Grupo Semedic de México, S.A de C.V.
Insurgentes Sur No. 1883, 1er. Piso
Col. Guadalupe Inn, Del. Álvaro Obregón
C.P. 01020, México DF
Tel. 01(55) 5543 5555

REGLAMENTO INTERNO
GRUPO SEMEDIC DE MEXICO, S.A. DE C.V.

I.- HORARIOS DE TRABAJO

PRIMERA**.-** Se conviene expresamente que el horario laboral es de 8 horas, variable el tiempo de entrada por personal según turno asignado con una hora para tomar sus alimentos fuera de las 8 horas efectivas que determinara la empresa de acuerdo a las necesidades operativas, cualquier modificación deberá ser pre autorizado por su coordinador o jefe inmediato.

SEGUNDA.- Los horarios podrán ser modificados por la empresa según las necesidades de la misma siendo obligación de esta dar aviso a él o los trabajadores.

TERCERA.- La empresa concede como máximo tres retardos a la quincena, se considera retardo a partir del minuto 10 de la hora de ingreso conveniada, cada que se junten 3 retardos, se descontara 1 día laboral. En caso de que el trabajador llegue más de 30 minutos tarde se considerara falta.

CUARTA.- Cada trabajador deberá registrar en el checador electrónico su entrada, así como sus horarios de comida y salida de la empresa; en caso de no realizarlo se considera retardo.

QUINTA.- El trabajador se compromete a hacer efectivo el tiempo laboral respetando sus horarios de lo contrario le será descontado de su salario el tiempo faltante o se considerara como falta completa según sea el caso así como las sanciones correspondientes que defina la empresa como medida de apremio.

SEXTA.- Esta estrictamente prohibido registrar la asistencia de algún otro compañero de trabajo, el que incurra en este hecho será acreedor a una sanción en la que existe la posibilidad de baja definitiva.

SÉPTIMA.- Ningún trabajador podrá ausentarse de la empresa antes de terminar su jornada diaria sin la previa autorización de su coordinador de área y/o jefe inmediato.

II.- PERMISOS Y FALTAS

OCTAVA. - Los permisos deben ser forzosamente solicitados por escrito y con 48 hrs., de anticipación, el permiso que no cumpla con dichos requisitos automáticamente se considerara nulo.

NOVENA.- El Coordinador y/o Gerente responsable del área están facultados a autorizar el permiso y las condiciones bajo el que este se autorice. Todos los permisos serán sin goce de sueldo en el caso de que sea día completo salvo el personal directivo antes mencionado

Fecha de actualización: 30/01/2020
Numero de actualización: 3
Reviso actualización: Dra. Sandra Lopez (Subdirección General)
Lic. Karla Tagle (Gerente Centro de atención telefonica)
Autorizo: Dr Alberto Palomo (Director General)

autorice lo contrario. Los permisos deberán ser informados al área de Contabilidad y de Personal para el control respectivo y su archivo correspondiente.

DECIMA.- El único comprobante que justifica una incapacidad es el que expide el Instituto Mexicano del Seguro Social, cabe hacer mención que no será válido ningún otro documento.

DECIMA PRIMERA.- Los trabajadores que falten a sus labores por cualquiera que sea la causa, tendrán que dar aviso inmediato al Coordinador y/o Gerente responsable del área, este aviso debe ser telefónico o por escrito y en caso de ser incapacidad tendrá que hacer llegar el comprobante el día que inicia la misma.

Una vez informado, será responsabilidad del Coordinador y/o Gerente informar a Contabilidad y al área de Personal, las condiciones del hecho, para el control respectivo del expediente.

DECIMA SEGUNDA.- Al momento de acumular tres faltas injustificadas en un periodo de 30 días hábiles la empresa tendrá la facultad de dar la baja inmediata

III.- RESTRICCIONES

DECIMA TERCERA.- Se establecen los días viernes la vestimenta CASUAL, tomando en consideración que no se permitirá la utilización de mezclilla con roturas, tenis y para caballeros las playeras sin cuello, falta de calcetines, etc. Lo anterior estará sujeto al criterio de cada Coordinador y/o Gerente en caso de recibir y/o visitar clientes. Los demás días la vestimenta es caual-formal.

DECIMA CUARTA.- Por disposición oficial de la Secretaría de Salud y por así convenir a los intereses de nuestra empresa queda estrictamente prohibido fumar dentro de las instalaciones.

DECIMA QUINTA.- La salida del personal fuera de las instalaciones será únicamente durante su horario de comida o por alguna consigna especial de trabajo que puede ser autorizada solamente por el Gerente responsable, para lo cual deberá registrar su salida en el checador electrónico. No se permitirán situaciones de abandono por causas diferentes a las de trabajo.

DECIMA SEXTA.- Por cuestiones de seguridad, cada trabajador de la compañía podrá ser sujeto a una revisión al momento de su entrada a la compañía por el personal de seguridad ubicado en la planta baja.

DECIMA SEPTIMA.- El trabajador podrá ser revisado físicamente así como sus pertenencias, al momento de su salida de la empresa, si al momento de su revisión pretende sacar artículos de la empresa deberá justificarlo con un pase de salida proporcionado por alguna de las personas con esta facultad (directivos), en el caso de no justificar la salida de los artículos, estos tendrán que serle retenidos hasta el momento de aclararlo.

Grupo Semedic de México, S.A de C.V.
Insurgentes Sur No. 1883, 1er. Piso
Col. Guadalupe Inn, Del. Álvaro Obregón
C.P. 01020, México DF
Tel. 01(55) 5543 5555

DECIMA OCTAVA.- Queda prohibido a los trabajadores:

1. Ejecutar cualquier acto que pueda poner en peligro su seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de terceras personas, así como al establecimiento o en el lugar en que el trabajo se desempeñe.

   Sustraer de la empresa material de trabajo, herramientas o materias primas, sin el permiso de la persona facultada para ello.

   Provocar en el interior del centro de trabajo, escándalos, riñas o cometer actos que alteren la disciplina, así como distraer y quitar el tiempo a otro compañero sin causa justificada.

2. Suspender y ausentarse de sus labores sin autorización del Gerente del área responsable.

3. Distraerse en cualquier actividad ajena al trabajo.

4. Cambiarse de lugar para fines ajeno a lo laboral, para ello contarán con un asiento asignado el cual deberán ocupar en su jornada laboral.

5. Introducir personas ajenas a la empresa a menos que estas sean justificadas y por autorización del Gerente del área responsable.

8. Dedicarse a juego de manos de azar, proferir palabras obscenas, cruzar apuestas, etc.

9. Realizar colectas o rifas dentro de la empresa y hacer cualquier clase de propaganda, así como la venta por catálogos o cualquier otro tipo, de cualquier artículo.

10. Usar útiles y herramientas de la empresa para fines particulares o distintos de aquellos para los que están destinados.

11. Utilizar el Internet para fines distintos a los de las actividades establecidas. Se Prohíbe el acceso a páginas obscenas y aquellas que distraigan sus actividades de trabajo.

12. SE PROHIBE EL USO DE TELEFONOS CELULARES, IPAD`S Y SIMILARES para cuestiones ajenas a la comunicación laboral, se hará acreedor a levantamiento de falta administrativa.

Las demás establecidas en el Contrato Individual de Trabajo y en la Ley Federal del Trabajo.

Fecha de actualización: 30/01/2020
Numero de actualización: 3
Reviso actualización: Dra. Sandra Lopez (Subdirección General)
Lic. Karla Tagle (Gerente Centro de atención telefonica)
Autorizo: Dr Alberto Palomo (Director General)

IV.- VISITANTES, AREAS COMUNES Y ESTACIONAMIENTO

VIGÉSIMA SEGUNDA. - Ningún visitante podrá pasar a la zona de oficinas (después del área de recepción) hasta que la persona que venga a visitar pase por esta o le atienda en esta misma área, según el caso. Para que a las visitas se les permita el acceso amable y eficiente, tendrán que ser registradas en la agenda de diario.

VIGÉSIMA TERCERA. - El único lugar de acceso para clientes son los privados y/o sala de juntas y es en estos donde deberán ser atendidos (solo podrán pasar a las oficinas de Directivos con la presencia de alguno de ellos), los mensajeros ó cobradores serán atendidos en la sala de recepción.

VIGÉSIMA CUARTA. - Se deberá de brindar un servicio eficiente y con prontitud, teniendo siempre como prioridad no hacer esperar al cliente por más de 5 minutos. En caso de demora, la responsable de la Recepción deberá recordar telefónicamente al personal visitado sobre la tardanza en este rubro.

VIGÉSIMA QUINTA. - El estacionamiento en la compañía está restringido, las únicas personas que tienen lugar son algunos de los directivos y por las noches el acceso será para el auto de personal de Call Center, mismo que será su responsabilidad retirarlo a las 8:00 a.m. para permitir el acceso a Directivos.

VIGÉSIMA SEXTA. - Será responsabilidad del área de cobranzas la correcta y eficiente utilización del servicio de mensajería. La utilización del mensajero distinta a la mensajería, deberá ser pre-autorizada únicamente por un Directivo.

VIGÉSIMA SEPTIMA. - Se designará un área de comedor en las oficinas, mismas que deberán conservarse perfectamente limpias y libres de cualquier traste o accesorio fuera de su lugar. Será responsabilidad de cada empleado la limpieza inmediata del lugar que utilice para el consumo de sus alimentos, así como del lavado de los utensilios correspondientes.

VIGESIMA OCTAVA. - Los baños de mujeres y hombres deberán mantenerse en las mejores condiciones de sanidad por cortesía y educación, deberá abstenerse de tirar basura en el WC tomando en cuenta que no se podrá permanecer en ellos para cualquier otra actividad y mucho menos fumar dentro de los mismos.

El WC del entre piso será el único al que se permitirá el acceso de visitantes, los demás serán de uso exclusivo del personal femenino. En caso de no encontrar accesorios, artículos y/o papel higiénico en el baño, deberá comunicarse inmediatamente al personal que corresponda para su resurtimiento.

V.- LLAMADAS TELEFONICAS

VIGESIMA NOVENA.- Las llamadas deben ser atendidas sin excepción de forma expedita, clara y oportuna, es prioritario para la empresa que la comunicación con clientes,

proveedores, empleados y cualquier persona que nos llame, se realice sin perdidas de información y al momento. Las llamadas personales deberán ser limitadas y con tiempo medido.

La responsabilidad primaria de cualquier llamada de entrada es de la Recepcionista y/o Call Center, sin embargo, en caso de saturación de líneas telefónicas, se deberá tener especial interés en contestar cualquier llamada que se tenga la certeza que está siendo abandonada, las personas que contesten el teléfono sea cualquiera sin excepción deberá contestar con el eslogan establecido.

POR NINGÚN MOTIVO SE PUEDE TENER UNA LLAMADA MÁS DE UN MINUTO SIN RESPUESTA. EN CASO DE AUSENCIA (CORTA O LARGA) EL RESPONSABLE DE CADA EXTENSIÓN DEBERÁ ENCARGAR (ENRUTAR) A SU COMPAÑERO MÁS CERCANO, LA ATENCIÓN A SUS LLAMADAS, EVITANDO CON ELLO LA PERDIDA Y SATURACIÓN DEL CONMUTADOR.

Toda aquella persona que conteste el teléfono tendrá la obligación de evitar que se pierda la llamada; en caso de que ocurra tiene que darle el seguimiento adecuado. Así mismo en caso de que no se encuentre la persona a quien llaman, tiene la obligación de tomar el recado por escrito y entregarlo para el seguimiento al responsable de área.

SERÁ RESPONSABILIDAD DE CADA EMPLEADO EL TOMAR LAS LLAMADAS QUE SEAN CANALIZADAS A SU EXTENSIÓN A TRAVÉS DE LLAMADA EN ESPERA, PARA EVITAR QUE LAS LLAMADAS ENTRANTES SEAN PÉRDIDAS O SATUREN LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS.

VI.- POLITICAS DE USO DE TELEFONOS Y CELULARES

TRIGESIMA.- Con la finalidad de hacer eficientes los gastos de telefonía en las líneas de la Empresa se presentan las siguientes normas.

Con la finalidad de mantener las líneas fijas disponibles, TODAS las llamadas de salida deberán realizarse a través de los teléfonos de la Empresa, mismos que cuentan con servicio ilimitado de llamadas.

Las llamadas locales, deberán ser limitadas a uso de oficina y/o clientes, observando frecuencia y duración razonable.

La utilización del servicio de celulares, llamadas a celular y largas distancia en general, deberán observarse como áreas de mejora en la economía de nuestra empresa.

TRIGESIMA PRIMERA. - La empresa podrá aplicar a los trabajadores que desacaten cualquiera de los puntos mencionados en este reglamento alguna de las sanciones correspondientes que defina la empresa, como medida de apremio que se mencionan en este punto las cuales son enunciativas mas no limitativas.

Grupo Semedic de México, S.A de C.V.
Insurgentes Sur No. 1883, 1er. Piso
Col. Guadalupe Inn, Del. Álvaro Obregón
C.P. 01020, México DF
Tel. 01(55) 5543 5555

Cabe hacer mención que es obligación del trabajador

- Comunicar al patrón las deficiencias que adviertan en el trabajo a fin de evitar daños, perjuicios y cuando este en riesgo la seguridad de la misma.

- **Guardar escrupulosamente los secretos de E INFORMACION CONFIDENCIAL que conozcan, así como de los asuntos administrativos cuya divulgación pueda causar perjuicios a la empresa.**

Informar cualquier estado de salud que presente el trabajador para dar atención en apego a lo que estipule la ley federal del trabajo.

Las situaciones no previstas en el presente reglamento se resolverán de acuerdo con lo que sobre el particular disponga en contrato de trabajo, la ley federal del trabajo, el uso, la costumbre y los principios generales de derecho.

La presente política de trabajo será entregada a cada uno de los trabajadores al servicio de la empresa, a efecto de que conozca sus derechos y obligaciones.

Nombre del trabajador _____

Firma _____

Fecha _____

Fecha de actualización: 30/01/2020
Numero de actualización: 3
Reviso actualización: Dra. Sandra Lopez (Subdirección General)
Lic. Karla Tagle (Gerente Centro de atención telefonica)
Autorizo: Dr Alberto Palomo (Director General)