabajo, de una forma inapropiada, malintencionada o agresiva. Se excepcionan aquellos casos en los que consta fehacientemente que ha sido el cliente de la Empresa quien ha utilizado un lenguaje furioso y/o vulgar. Sin embargo, si los clientes furiosos utilizan ofensas, lenguaje vulgar, obsceno y/o abusivo, el trabajador está obligado a seguir los procedimientos de la transferencia para supervisores o departamentos de escalación para tratar estos clientes difíciles.
 - vii) Aquel trabajador que se negase a escalar una llamada al Supervisor o transferirla a otro departamento, en caso que el cliente así lo solicite
 - viii) Permanecer en línea después de transferir una llamada, escuchando la llamada.
 - ix) Incurrir en actitudes reñidas con la moral, las buenas costumbres y la disciplina, tales como faltas a la decencia, al pudor tales como actos

- sexuales, en general dentro de las instalaciones de la empresa, especialmente en los estacionamientos, elevadores, cafeterías, baños, pasillos y escaleras.
- x) Por incumplir las políticas de ética profesional de la empresa, establecidas en el presente Reglamento Interno de Trabajo, las cuales de conformidad a la costumbre de la empresa son consideradas repudiables en todos sus niveles, independientemente del cargo que desempeñe dentro del Centro de Trabajo.
 - xi) Por burlar o irrespetar las políticas de de “Permisos y Licencias” establecidas en el Capítulo XII del presente Reglamento Interno de Trabajo y sobre “Prestaciones cubiertas por el ISSS” desarrolladas por el Artículo 69 del Capítulo XIX del presente Reglamento Interno de Trabajo.
 - i. Hacer comentarios que denigren o desacrediten a los clientes de la empresa, sus servicios, afiliados, productos o competidores.
 - j. Revelar y/o divulgar sin autorización previa, ya sea durante una llamada entrante, saliente, o por cualquier medio verbal, escrito o electrónico que la empresa (“Teleperformance”) únicamente ha sido subcontratada por los clientes de la empresa para llevar a cabo el servicio de centro internacional de llamadas, ya que para los efectos contractuales entre la empresa y sus clientes se trata de información confidencial que de ser revelada ocasionará consecuencias económicas negativas.
 - k. Ingerir y/o consumir drogas o bebidas embriagantes dentro de la Empresa o presentarse a las labores con síntomas de haberlas ingerido, presentando síntomas de las mismas, según el estado de su apariencia, debido al consumo de drogas, o con aliento alcohólico.-
 - l. Realizar o permitir conscientemente la realización de “llamadas indebidas”, entendiéndose éstas como aquellas llamadas que no están relacionadas con el servicio la Empresa ofrece a sus clientes.

.....

CAPITULO XXII
CAUSALES DE TERMINACIÓN DE CONTRATO
SIN RESPONSABILIDAD PARA EL PATRONO

Artículo No. 75:

Son causales de despido sin responsabilidad para la Empresa:

- 1) Cuando después de haber sido nombrado en su empleo, se comprobare falsedad en la información proporcionada a esta Empresa al momento de su nombramiento. Esta causal dejará de tener efectos después de treinta días de prestar sus servicios el trabajador, dentro de la empresa.



PROB
DIRECCION GENERAL DE TRABAJO

- 2) Por desobediencia basado en no presentarse el empleado sin causa justa, a desempeñar sus labores en la fecha convenida para iniciarlas o reanudarlas, durante los tres días laborales siguientes.
- 3) Protagonizar riñas o cualquier clase de actos que perturben el orden en la empresa alterando el normal desarrollo de las labores, así como maltratar o abusar física y/o verbalmente a sus compañeros.
- 4) Por negligencia reiterada del empleado.
- 5) Por la pérdida de confianza de la Empresa en el empleado cuando este desempeñe un cargo de dirección, vigilancia, fiscalización u otro de igual importancia y responsabilidad, en casos tales como fraude o defraudación a la empresa o a cualquiera de sus clientes.
- 6) Por revelar el trabajador, secretos de la empresa, no guardando la confidencialidad y estricta reserva sobre todas las informaciones y documentos producidos, originados, proporcionados u obtenidos en razón de las labores desempeñadas en la Empresa o a las que de cualquier modo, circunstancial o no, hubiere obtenido acceso.
- 7) Por el uso indebido, malicioso o negligente, de fondos, valores de la Empresa, herramientas, materiales y bienes en general confiados para su manejo o custodia, causando perjuicios a los intereses económicos del patrono.
- 8) Por ingerir el trabajador bebidas embriagantes o hacer uso de narcóticos o drogas enervantes en el lugar de trabajo o concurrir al lugar de trabajo bajo los efectos de bebidas alcohólicas, drogas o sustancias estupefacientes así como por resultar positivo en la prueba antidoping que al efecto le realizare la empresa. Así como también desobedecer a la obligación de tomar las pruebas de detección de consumo de sustancias psicotrópicas o incumplir con las políticas y disposiciones antidrogas que para los efectos correspondientes emita la Empresa para la seguridad del Centro de Trabajo, sus trabajadores y el buen desempeño de las funciones.
- 9) Por poner el empleado en grave peligro, por malicia o negligencia la seguridad de los compañeros de trabajo.
- 10) Por ocasionar el empleado maliciosamente o por negligencia grave, perjuicios materiales en las instalaciones de la Empresa o en objetos relacionados con el trabajo, propiedad o intereses económicos de la Empresa, especialmente los relacionados con bienes ubicados en sanitarios, estacionamientos, elevadores, azotea y cafeterías.
- 11) Por desobedecer el empleado las instrucciones de sus superiores en forma manifiesta, sin motivo alguno y siempre que se trate de asuntos relacionados con el desempeño de sus labores.
- 12) Por contravenir en forma manifiesta y reiterada las medidas preventivas o los procedimientos para evitar riesgos profesionales, especialmente al fumar en lugares no autorizados o hacer mal uso del equipo de seguridad.
- 13) Por revelar el trabajador o por interpósita persona secretos de la empresa, divulgando, publicando o publicitando por cualquier medio (verbal, escrito o electrónico) sobre operaciones, negocios e intereses en que interviene la Empresa o sus clientes, así como sustrayendo, utilizando o reproduciendo por cualquier medio documentos que se encuentren en poder de la Empresa, sin la debida autorización escrita. Asimismo, por no Mantener en forma CONFIDENCIAL, por copiar, usar o

PROBADO



- divulgar, información de las operaciones de las Áreas Financieras y Fiscales, Administrativas, Operaciones, Sistemas e Informática, Mercadotecnia, Comercial y Recursos Humanos por cualquier medio (verbal, escrito o electrónico) de sus Clientes y Proveedores, para fines personales o de terceros, ya sea de manera oral, escrita o mediante dispositivos magnéticos y electrónicos.
- 14) Por alterar, modificar, falsificar, ocultar o destruir documentos de trabajo, maliciosamente o por negligencia grave, causando perjuicios materiales en las instalaciones de la Empresa o en objetos relacionados con el trabajo, propiedad o intereses económicos de la Empresa.
 - 15) Por actos graves de inmoralidad o actos graves de irrespeto cometidos por el empleado dentro de la Empresa o fuera de ella, cuando se encontrare en el desempeño de sus labores, ocasionado o no graves perjuicios a los intereses económicos y morales del patrono.
 - 16) Por faltar injustificadamente a sus labores durante el término de dos días laborales completos y consecutivos; o durante tres días laborales no consecutivos en un mismo mes calendario.
 - 17) Por infringir reiteradamente las prohibiciones contenidas en este Reglamento Interno de Trabajo, y/o por haber cometido al menos una vez cualesquiera de las faltas consideradas gravísimas ó de "cero tolerancia" por el artículo 48 del presente Reglamento.
 - 18) Por cualquier otra causa contemplada en las disposiciones legales numeradas en el Art. 24 del Código de Trabajo, aplicables a la empresa.
 - 19) Por desobediencia del trabajador a sus obligaciones de capacitación y adiestramiento, según los planes y programas impartidos por la empresa así como a toda su normativa establecida en los contratos de trabajo y en los diferentes instrumentos emitidos por la empresa.
 - 20) Por desobedecer el trabajador al patrono o a sus representantes en cuanto a su obligación de portar el carné de identificación que la empresa le haya entregado para su uso diario.
 - 21) Por desobediencia a su prohibición de no terminar las llamadas relacionadas con su trabajo, de una forma inapropiada, mal intencionada o agresiva o por transferir una llamada prematuramente a otro departamento para que ellos den la asistencia al cliente.
 - 22) Por incumplir el trabajador las disposiciones relativas a a su obligación de guardar la confidencialidad exigida por la empresa, de conformidad al contrato de trabajo así como al resto de documentos emitidos por la empresa a ese respecto.
 - 23) Por incumplir el trabajador las disposiciones relativas a la prohibición de hacer uso indebido o divulgar códigos de usuarios o contraseñas que les hayan sido o no entregados para efecto del desarrollo de su trabajo.
 - 24) Por incumplir el trabajador las disposiciones relativas a la prohibición de registrar indebida o fraudulentamente la entrada y salida de su computadora o de la de un tercero, mediante los mecanismos establecidos por la empresa para tales efectos.
 - 25) Por incumplir el trabajador a la prohibición de emitir, copiar, utilizar o promover la utilización de certificados e incapacidades falsos, supuestamente provenientes del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.



APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO

- 26) Por incumplir el trabajador las disposiciones relativas a la prohibición de proporcionar información ficticia a usuarios, clientes, clientes de los clientes, así como a cualquier persona relacionada con el uso del servicio ofrecido por la empresa.
- 27) Por incurrir en las prohibiciones ó incumplir reiterada y/o evidentemente las obligaciones derivadas del contrato de trabajo, el presente Reglamento Interno, las políticas internas de la empresa que hayan sido previamente notificadas y la legislación laboral vigente.

.....

CAPITULO XIX

PRESTACIONES CUBIERTAS POR EL ISSS

Artículo No. 69:

En virtud de estar sujeta al régimen del ISSS, “Teleperformance” está exenta de las prestaciones que le impone al Código de Trabajo y otras leyes a favor de los trabajadores y trabajadoras, en la medida que sean cubiertas por el ISSS.

Sin embargo, si por disposiciones legales “Teleperformance” estuviera obligada a dar prestaciones superiores a las concedidas por el mencionado Instituto, las y los trabajadores podrán exigir la parte del mismo, que no recibieren.

En vista que el régimen del ISSS cubre las incapacidades por enfermedad común a partir del 4º día, y que el pago o no de los primeros 3 días de incapacidad queda a discreción del Patrono, “Teleperformance” en beneficio de sus trabajadores establece como política interna que, cuando la enfermedad ocasione incapacidad para el trabajo “Teleperformance” -dependiendo de su buen record laboral- podrá pagar al trabajador un subsidio de incapacidad temporal equivalente a 1 día de trabajo ordinario, siempre y cuando demuestren fehacientemente su incapacidad temporal menor de 3 días no cubierta por el régimen del ISSS siempre y cuando:

- a) el trabajador haya acudido en forma oportuna a la clínica asistencial del ISSS correspondiente;
- b) que no se trate de una situación autoinflingida por negligencia del trabajador, tales como consumo de sustancias psicotrópicas prohibidas o de bebidas alcohólicas;
- c) que el trabajador notifique a su superior o al departamento de Recursos Humanos de su incapacidad dentro de las 24 horas siguientes de su diagnóstico por parte del ISSS, y
- d) que el trabajador haga llegar a su superior, lo más pronto posible, su constancia de estar incapacitado para el trabajo debidamente validada por el ISSS.

.....

San Salvador, 23 de marzo del 2009.



Legal
ALVADOREÑA DE TELESERVICIOS, S.A. DE C.V.

APROBADO
DIRECCION GENERAL DE TRABAJO

RECCION GENERAL DE TRABAJO: San Salvador, a las catorce horas del día veintiuno de marzo del año dos mil nueve.

Vistas las presentes diligencias promovidas por el
en su calidad de Administrador
Único Suplente y Representante Legal de la Sociedad **COMPAÑÍA SALVADOREÑA DE TELESERVICIOS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que podrá abreviarse **CST, S.A. DE C. V.**, del domicilio de San Salvador, Departamento de San Salvador, a fin de que se apruebe la modificación de los artículos: cuarenta y siete, cuarenta y ocho, setenta y cinco y sesenta y nueve del Reglamento Interno de Trabajo, que normará las obligaciones de orden técnico y/o administrativo necesarias y útiles para la buena marcha de dicho Centro de Trabajo, en lo referente a la ejecución y desarrollo del trabajo.

0000207

**LEÍDOS LOS AUTOS; Y,
CONSIDERANDO:**

Que una vez realizado el estudio respectivo al proyecto de Reglamento Interno de Trabajo presentado, se determinó que el mismo es conforme a lo dispuesto por el Código de Trabajo y no contiene omisiones, deficiencias o contravenciones a las Leyes Laborales, al orden público ni a las buenas costumbres.

POR TANTO; Con base en lo antes expuesto y de conformidad a los Artículos del 302 al 306 del Código de Trabajo, esta Dirección General **RESUELVE:**

APRUEBASE MODIFICACION a los Artículos: cuarenta y siete, cuarenta y ocho, setenta y cinco y sesenta y nueve del Reglamento Interno de Trabajo de la Sociedad **COMPAÑÍA SALVADOREÑA DE TELESERVICIOS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que podrá abreviarse **CST, S.A. DE C. V.**, el cual consta en tres ejemplares, conteniendo cada uno de ellos **TRES Capítulos, CUATRO Artículos**, escritos en **SEIS folios útiles frente y vuelto**, todos los cuales han sido estampados con el sello que dice: **"APROBADO DIRECCIÓN GENERAL DE TRABAJO"**. En consecuencia, transcribese esta Resolución al interesado y a la Dirección General de Inspección de Trabajo, devolviéndole al peticionario dos ejemplares de dicho Reglamento, a fin de darle cumplimiento al Artículo 306 del Código de Trabajo.



C. Morán
C. MORÁN

ANTE MÍ:

[Signature]
CISNEROS.

APROBADO

DIRECCIÓN GENERAL DE TRABAJO



- 12) Dar cuenta de manera inmediata a sus superiores de los actos culposos o dolosos que pudieren cometer sus compañeros de trabajo, sin distinción de cargo o categoría.
- 13) Cumplir con todas las disposiciones del presente Reglamento Interno de Trabajo, sus disposiciones disciplinarias y con las políticas que lo desarrollen.
- 14) Con el fin de evitar el consumo de sustancias psicotrópicas prohibidas o de bebidas alcohólicas que afecten negativamente en el trabajo, el trabajador deberá cumplir con el "PROGRAMA ANTIDROGAS" establecido por la Empresa. Estos lineamientos sobre la frecuencia y modalidad de exámenes clínicos serán siempre desarrollados por la Administración a través de Políticas las cuales serán hechas del conocimiento de todo trabajador de la Empresa desde la etapa de contratación, y que será retroalimentada a lo largo de la relación laboral, para lo cual el trabajador deberá firmar de enterado por aceptado del contenido de las mismas.
- 15) Mantener disciplina y orden durante las jornadas de trabajo y mientras permanezcan en el interior del recinto empresarial, asimismo en las reuniones y capacitaciones de cualquier índole que la Empresa promueva,
- 16) Cumplir con todas las órdenes relacionadas con el trabajo, que impartan los superiores o jefes inmediatos.
- 17) Portar obligatoriamente de manera visible el carné de identificación y acceso que la empresa le entregue para su uso diario. Debiendo el trabajador notificar inmediatamente a su superior jerárquico en caso de olvido, extravío, destrucción del mismo. En caso de extravío o destrucción negligente de dicho carné de identificación la Empresa proveerá uno de reposición a cargo del trabajador, para lo cual el trabajador deberá firmar por enterado y aceptado del contenido de las mismas.
- 18) Presentarse a su trabajo correctamente vestido y de conformidad a los estándares exigidos por la empresa y mantenerse de esa forma durante el horario de trabajo.
- 19) Acatar la política de estacionamiento de vehículos de la empresa.
- 20) Como mecanismo de control de asistencia y puntualidad, todo trabajador debe registrar la entrada y salida en su computadora, mediante los mecanismos establecidos por la empresa para tales efectos.
- 21) Acatar las políticas que busquen la buena utilización de los recursos de la empresa tales como -pero no limitadas a- políticas de retardo de inicio de turno, faltas injustificadas, programa antidrogas, uso de sistemas, Internet, correos electrónicos y seguridad informática, las cuales estarán a disposición de los trabajadores.
- 22) Acatar las políticas internas de **ÉTICA PROFESIONAL** de la empresa, ya que bajo la costumbre de empresa de "Teleperformance" se entenderán como actuaciones contrarias a la ética y la moral las siguientes:
 - a. Solicitar o aceptar, directamente o por interpósita persona, dádivas, regalos, pagos, honorarios o cualquier otro tipo de regalías, por acciones relacionadas con su trabajo.
 - b. Prevalerse de su cargo o nivel jerárquico para obtener o procurar beneficios privados.
 - c. Utilizar, para beneficio privado, la información reservada o privilegiada que obtenga en función de su trabajo.

APROBADO

DIRECCION GENERAL DE...



- d. Negarse a proporcionar a sus superiores jerárquicos y/o Administración, cualquier tipo de informe verbal, electrónico o escrito sobre sus labores cotidianas dentro de su jornada de trabajo.
- e. Intervenir en cualquier asunto en el que él o algún miembro de su unidad familiar tenga conflicto de intereses, principalmente en aquellas situaciones que conlleven a la contratación de servicios para "Teleperformance", los cuales siempre deberán haber sido avalados por Gerencia Financiera.
- f. Que un mando medio o Gerente busque incidir en la contratación de parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, para que presten servicios en "Teleperformance".
- g. Utilizar en forma indebida los bienes de "Teleperformance", incluyéndose el dispendio irresponsable de los mismos, principalmente aquellos que dentro de los criterios de la Administración dañen al medioambiente (impresiones innecesarias, dispendio de papel, uso abusivo de aires acondicionados, por ejemplo) u ocasione costos innecesarios. La Administración girará de forma cotidiana instrucciones sobre estos criterios.
- h. Alterar ó falsificar documentos de la empresa y/o permitir que esto se lleve a cabo, quedando entendido que ésta situación conlleva actos como falsificaciones de firma, sustracción y utilización indebida de papel membretado, logos de "Teleperformance".

El anterior listado se entiende ejemplificativo, más no limitativo a otras conductas que bajo las políticas del Centro de Trabajo se entiendan desleales o anti-éticas. Estos lineamientos serán siempre desarrollados por la Administración a través de Políticas las cuales serán hechas del conocimiento de todo trabajador de la Empresa desde la etapa de contratación, y será retroalimentada a lo largo de la relación laboral, para lo cual el trabajador deberá firmar por enterado y aceptado del contenido de las mismas.

23) Acatar las políticas internas de **CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO** de la Empresa, ya que bajo la costumbre de empresa de "Teleperformance" se entenderán los siguientes lineamientos generales:

- a. Cumplir con las obligaciones de capacitación y adiestramiento en los términos de los planes y programas establecidos por la empresa.
- b. Asimismo, será obligación del trabajador, no abandonar total ni parcialmente su capacitación, durante el plazo establecido para la misma, debiendo mantener el máximo interés de aprendizaje y concentración durante la totalidad del plazo de dichas capacitaciones y debiendo, en caso de incumplimiento o inasistencia injustificada, retribuir a la empresa la cantidad invertida por esta última en concepto de capacitación.
- c. Cuando el trabajador haya recibido una beca total o parcial para capacitación profesional o técnica con cargo a la Empresa con el fin de poner en marcha proyectos determinados o realizar un trabajo específico o para beneficio propio del trabajador, podrá pactarse entre ambos la permanencia en la Empresa durante cierto tiempo al haber concluido el adiestramiento. El acuerdo de permanencia se formalizará siempre por escrito, tendrá la duración que se establezca en el documento compromiso correspondiente, y



éste quedará en el expediente del trabajador. Si el trabajador antes del plazo establecido en el documento compromiso abandonare el trabajo o propiciare su despido, deberá resarcir a la Empresa con el coste que haya sido invertido durante la última formación.

Estos lineamientos serán siempre desarrollados por la Administración a través de Políticas las cuales serán hechas del conocimiento de todo trabajador de la Empresa desde la etapa de contratación, y será retroalimentada a lo largo de la relación laboral, para lo cual el trabajador deberá firmar por enterado y aceptado del contenido de las mismas.

24) Acatar las políticas internas de **CONFIDENCIALIDAD**, no concurrencia y plena dedicación de la Empresa, ya que bajo la costumbre de empresa de “Teleperformance” se entenderán los siguientes lineamientos generales:

- a. Dentro de la costumbre de empresa el término “**Información Confidencial**” se refiere, sin limitar, a la información relacionada con información del negocio, información de sus clientes, propiedad intelectual, secretos empresariales, y cualquier otra información cuya divulgación pueda afectar a la Empresa en la competitividad con relación a otras empresas de igual naturaleza o que cause una pérdida directa o indirecta de sus ingresos, principalmente cuando el trabajador desarrolle sus labores en aquellas campañas o departamentos que manejan información altamente confidencial de terceros, tales como –pero no limitados a-: números de tarjetas de crédito o débito, claves de acceso de cualquier tipo, datos de cuentas bancarias, estados de cuenta, información de solvencia patrimonial y crédito, direcciones físicas y de correo electrónico, y/u otros datos personales que serán considerados siempre “altamente confidenciales” por la Empresa y sus clientes de conformidad al presente Reglamento Interno de Trabajo. En todos los casos la información confidencial y de “alta confidencialidad” puede ser verbal, escrita, encontrarse en un medio magnético, electrónico o estar plasmada o no en un medio tangible.
- b. Al momento de iniciar la relación laboral el Patrono a través de sus representantes deberá hacer saber sobre la posible responsabilidad penal en la que podría llegar a incurrir el Trabajador al utilizar la información confidencial y de “alta confidencialidad” para cometer, intentar o facilitar el cometimiento de actos delictivos, principalmente aquellos relacionados con fraudes, hurtos, secuestros, extorsiones, infidelidad comercial y revelación/divulgación de secretos comerciales e industriales.
- c. El Trabajador debe mantener confidencialidad sobre la información de la empresa, de la cual tuviere conocimiento en razón de su cargo o su departamento, y por ello está obligado a:
 - i. Mantenerla en forma confidencial, a no copiar, usar o divulgar, información confidencial o de “alta confidencialidad”.
 - ii. No utilizar información privilegiada y aún no divulgada, para beneficio propio y/o terceros.
 - iii. No extraer información alguna de la Empresa o cliente, ni tampoco podrá hacer mal uso de ella



- iv. A no revelar el trabajador, por sí o por interpósita persona, secretos de la empresa, debiendo guardar la confidencialidad y estricta reserva sobre toda la información y documentos producidos, originados, proporcionados u obtenidos en razón de las labores desempeñadas en la Empresa o a las que de cualquier modo, circunstancial o no, hubiere obtenido acceso.
- v. No hacer uso indebido y a no divulgar códigos de usuarios o contraseñas que les hayan sido o no entregados para efecto del desarrollo de su trabajo para acceder a: herramientas y aplicaciones del cliente, control de asistencia, salida para llamadas telefónicas y uso de la fotocopidora.
- vi. A no revelar el trabajador y/o divulgar sin autorización previa, ya sea durante una llamada entrante, saliente, o por cualquier medio verbal, escrito o electrónico que la Empresa ("Teleperformance" o "Compañía Salvadoreña de Teleservices") únicamente ha sido subcontratada por los clientes de la empresa para llevar a cabo el servicio de centro internacional de llamadas, ya que para los efectos contractuales entre la empresa y sus clientes se trata de información confidencial que de ser revelada ocasionará consecuencias económicas negativas.
- vii. A no revelar el trabajador, por sí o por interpósita persona secretos de la empresa, divulgando, publicando o publicitando por cualquier medio (verbal, escrito o electrónico) sobre operaciones, negocios e intereses en que interviene la Empresa o sus clientes, así como sustrayendo, utilizando o reproduciendo por cualquier medio documentos que se encuentren en poder de la Empresa, sin la debida autorización escrita. Asimismo, por no mantener en forma CONFIDENCIAL, por copiar, usar o divulgar, información de las operaciones de las áreas financieras y fiscales, administrativas, operaciones, sistemas e informática, mercadeo, comercial y recursos humanos por cualquier medio (verbal, escrito o electrónico) de sus Clientes y Proveedores, para fines personales o de terceros, ya sea de manera oral, escrita o mediante dispositivos magnéticos y electrónico
- d. No podrá efectuarse la prestación laboral de un Trabajador para diversos Patronos cuando se estime que podría ocurrir concurrencia desleal o revelación de secretos profesionales. En todo caso el Trabajador, de buena fe, deberá comunicar a cada Patrono (en todo momento de su relación laboral) su doble condición.
- e. No contactar los clientes (usuarios del servicio de call center) para requerir información personal o de "alta confidencialidad", a menos que cuente con autorización expresa de la Empresa o que solicitar dicha información sea parte del servicio prestado para resolver una consulta o problema de dicho usuario mientras el Trabajador atiende su llamada telefónica. (k)
- f. No acceder a información personal o de cuenta de algún cliente sin autorización previa del mismo o de superiores que lo requieran. (k)



- g. No realizar transacciones, obtener información y/o modificaciones (crear sub-cuentas, permisos, accesos, etc.) para beneficio propio o de terceros, ya sea con herramientas de trabajo o documentos de la Empresa o otra actividad que afecte el equilibrio de la Empresa o del cliente. Sin perjuicio de que la Empresa proceda a interponer la correspondiente denuncia ante la Fiscalía General de la República o ante la Policía Nacional Civil para que investigue el cometimiento de delitos. (k)
- h. La información proporcionada al usuario que ha requerido el servicio, únicamente el empleado puede discutirla con sus superiores o cuando sea requerida. No podrá ser revelada a otros Trabajadores que estén jerárquicamente en la misma o menor posición, ni a terceros. (k)
- i. Para poder salvaguardar la información personal y tipo de servicio que requiere el usuario del servicio, los Trabajadores están obligado a:
 - i. Revisar que no esté dentro del sistema que el momento de finalizar turno,
 - ii. Desconectarse del “software” (sistema) y/o herramientas de trabajo al finalizar el turno y utilizar las opciones correctas al momento de tomar recesos, asistir a reuniones de la operación u otra actividad que requiera que la persona esté alejada de su estación de trabajo.
 - iii. No compartir usuarios de contraseñas.
 - iv. No ingresar al piso de operaciones celulares, cámaras, calculadoras, agendas, ni dispositivos de almacenaje de información, debiendo dejarlas obligatoriamente en los casilleros (“lockers”)
 - v. Permitir el registro de paquetes, bolsos y objetos que introduzcan y saquen de la Empresa, siempre y cuando no se dañe la integridad del trabajador. Principalmente cuando el trabajador desarrolle sus labores en aquellas campañas que manejan información confidencial de terceros, tales como –pero no limitados a-: números de tarjetas de crédito o débito, claves de acceso de cualquier tipo, datos de cuentas bancarias, estados de cuenta, información de solvencia patrimonial y crédito, direcciones físicas y de correo electrónico, y/u otros datos personales que sean considerados confidenciales por la Empresa y sus clientes de conformidad al presente Reglamento Interno de Trabajo.

Estos lineamientos serán siempre desarrollados por la Administración a través de Políticas las cuales serán hechas del conocimiento de todo trabajador de la Empresa desde la etapa de contratación, y será retroalimentada a lo largo de la relación laboral, para lo cual el trabajador firmará de enterado por aceptado del contenido de las mismas.

- 25) Acatar las políticas de “**PERMISOS Y LICENCIAS**” establecidas en el Capítulo XII del presente Reglamento Interno de Trabajo y sobre “**Prestaciones cubiertas por el ISSS**” desarrolladas por el Artículo 69 del Capítulo XIX del presente Reglamento Interno de Trabajo.

APROBADO
DIRECCION GENERAL DE TRABAJO

Artículo No. 48:

Además de las prohibiciones que la ley y los contratos de trabajo les imponen, deben acatarse las siguientes:

- 1) Ocasionar daños en los edificios, instalaciones, documentación, máquinas, equipos, mobiliario y demás de propiedad de la Empresa, que estén bajo su custodia y en los bienes de los compañeros de trabajo.
- 2) Protagonizar riñas o cualquier clase de actos que perturben el orden en la Empresa alterando el normal desarrollo de las labores, así como maltratar o abusar física y/o verbalmente de sus compañeros.
- 3) Faltar al trabajo sin causa justificada o presentarse tarde a desempeñar sus labores.
- 4) Manejar u operar máquinas o equipos que no le hayan sido asignados o para la cual, no tuviera autorización.
- 5) Portar armas en el centro de trabajo.
- 6) Extraer de la Empresa sin previa autorización útiles, equipo, vehículos, materiales de trabajo, documentación, valores o cualquier objeto que no sea de su pertenencia o que no lleve debidamente documentado.
- 7) Hacer propaganda política, religiosa o comercial dentro de la Empresa, asimismo, efectuar transacciones comerciales dentro de la misma.
- 8) Hacer colectas para cualquier fin sin la comunicación a los jefes respectivos y autorización de éstos.
- 9) Destinar para fines personales y/o comerciales propios cualesquiera recursos, materiales, productos y servicios que la Empresa haya habilitado al trabajador como herramientas de apoyo para el desarrollo de sus actividades laborales, tales como pero no limitadas a: telefonía, acceso a Internet, correo electrónico, hardware, software, impresores, cualquier medio de almacenamiento, papelería, etc.
- 10) Ingerir y/o consumir drogas o bebidas embriagantes dentro de la Empresa o presentarse a las labores con síntomas de haberlas ingerido, presentando síntomas de las mismas, según el estado de su apariencia, debido al consumo de drogas, o con aliento alcohólico.
- 11) Recabar firmas dentro de la Empresa para cualquier finalidad sin autorización de los niveles competentes.
- 12) Dedicarse a participar en juegos de azar, hacer apuestas, practicar deportes o vender y/o comprar artículos de cualquier naturaleza dentro del local u horario de trabajo, excepto que tenga autorización para ello.
- 13) Efectuar declaraciones públicas o de prensa a nombre de la Empresa, sin haber sido expresamente facultado para ello.
- 14) Dormir, comer, fumar o masticar chicle, durante las horas laborales en su puesto de trabajo.
- 15) Tomar agua en envases que no sean de plástico transparente o sin tapón de seguridad.
- 16) Abandonar injustificadamente la estación de trabajo dentro de su jornada laboral
- 17) Acosar y hostigar a un compañero, superior o subordinado, y/o clientes de la Empresa
- 18) Cometer faltas contra la decencia, al pudor o moralidad dentro de la Empresa.

APROBADO

DIRECCION GENERAL DE TRABAJO

0000229



- 19) Maquillarse o aplicarse artículos de belleza en el cubículo de operaciones.
- 20) Incurrir en insubordinación y/o indisciplina a superiores directos o indirectos, no importando que sean estas reiteradas o no.
- 21) Introducir animales vivos o muertos dentro de las instalaciones de la Empresa.
- 22) Hacer mal uso del equipo de seguridad (extintores, señalización, salidas de emergencia y botiquines, por ejemplo) así como activar intencionalmente los sistemas de seguridad de la empresa.
- 23) Maltratar y deteriorar el mobiliario y equipo de cómputo, y demás equipo que le haya sido asignado según su contrato de trabajo.
- 24) No cumplir los estándares de vestido exigidos por la empresa, los cuales se harán del conocimiento de los trabajadores en su momento
- 25) Utilizar en horas de oficina radios personales o portátiles, grabadoras, celulares, cámaras fotográficas o de vídeo televisores, computadoras personales, agendas electrónicas, mensajería instantánea o juegos electrónicos de cualquier tipo.
- 26) Utilizar cualquier instrumento de trabajo como artefacto de descanso.
- 27) Abandonar los instrumentos o herramientas de trabajo, cuando estas ya no se utilicen.
- 28) Insertar o pegar artículos personales, tales como fotos, sobre los diferentes instrumentos y herramientas de trabajo.
- 29) Dar un uso no autorizado a la identificación y/o tarjeta de acceso proporcionada por la empresa.
- 30) Tomar o consumir comidas o bebidas en áreas ajenas a las asignadas almacenar las mismas, por ejemplo: cafeterías y áreas de descanso.
- 31) Incumplir o negar a someterse a las políticas antidrogas que para los efectos correspondientes emita la Empresa.
- 32) Incumplir con sus obligaciones relacionadas con los programas de capacitación emitidos por la Empresa.
- 33) Incumplir con sus obligaciones derivadas de la política de estacionamiento de vehículos de la empresa.
- 34) Registrar indebida o fraudulentamente la entrada y salida de su computadora o de la de un tercero, mediante los mecanismos establecidos para efectos de control asistencia y otros efectos.
- 35) Emitir, copiar, utilizar o promover la utilización de certificados e incapacidades falsas, supuestamente provenientes del Instituto Salvadoreño del Seguro Social. Sin perjuicio de que la Empresa proceda a interponer la correspondiente denuncia ante la Fiscalía General de la República para que investigue el cometimiento de delitos.
- 36) A través del ejercicio de su cargo, proporcionar información ficticia a usuarios, clientes, clientes de los clientes, así como a cualquier persona relacionada con el uso del servicio ofrecido por la empresa.
- 37) Fumar en las áreas prohibidas para tal efecto, según lo establezca el correspondiente reglamento o normativa.
- 38) ***Faltas de "Cero Tolerancia"***: En vista del giro principal de Compañía Salvadoreña de Teleservices, S.A. de C.V., las siguientes faltas son consideradas por la costumbre de la empresa como faltas de "cero tolerancia" e incluso faltas

gravísimas, ya que directa o indirectamente podrían llegar a lesionar la organización y funcionamiento de la misma, lesionando así la buena marcha del negocio:

- a. Emplear en su lenguaje habitual vocablos groseros, soeces, disonantes y/o obscenidades. Asimismo, incurrir en actitudes reñidas con la moral, las buenas costumbres y la disciplina, tales como faltas a la decencia, así como también el uso de lenguaje vulgar o abusivo que sea oído por el cliente que está en una llamada telefónica con otro agente.
- b. Cualquier tipo de falta al pudor (actos sexuales, en general dentro de las instalaciones de la empresa, especialmente en los estacionamientos, elevadores, cafeterías, baños, pasillos y escaleras).
- c. Realizar sistemáticamente o no cualquier tipo de conducta hostil o intimidadora hacia otro trabajador, ya sea desde una posición jerárquica superior o desde un grupo de iguales con el fin de ocasionar acoso psicológico dentro del centro de trabajo.
- d. Por cualquier medio verbal, escrito o electrónico acosar, hostigar, discriminar y/o hacer referencia de la orientación sexual, etnia, género de sus compañeros de trabajo, superiores, subordinados, y de clientes de la Empresa.
- e. Insultar y denigrar por cualquier medio (verbal, escrito o electrónico) directa o indirectamente a los clientes de la empresa, sus campañas; siendo un agravante que para tal fin sean utilizados cualquiera de sus signos distintivos de la empresa, sus clientes y/o directamente nombres de personas jurídicas o naturales.
- f. Permitir, promover y/o mantener dentro del centro de trabajo de excesiva confianza con otros trabajadores, superiores y/o clientes, por considerarse relaciones inapropiadas por la Empresa.
- g. Utilizar las herramientas, equipo, el centro de trabajo y las relaciones de trabajo para propuestas personales de coqueteo o únicamente para hacer citas amistosas y/o amorosas entre los trabajadores y con los clientes de la empresa.
- h. En vista que el giro principal de la empresa es la de "centro internacional de llamadas" las buenas conductas en dicha actividad son las que generan sus ingresos, y por lo tanto cualquier conducta contraria a las mismas acarreará perjuicios económicos. Es por ello que serán considerado como faltas gravísimas:
 - i) Evadir la contestación de llamadas entrantes desconectándola y/o manipulando las herramientas de trabajo y equipo para retrasar y/o evitar llamadas de entrada.
 - ii) Reenviar la llamada telefónica al "queue" (en espera) no obstante estar el trabajador entrenado y disponible para manejar dicha llamada;
 - iii) Dejar intencionalmente a un cliente "en espera" o en modalidad "silencio" por más de cinco minutos con el propósito que éste cuelgue la llamada telefónica por no haber sido atendido;
 - iv) Transferir una llamada telefónica prematuramente a otro departamento para que ellos den la asistencia al cliente o enviar llamadas a otras personas, departamento o locación que esté fuera de políticas y/o procedimientos, por ejemplo: transferir a otro agente interno por medio de extensiones o a otro departamento para evitar tomar la llamada.
 - v) Ignorar o no aceptar una llamada telefónica entrante.

- vi) Terminar las llamadas telefónicas relacionadas con su trabajo, de una forma inapropiada, malintencionada o agresiva. Se excepcionan aquellos casos en los que consta fehacientemente que ha sido el cliente de la Empresa quien ha utilizado un lenguaje furioso y/o vulgar. Sin embargo, si los clientes furiosos utilizan ofensas, lenguaje vulgar, obsceno y/o abusivo, el trabajador está obligado a seguir los procedimientos de la transferencia para supervisores o departamentos de escalación para tratar estos clientes difíciles.
- vii) Aquel trabajador que se negase a escalar una llamada telefónica al Supervisor o transferirla a otro departamento, en caso que el cliente así lo solicite
- viii) Permanecer en línea después de transferir una llamada, escuchando la llamada.
- ix) Incurrir en actitudes reñidas con la moral, las buenas costumbres y la disciplina, tales como faltas a la decencia, al pudor tales como actos sexuales, en general dentro de las instalaciones de la empresa, especialmente en los estacionamientos, elevadores, cafeterías, baños, pasillos y escaleras.
- x) Por incumplir las políticas de “ética profesional” de la empresa, establecidas en el presente Reglamento Interno de Trabajo, las cuales de conformidad a la costumbre de la empresa son consideradas repudiables en todos sus niveles, independientemente del cargo que desempeñe dentro del Centro de Trabajo.
- xi) Incumplir las políticas de “capacitación y adiestramiento” establecidas en el Artículo 47 numeral 24 del presente Reglamento Interno de Trabajo
- xii) Por incumplir el trabajador las disposiciones relativas a a su obligación de guardar la confidencialidad exigida por la legislación laboral, la Empresa, su contrato de trabajo así como al resto de documentos emitidos por la empresa a ese respecto, principalmente por incumplir cualquiera de los lineamientos y las políticas de “confidencialidad, no concurrencia y plena dedicación” establecidas en el Artículo 47 numeral 25 del presente Reglamento Interno de Trabajo
- xiii) Burlar o irrespetar las políticas de “Permisos y Licencias” establecidas en el Capítulo XII del presente Reglamento Interno de Trabajo y sobre “Prestaciones cubiertas por el ISSS” desarrolladas por el Artículo 69 del Capítulo XIX del presente Reglamento Interno de Trabajo.
- i. Hacer comentarios que denigren o desacrediten a los clientes de la empresa, sus servicios, afiliados, productos o competidores.
- j. Ingerir y/o consumir drogas o bebidas embriagantes dentro de la Empresa o presentarse a las labores con síntomas de haberlas ingerido, presentando síntomas de las mismas, según el estado de su apariencia, debido al consumo de drogas, o con aliento alcohólico
- k. Realizar o permitir conscientemente la realización de “llamadas indebidas”, entendiéndose éstas como aquellas llamadas que no están relacionadas con el servicio la Empresa ofrece a sus clientes.

CAPITULO XXII
CAUSALES DE TERMINACIÓN DE CONTRATO
SIN RESPONSABILIDAD PARA EL PATRONO

Artículo No. 75:

Son causales de despido sin responsabilidad para la Empresa:

- 1) Cuando después de haber sido nombrado en su empleo, se comprobare falsedad en la información proporcionada a esta Empresa al momento de su nombramiento. Esta causal dejará de tener efectos después de treinta días de prestar sus servicios el trabajador, dentro de la empresa.
- 2) Por desobediencia basado en no presentarse el empleado sin causa justa, a desempeñar sus labores en la fecha convenida para iniciarlas o reanudarlas, durante los tres días laborales siguientes.
- 3) Protagonizar riñas o cualquier clase de actos que perturben el orden en la empresa alterando el normal desarrollo de las labores, así como maltratar o abusar física y/o verbalmente a sus compañeros.
- 4) Por negligencia reiterada ó evidente del Trabajador.
- 5) Por evidente incompetencia y falta de interés en mejorar por parte del Trabajador, entendiéndose como tal la falta de adaptación del Trabajador, incluso después de haber recibido llamadas de atención, seguimiento de medidas disciplinarias, falta de adaptación a nuevas exigencias dentro de su cargo y/o adaptación a adelantos técnicos que la Empresa requiera. Entendiéndose que ha existido un desinterés del Trabajador, pese a que la Empresa le haya dado la oportunidad de entrenarse, adaptarse y mejorar constantemente.
- 6) Por la pérdida de confianza de la Empresa en el empleado cuando este desempeñe un cargo de dirección, vigilancia, fiscalización u otro de igual importancia y responsabilidad, y en casos tales como fraude, hurto, defraudación a la Empresa o a cualquiera de sus clientes, en los cuales la Empresa podrá realizar la correspondiente denuncia ante la Fiscalía General de la República para que investigue el cometimiento de delitos por parte del trabajador.
- 7) Por el uso indebido, malicioso o negligente, de fondos, valores de la Empresa, herramientas, materiales y bienes en general confiados para su manejo o custodia, causando perjuicios a los intereses económicos de la Empresa, sin perjuicio que la Empresa podrá interponga la correspondiente denuncia ante la Fiscalía General de la República para que investigue el cometimiento de delitos por parte del trabajador.
- 8) Por ingerir el trabajador bebidas embriagantes o hacer uso de narcóticos o drogas enervantes en el lugar de trabajo o concurrir al lugar de trabajo bajo los efectos de bebidas alcohólicas, drogas o sustancias estupefacientes así como por resultar positivo en la prueba antidoping que al efecto le realizare la Empresa. Así como también desobedecer a la obligación de tomar las pruebas de detección de consumo de sustancias psicotrópicas o incumplir con las políticas y disposiciones antidrogas

- que para los efectos correspondientes emita la Empresa para la seguridad del Centro de Trabajo, sus trabajadores y el buen desempeño de las funciones.
- 9) Por poner el empleado en grave peligro, por malicia o negligencia la seguridad de los compañeros de trabajo.
 - 10) Por ocasionar el empleado maliciosamente o por negligencia grave, perjuicios materiales en las instalaciones de la Empresa o en objetos relacionados con el trabajo, propiedad o intereses económicos de la Empresa, especialmente los relacionados con bienes ubicados en sanitarios, estacionamientos, elevadores, azotea y cafeterías.
 - 11) Por desobedecer el empleado las instrucciones de sus superiores en forma manifiesta, sin motivo alguno y siempre que se trate de asuntos relacionados con el desempeño de sus labores.
 - 12) Por contravenir en forma manifiesta y reiterada las medidas preventivas o los procedimientos para evitar riesgos profesionales, especialmente al fumar en lugares no autorizados o hacer mal uso del equipo de seguridad.
 - 13) Por alterar, modificar, falsificar, ocultar o destruir documentos de trabajo, maliciosamente o por negligencia grave, causando perjuicios materiales en las instalaciones de la Empresa o en objetos relacionados con el trabajo, propiedad o intereses económicos de la Empresa. Lo anterior sin perjuicio que la Empresa proceda a interponer la correspondiente denuncia ante la Fiscalía General de la República para que investigue el cometimiento de delitos por parte del trabajador.
 - 14) Por actos graves de inmoralidad o actos graves de irrespeto cometidos por el empleado dentro de la Empresa o fuera de ella, cuando se encontrare en el desempeño de sus labores, ocasionado o no graves perjuicios a los intereses económicos y morales del patrono.
 - 15) Por faltar injustificadamente a sus labores durante el término de dos días laborales completos y consecutivos; o durante tres días laborales no consecutivos en un mismo mes calendario.
 - 16) Por infringir reiteradamente las prohibiciones contenidas en este Reglamento Interno de Trabajo, y/o por haber cometido al menos una vez cualesquiera de las faltas consideradas gravísimas ó de "CERO TOLERANCIA" por el artículo 48 del presente Reglamento.
 - 17) Por desobediencia del trabajador a sus obligaciones de capacitación y adiestramiento, según los planes y programas impartidos por la empresa así como a toda su normativa establecida en los contratos de trabajo y en los diferentes instrumentos emitidos por la empresa.
 - 18) Por desobedecer el trabajador al patrono o a sus representantes en cuanto a su obligación de portar y custodiar el carné de identificación y acceso que la Empresa le haya entregado para su uso diario.
 - 19) Por desobediencia a su prohibición de no terminar las llamadas telefónicas relacionadas con su trabajo, de una forma inapropiada, malintencionada o agresiva o por transferir una llamada telefónica prematuramente a otro departamento para que ellos den la asistencia al cliente.

- 20) Por incumplir el trabajador las disposiciones relativas a la prohibición de registrar indebida o fraudulentamente la entrada y salida de su computadora o de la de un tercero, mediante los mecanismos establecidos por la empresa para tales efectos.
- 21) Por incumplir el trabajador a la prohibición de emitir, copiar, utilizar o promover la utilización de certificados e incapacidades falsos, supuestamente provenientes del Instituto Salvadoreño del Seguro Social. Lo anterior sin perjuicio que la Empresa proceda a interponer la correspondiente denuncia ante la Fiscalía General de la República para que investigue el cometimiento de delitos por parte del trabajador.
- 22) Por incumplir el trabajador las disposiciones relativas a la prohibición de proporcionar información ficticia a usuarios, clientes, clientes de los clientes, así como a cualquier persona relacionada con el uso del servicio ofrecido por la Empresa.
- 23) Por incurrir en las prohibiciones ó incumplir reiterada y/o evidentemente las obligaciones derivadas del contrato de trabajo, el presente Reglamento Interno, las políticas internas de la empresa que hayan sido previamente notificadas y la legislación laboral vigente.
- 24) Por cualquier otra causa contemplada en las disposiciones legales numeradas en el Art. 24 del Código de Trabajo aplicables a la Empresa.

San Salvador, 31 de Agosto de 2009

Admi Unico en funciones
COM ALVADOREÑA DE TELESERVICIOS, S.A. DE C.V.

Vistas las presentes diligencias promovidas por el
en su calidad de Administrador
Único Suplente y Representante Legal de la Sociedad **COMPAÑÍA SALVADOREÑA DE TELESERVICIOS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que podrá abreviarse **CST, S.A. DE C. V.**, del domicilio de San Salvador, Departamento de San Salvador, a fin de que se apruebe la modificación de los artículos: cuarenta y siete, cuarenta y ocho y setenta y cinco del Reglamento Interno de Trabajo, que normará las obligaciones de orden técnico y/o administrativo necesarias y útiles para la buena marcha de dicho Centro de Trabajo, en lo referente a la ejecución y desarrollo del trabajo.

**LEÍDOS LOS AUTOS; Y,
CONSIDERANDO:**

Que una vez realizado el estudio respectivo al proyecto de Reglamento Interno de Trabajo presentado, se determinó que el mismo es conforme a lo dispuesto por el Código de Trabajo y no contiene omisiones, deficiencias o contravenciones a las Leyes Laborales, al orden público ni a las buenas costumbres.

POR TANTO; Con base en lo antes expuesto y de conformidad a los Artículos del 302 al 306 del Código de Trabajo, esta Dirección General **RESUELVE:**

APRUEBASE LA MODIFICACION a los Artículos: cuarenta y siete, cuarenta y ocho y setenta y cinco del Reglamento Interno de Trabajo de la Sociedad **COMPAÑÍA DE TELESERVICIOS, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que podrá abreviarse **CST, S.A. DE C. V.**, el cual consta en tres ejemplares, conteniendo cada uno de ellos **DOS Capítulos, TRES Artículos**, escritos en **TRECE folios útiles frente**, todos los cuales han sido estampados con el sello que dice: "**APROBADO DIRECCIÓN GENERAL DE TRABAJO**". En consecuencia, transcribese esta Resolución al interesado y a la Dirección General de Inspección de Trabajo, devolviéndole al peticionario dos ejemplares de dicho Reglamento, a fin de darle cumplimiento al Artículo 306 del Código de Trabajo.

ANTE MÍ:
CISNEROS.
SRIO.


C. MORÁN