



ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V.

# Reglamento Interior de Trabajo

- Política para el Buen Uso de Equipo de Cómputo y Telefonía.
- Políticas de Teletrabajo (Home Office)
- Reglamento para el Uso de las Instalaciones de la Empresa.
- Código de Vestimenta.

## Contenido

CAPITULO I .....	4
1.1 Disposiciones Generales .....	4
CAPITULO II.....	4
2.1 Horario De Labores .....	4
CAPITULO III.....	5
3.1De La Forma De Realizar El Trabajo .....	5
CAPITULO IV .....	6
4.1 Del Pago De Salario De Las Prestaciones .....	6
CAPITULO V .....	7
5.1Permisos .....	7
CAPITULO VI.....	7
6.1 Seguridad y Prevención de Accidentes .....	7
CAPITULO VII.....	8
7.1 Obligaciones .....	8
CAPITULO VIII .....	10
8.1 Sanciones Disciplinarias .....	10
CAPITULO IX.....	12
9.1 Del Trabajo de las Mujeres .....	12
CAPITULO X .....	13
10.1 Del Personal del Centro de Atención Telefónica.....	13
2. Política Para El Buen Uso Del Equipo De Cómputo Y Telefonía .....	14
2.1 Generalidades del Equipo de Cómputo y Telefonía.....	14
2.2 Restricciones .....	15
2.3 Sistema de Gestión Seguridad de la Información ISO/IEC 27001: 2013 Manejo de la Información General.....	16
2.3.1 Queda Prohibido a los Empleados.....	16
2.4 Resguardo de la Información.....	16
2.5 Manejo de Información Vía Correo Electrónico .....	16
2.6 Uso de Servicio de Internet .....	17
2.7 Verificaciones de Seguridad.....	18
2.8 Sanciones.....	19
3. Políticas De Teletrabajo (Home Office) .....	19
3.1 Objetivo y Campo de Aplicación .....	19
3.2 Cláusulas.....	19
3.2.1 Primera: De la Comunicación.....	19
3.2.2 Segunda. - De las Actividades Laborales.....	20
3.2.3 Tercera: Del Pago de Prestaciones .....	20
3.2.4 Cuarta.: De los Registros de Asistencia y Periodos de Descanso .....	20
3.2.5 Quinta: Del Espacio Físico y Presentación Personal para Videollamadas ....	21
3.2.6 Sexta: De las Herramientas de Trabajo Presencial y A Distancia.....	21
3.2.7 Séptima: De las Medidas Sanitarias y Equipo de Protección .....	22

	ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V	REG-RHC-01
		V. 1.0
	<b>Reglamento Interior de Trabajo</b>	Vigencia Sep/2024
		Página: 3 /27

3.2.8 Octava. - De la Confidencialidad y Privacidad .....	23
4 Reglamento De Uso De Las Instalaciones De La Empresa .....	23
4.1 Objetivo .....	23
4.2 Campo de Aplicación.....	23
4.3 Responsabilidad y Autoridad .....	23
4.4 De las Instalaciones .....	23
4.5 Queda Estrictamente Prohibido a los Empleados y Visitantes: .....	24
4.6 Sanciones.....	25
5. Código De Vestimenta .....	25
5.1 Objetivo .....	25
5.2 Sanciones.....	26
6. Control de Cambios.....	27
7. Cuadro De Autorizaciones .....	27

	ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V	REG-RHC-01
		V. 1.0
	<b>Reglamento Interior de Trabajo</b>	Vigencia Sep/2024
		Página: 4 /27

## CAPITULO I

### 1.1 Disposiciones Generales

**ARTÍCULO 1.-** Todos los empleados y/o trabajadores de la empresa están sujetos a las disposiciones del presente reglamento.

**ARTICULO 2.-** Es obligatorio para todos los trabajadores que ingresen al servicio de la empresa y los que ya se encuentran trabajando para la misma, enterarse debidamente del contenido de este reglamento y en ningún caso podrán alegar en su defensa el desconocimiento e ignorancia de los preceptos que lo integran.

**ARTÍCULO 3.-** Las violaciones o desobedencias a las disposiciones de este reglamento se sancionarán, en la forma y términos que se detallan más adelante.

## CAPITULO II

### 2.1 Horario De Labores

**ARTÍCULO 4.-** La empresa establece la jornada de trabajo. El personal del Call Center cubrirá los horarios que se señalan **más adelante**, en los apartados correspondientes.

**ARTÍCULO 5.-** Todos los horarios señalados en el presente reglamento, tanto en esta como en todas sus secciones, podrán ser modificados por la empresa cuando así lo considere conveniente. Cuando se trate de un cambio general de horario deberá avisarlo por lo menos con siete días de anticipación y cuando solo afecte a alguno o algunos de sus trabajadores, deberá avisar a los afectados por lo menos con 48 horas de anticipación. Los trabajadores tendrán la obligación de trabajar en cualquiera de los horarios señalados por la empresa.

**ARTICULO 6.-** La empresa no concede periodo de tolerancia para la hora de entrada al centro de trabajo descrito en su jornada laboral de acuerdo con el presente Reglamento, así como en el de sus sucursales u oficinas, en la inteligencia de que para efecto de las campañas que se considere Bono de Productividad se toma en cuenta a partir del minuto 6 y cualquier retardo posterior al periodo de 10 minutos se considera como retardo injustificado, para todos los efectos legales a que haya lugar. No obstante, lo anterior, será protestativo para la empresa admitir al trabajador que llegue pasada la hora de entrada, previa justificación con aprobación del Líder inmediato haciéndole el descuento correspondiente en su salario por el tiempo dejado de劳动. Los empleados serán sancionados con el

	ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V	REG-RHC-01
	V. 1.0	
	Vigencia Sep/2024	
	Página: 5 /27	

descuento de un día de salario y suspensión, adicional por cada 3 retardos superiores al periodo de tolerancia que acumule cada mes.

La fecha de suspensión la asignara su Líder inmediato de acuerdo con su cumplimiento de actividades y/o operación. La acumulación de 3 Suspensiones por año, se aplicará el Capítulo VIII Sanciones Disciplinarias (**Artículo 31-3 Recesión de contrato**).

Así mismo se establece para el personal que tenga que realizar funciones fuera de la empresa, o para aquellos empleados que requieran de un permiso especial para atender otros asuntos, tienen la obligación de comunicarlo al Líder inmediato el cual otorgará “PERMISO DE ENTRADA” o “PERMISO DE SALIDA”.

**ARTÍCULO 7.-** Para el control de asistencia de los empleados a sus labores, la empresa dispondrá de los dispositivos necesarios para que se realice el registro mediante su registro electrónico de acuerdo con la hora correspondiente de entrada y salida.

**ARTICULO 8.-** Al personal que no concurra a sus labores después del tiempo concedido para tomar alimentos o para atender algún asunto de trabajo fuera de la empresa le será descontado de su salario el periodo de tiempo fallado, independientemente que tal ausencia se computara como media falta para todos los efectos legales a que haya lugar.

**ARTÍCULO 9.-** Los empleados deberán iniciar sus labores a la hora señalada en el departamento que les corresponda y con la presentación y código de vestimenta de acuerdo con las funciones asignadas.

**ARTÍCULO 10.-** Ningún empleado podrá ausentarse de la empresa antes de terminar su jornada sin el permiso por escrito del Líder inmediato de conformidad con los formatos establecidos.

**ARTÍCULO 11.-** Por cada 6 días de trabajo los empleados disfrutarán de un día de descanso de acuerdo con la campaña o funciones asignadas.

**ARTICULO 12.-** De acuerdo con las necesidades de la empresa, los empleados deberán trabajar tiempo extra. En todos los casos, empresa y empleado se apegarán estrictamente a lo establecido por la ley federal del trabajo.

## CAPITULO III

### 3.1 De La Forma De Realizar El Trabajo

**ARTÍCULO 13.-** Los empleados acatarán en todo momento las instrucciones de sus Líderes referentes a los procedimientos y la forma de realizar el trabajo y quedarán sujetos a las directrices de la organización interna.

**ARTICULO 14.-** Durante la jornada ordinaria y/o extraordinaria de labores, los empleados están obligados a ejecutar su trabajo con esmero y cuidados apropiados a sus funciones y por ende deberán cumplir con los objetivos establecidos por la empresa. La falta de cumplimiento a esta disposición será considerada como falta de probidad del trabajador.

	ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V	REG-RHC-01
		V. 1.0
	<b>Reglamento Interior de Trabajo</b>	Vigencia Sep/2024
		Página: 6 /27

**ARTICULO 15.-** Durante la jornada, los trabajadores ocuparán el lugar de trabajo que les asigne la empresa y no suspenderán sus labores sin causa justificada.

**ARTÍCULO 16.-** Los empleados deberán guardar en todo tiempo el debido orden y compostura dentro de la empresa.

**ARTICULO 17.-** Los empleados se abstendrán de realizar cualquier acción que implique mal manejo de los bienes y recursos de la empresa, amenaza o acoso de cualquier tipo tanto con sus compañeros de trabajo como con clientes y proveedores, así como faltas de seguridad que pongan en riesgo a los demás empleados, los bienes de la empresa y la información de esta. Toda transgresión a lo anterior será considerada como falta grave para los efectos conducentes.

## CAPITULO IV

### 4.1 Del Pago De Salario De Las Prestaciones

**ARTÍCULO 18.-** El pago a los empleados por los salarios devengados se hará los días 15 y últimos de cada mes. Dicho pago se efectuará en moneda nacional y previo acuerdo con el empleado y buscando un esquema de seguridad para el mismo. La empresa realiza mediante depósitos bancarios la nómina que al efecto le corresponda. Queda obligado el empleado plasmar su firma en el “Recibo de Nómina” que al efecto le corresponda.

**ARTÍCULO 19.-** Para realizar el cálculo de pago se tomará en cuenta el reporte de asistencia y puntualidad de cada empleado que genera quincenalmente su Líder inmediato y la Subdirección de Recursos Humanos considerando los diferentes medios de verificación de acuerdo con lo estipulado en los artículos 6 y 8 del presente reglamento.

**ARTÍCULO 20.-** Los empleados disfrutarán de las vacaciones que les corresponden en apego a lo establecido en la ley Federal del Trabajo y de acuerdo con el programa anual que se establezca. La empresa pagará cada año la prima vacacional establecida por la misma ley.

**ARTÍCULO 21.-** Los empleados recibirán 15 días de salario por concepto de aguinaldo por cada año trabajado o la parte proporcional que corresponda, de acuerdo con lo que marca la ley Federal del Trabajo.

**ARTÍCULO 22.-** En caso de incidente, la empresa se obliga a proporcionar a sus trabajadores los primeros auxilios que sean necesarios.

	ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V	REG-RHC-01
		V. 1.0
	<b>Reglamento Interior de Trabajo</b>	Vigencia Sep/2024
		Página: 7 /27

## CAPITULO V

### 5.1 Permisos

**ARTÍCULO 23.-** Los empleados están obligados a informar la solicitud de permiso para faltar a sus labores y comprobar a satisfacción de la empresa, la justificación de este.

**ARTÍCULO 24.-** Los permisos serán sin goce de sueldo, salvo que se disponga lo contrario. Dichos permisos deberán ser aprobados por el Líder inmediato, los mismos se concederán siempre que no se altere la marcha normal de labores.

**ARTICULO 25.-** Los empleados que falten a sus labores por enfermedad, accidente u otra causa, podrán estar ausentes de su trabajo sin que ello sea motivo de sanción alguna, siempre y cuando justifiquen con su incapacidad del IMSS, tales faltas en forma debida al Líder inmediato y le den aviso dentro de la jornada laboral, en caso de no recibir notificación, el Líder inmediato se comunicara con el empleado para verificar el tiempo de ausencia.

## CAPITULO VI

### 6.1 Seguridad y Prevención de Accidentes

**ARTÍCULO 26.-** Todos los empleados de la empresa quedarán obligados a conocer y cumplir lo concerniente a las leyes, reglamentos, circulares y procedimientos aplicables en materia de seguridad e higiene en el centro de trabajo. Para ello la empresa dará a conocer oportunamente los lineamientos referidos en este artículo, por los medios de comunicación y difusión que al efecto se señale.

**ARTÍCULO 27.-** La Empresa se obliga a mantener un botiquín de primeros auxilios con el equipo y materiales suficientes para prestar ayuda en caso de emergencia médica.

**ARTICULO 28.-** Todos los empleados, tanto los de nuevo ingreso como los que ya están trabajando al momento de la firma del presente Reglamento, están obligados a someterse a los reconocimientos médicos que determine la empresa, con la periodicidad que se considere pertinente, así como a seguir las medidas profilácticas que dicten las autoridades correspondientes o la empresa.

	ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V	REG-RHC-01
		V. 1.0
	<b>Reglamento Interior de Trabajo</b>	Vigencia Sep/2024
		Página: 8 /27

## CAPITULO VII

### 7.1 Obligaciones

**ARTÍCULO 29.-** Son obligaciones de los empleados:

1. Cumplir todas las disposiciones del presente Reglamento de la Ley Federal del Trabajo.
2. Observar las medidas preventivas e higiénicas que exija la empresa o la autoridad de trabajo respectiva, así como las medidas de seguridad implementadas por la empresa.
3. Poner en conocimiento del Líder las enfermedades contagiosas que padezcan, tan pronto como tenga conocimiento de estas.
4. Comunicar al Líder las deficiencias o defectos en el equipo y/o instrumentos de trabajo a fin de evitar daños o perjuicios.
5. Guardar escrupulosamente la información de los procesos y procedimientos de la empresa de acuerdo con las normas ISO 9001 / ISO 27001, así como los asuntos administrativos cuya divulgación pueda causar perjuicio a la misma.
6. Sujetarse a los cursos de capacitación y adiestramiento instrumentados por la Comisión Mixta y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
7. Reportar inmediatamente a los Líderes los accidentes, por leves que sean, a fin de que se proporcionen los primeros auxilios.
8. Abstenerse de ingresar a las áreas de la empresa que por razones de seguridad queden clasificadas como de acceso restringido, así como apegarse en todo momento a los procedimientos para autorización de ingreso a dichas áreas.
9. Desalojar el centro de trabajo después de terminadas sus labores.
10. Mantener limpios y en condiciones óptimas de higiene los sanitarios, lavabos, y baños del centro de trabajo.
11. Entregar al Líder inmediato o al personal de Vigilancia cualquier objeto que sea encontrado, para que se proceda a entregarlo a su propietario.
12. Registrar personalmente sus entradas y salidas de cada día a las instalaciones de la empresa, según el procedimiento que establezca el patrón.

	ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V	REG-RHC-01
		V. 1.0
	<b>Reglamento Interior de Trabajo</b>	Vigencia Sep/2024
		Página: 9 /27

13. Entregar las herramientas, útiles, equipo y demás implementos de trabajo, así como los manuales, documentos e información en general propiedad de la empresa, cuando cambie de puesto o cuando cause baja de la empresa.
14. Observar orden y cuidado en su lugar de trabajo, así como compostura y buena conducta durante su permanencia en la empresa.
15. Acatar la PROHIBICIÓN de FUMAR en áreas comunes quedando establecidos que es permisible únicamente el FUMAR en aquellas Áreas señaladas expresamente por la empresa.

**ARTÍCULO 30.- Son obligaciones de la empresa:**

1. Pagar a los empleados los salarios y prestaciones pactadas a que tengan derecho, en los propios términos de la Ley aplicable al respecto.
2. Hacer los descuentos a los salarios que señala el Art. 110 de la Ley Federal del Trabajo, como los que se mencionan a continuación de manera enunciativa mas no limitativa: deudas contraídas con el patrón, anticipos o préstamos a cuenta de salario, pagos hechos al empleado, importe de errores, pérdidas o averías, daños y perjuicios, abonos a créditos del Infonavit, pensiones decretadas por la Autoridad competente, abonos a Fonacot, impuestos, cuotas del IMSS.
3. Pagar el aguinaldo correspondiente o proporcional a más tardar el 20 de diciembre de cada año.
4. Proporcionar los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo.
5. Guardar a los empleados la debida consideración, absteniéndose de mal trato de palabra o de obra.
6. Conceder a los empleados el tiempo necesario para el ejercicio de voto en elecciones populares.
7. Organizar periódicamente cursos de capacitación y adiestramiento, de acuerdo con el plano autorizado por la Secretaría del Trabajo y Previsión social.
8. Adoptar las medidas de higiene y seguridad previstas por las leyes y las establecidas por la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene.
9. Observar las medidas preventivas de accidentes.

	ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V	REG-RHC-01
		V. 1.0
	<b>Reglamento Interior de Trabajo</b>	Vigencia Sep/2024
		Página: 10 /27

10. Proporcionar a los empleados los primeros auxilios que necesiten.
11. Hacer exámenes médicos a los empleados con la periodicidad que la empresa determine.

## CAPITULO VIII

### 8.1 Sanciones Disciplinarias

**ARTÍCULO 31.-** La empresa podrá aplicar a los empleados que incurran en cualquiera de las faltas que este Reglamento contempla, las sanciones que a continuación se señala:

1. Amonestaciones por escrito.
2. Suspensión en el trabajo sin goce de sueldo de 1 día hasta 8 días.
3. Recisión del contrato del trabajo.

**ARTÍCULO 32.-** Se harán acreedores a amonestaciones por escrito los empleados que no realicen su trabajo con el esmero y cuidado requerido.

**ARTICULO 33.-** Por faltas injustificadas a sus labores, se podrán imponer las siguientes sanciones:

#### A. Faltas que no Excedan de Tres Días en un Periodo de 30 Días Naturales

- Por la segunda ocasión en el año descuento, de los días que no se presentó a laborar, más suspensión de un día sin goce de sueldo.
- Por la tercera ocasión y las subsecuentes en el año, descuento de los días que no se presentó a laborar, más suspensión de 3 días sin goce de sueldo, cada vez que falte.
- Las presentes disposiciones son de aplicación general.

En todos los casos se dejará constancia de la sanción aplicada en el expediente del empleado.

#### B. Faltas que Excedan de 3 Días en un Periodo de 30 Días.

- Aun cuando las faltas no se den en 3 días consecutivos, pero haya tenido lugar en un periodo de 30 días el empleado que falte injustificadamente durante más de 3 días será dado de baja por rescisión de contrato. En estos casos se seguirá el procedimiento legal que establezca la Subdirección Jurídica Corporativa.

	ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V	REG-RHC-01
		V. 1.0
	<b>Reglamento Interior de Trabajo</b>	Vigencia Sep/2024
		Página: 11 /27

**ARTÍCULO 34.-** Será motivo de suspensión de 3 hasta 8 días sin goce de sueldo, lo siguiente:

1. Reincidir en la falta que se refiere el artículo 32 de este reglamento.
2. Dedicarse en horas de trabajo a labores ajenas a aquellas que le sean asignadas.
3. Interrumpir sus labores por lecturas de libros, periódicos o cualquier publicación ajena a su trabajo.
4. Hacer colectas o rifas durante las horas de trabajo o hacer corrillos y distribuir cualquier clase de propaganda, o bien dedicarse a juegos de azar cruzar apuestas, así como llamar la atención mediante silbidos.
5. Utilizar indebidamente para asuntos personales el equipo, útiles, instrumentos, materiales, que la empresa proporcione para el desempeño de sus labores.
6. Prestar a persona extraña sin permiso de persona autorizada, los bienes a que se refiere el inciso anterior.
7. Falsear informes que rindan a sus superiores respecto al trabajo.
8. Ser sorprendido ingiriendo alimentos fuera de las áreas autorizadas para tales efectos.
9. Las demás que no ameriten la separación de trabajo, en los términos de la Ley.
10. El empleado tendrá derecho a ser oído antes de que se aplique la sanción.

**ARTICULO 35.-** La empresa cuenta con la facultad y quedará a su juicio decidir la fecha de aplicación de una sanción en la inteligencia de que la misma se hará efectiva dentro del plazo de treinta días contados a partir del conocimiento de la falta.

**ARTÍCULO 36.-** Son causa de rescisión de Contrato las expresadas en este Reglamento, las enumeradas en el Artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo y, además, las que se enumeran a continuación:

1. Sustraer los bienes y recursos de la empresa sin previa autorización.
- 2.
3. Introducir armas de cualquier tipo al centro de trabajo.
4. Introducir bebidas embriagantes y drogas enervantes y sustancias similares.

	ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V	REG-RHC-01
		V. 1.0
	<b>Reglamento Interior de Trabajo</b>	Vigencia Sep/2024
		Página: 12 /27

5. Incurrir en actos que puedan poner en peligro su propia seguridad, salud o higiene, la de sus compañeros de trabajo o la de terceras personas, la información de la empresa, así como el lugar, en que el empleado desempeñe su trabajo.
  
6. Provocar en el interior de centro de trabajo escándalos, riñas o cometer actos que alteren la disciplina.
  
7. Introducir o facilitar el acceso a personas ajenas a la empresa sin autorización.
  
8. Presentarse al centro de trabajo en estado de ebriedad o bajo la influencia de algún narcótico o droga enervante.
  
9. Portar armas de cualquier clase durante las horas de trabajo.
  
10. Otorgar cualquier colaboración, comunicación o alguna relación con otra u otras empresas o establecimiento o indirectamente represente una competencia para la empresa aun cuando esto se haga fuera del horario de trabajo.
  
10. Reincidir por cuarta ocasión en omisión de la calidad y atención de las llamadas.

## CAPITULO IX.

### 9.1 Del Trabajo de las Mujeres

**ARTÍCULO 37.-** Las madres tendrán los siguientes derechos:

1. Durante el periodo del embarazo no realizarán trabajos que exijan esfuerzos considerables que signifiquen un peligro para su salud con relación a la gestación.
  
2. Disfrutar de los periodos de incapacidad dispuestos por el IMSS.
  
3. En el periodo de lactancia tendrán dos reposos extraordinarios por día, de media hora cada uno, para alimentar a sus hijos, según convengan con la empresa.
  
4. A que se computen en su antigüedad los periodos pre y post natales.

	ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V	REG-RHC-01
		V. 1.0
	<b>Reglamento Interior de Trabajo</b>	Vigencia Sep/2024
		Página: 13 /27

## CAPITULO X

### 10.1 Del Personal del Centro de Atención Telefónica

**ARTÍCULO 38.-** El personal asignado al Call Center de la empresa estará sujeto además a las disposiciones que se señalan a continuación:

1. Los horarios de trabajo, así como el día de descanso correspondiente para cada empleado serán asignados por el Líder inmediato, mismos que serán comunicados oportunamente por escrito al empleado. Los horarios podrán ser modificados de acuerdo con las necesidades de la empresa, dando los avisos que se indican en el Artículo 5 del presente Reglamento.
2. Los empleados quedan obligados a cubrir las contingencias cuando la empresa así lo requiera y deberán cubrir de manera inmediata, el puesto que al efecto se le asigne. Se entiende por contingencias las modificaciones temporales al horario normal de trabajo, debido a las cargas excepcionales de trabajo. Por dichas contingencias los empleados recibirán los pagos ordinarios y extraordinarios que correspondan al tiempo trabajado en adición a su jornada normal de trabajo.
3. Por razones de seguridad no está permitido el ingreso al Call Center celulares, radios, televisores, grabadoras, reproductores de discos compactos, cámaras fotográficas, videocámaras, ni de ningún medio de filmación o grabación de audio o video, es por ello que la empresa asignara gavetas en donde los colaboradores estarán obligados a la entrega de sus equipos tecnológicos para su resguardo y con el fin de tener la conformidad de los parámetros normativos de la Organización.
4. El personal a quien sea asignada diadema para el teléfono deberá portarla durante todo el tiempo que esté conectado al sistema.
5. El personal deberá en todo momento portar a la vista su gafete de identificación y acceso mientras se encuentre en las instalaciones de la empresa.
6. El uso de las claves de acceso o passwords es personal e intransferible y cada empleado será responsable del uso de las claves que le sean asignadas.
7. Los empleados del Call Center se abstendrán de solicitar a los proveedores comida, transporte o cualquier clase de beneficio personal. Así mismo, deberán reportar a su Líder inmediato todo ofrecimiento que reciben de cualquier proveedor.
8. Los empleados que incurran en la falta relacionada con el punto 3, 5, serán sancionados con una amonestación por escrito, con copia a su expediente personal. Por reincidencia de las mismas faltas recibirán suspensión de uno a tres días sin goce de sueldo.

	ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V	REG-RHC-01
		V. 1.0
	<b>Reglamento Interior de Trabajo</b>	Vigencia Sep/2024
		Página: 14 /27

9. Los empleados que incurran en faltas relacionadas con el punto 6 serán sancionados con suspensión de 3 a 5 días sin goce de sueldo, en caso de reincidencia recibirán suspensión de ocho días sin goce de sueldo.

## 2. Política Para El Buen Uso Del Equipo De Cómputo Y Telefonía

### 2.1 Generalidades del Equipo de Cómputo y Telefonía

Define los Procesos y Políticas de Seguridad de Información que deberán cumplir de manera obligatoria todo el Personal de la Organización para el buen uso del equipo de cómputo, aplicaciones, servicios e información de ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico SA de CV – “ESCOTEL”, así como de sus Clientes.

- a) Todos los equipos de cómputo y telefonía que son utilizados para los fines de la organización son propiedad de Escotel.
- b) A los empleados que les sea asignado un equipo de cómputo y de telefonía para el desempeño de sus actividades, están obligados cumplir con la norma ISO/IEC 27001: 2013 y firmar una responsiva en la que se asienten los datos de identificación y las características del equipo.
- c) El uso adecuado tanto del equipo de cómputo como de telefonía es responsabilidad del usuario, por lo que cualquier daño o deterioro doloso que sufra el equipo será evaluado por personal del área de tecnología de la empresa para que determinen las causas del daño, la gravedad de este y de las acciones que deban ejecutarse para restablecer el equipo a las condiciones originales cuando fue asignado al usuario.
- d) Con base a los resultados de la evaluación a que se refiere el punto anterior y en coordinación con el área de Tecnología, así como con el área de Recursos Humanos determinará las sanciones que deberán aplicarse a los responsables del daño.
- e) Se entiende para los efectos de este documento que siempre que se hable de “Autorización del área de Tecnología” se refiere a la autorización expresa que otorguen los titulares de los puestos de: Director de Tecnologías y/o Gerente de Soporte y Comunicaciones.

	ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V	REG-RHC-01
		V. 1.0
	<b>Reglamento Interior de Trabajo</b>	Vigencia Sep/2024
		Página: 15 /27

## 2.2 Restricciones

Por seguridad de la organización en general, queda prohibido en el uso y mantenimiento de los equipos de cómputo y telefonía de acuerdo con lo siguiente:

- 2.2.1. Utilizar claves de acceso para uso de los equipos de cómputo y de telefonía asignados a otros usuarios.
- 2.2.2. Sustraer o mover los equipos de cómputo o telefonía, o partes de estos, de los lugares asignados por el área de Tecnología.
- 2.2.3. Utilizar el equipo de cómputo o telefonía para realizar trabajos o actividades ajenas a los intereses de la empresa.
- 2.2.4. Utilizar el equipo de referencia para acceder a servicios locales o remotos sin autorización por escrito el área de Tecnología, así como intentar burlar o violar la seguridad de acceso de cualquier equipo.
- 2.2.5. Llevar a cabo acciones que puedan interferir o afectar de cualquier manera la operación normal de los equipos de referencia.
- 2.2.6. Utilizar los equipos de cómputo como máquinas de juego. Esto incluye utilizar software de juegos o de acceso a servicios que impliquen el uso de juegos interactivos o de cualquier índole.
- 2.2.7. Utilizar los puertos de conexión de red de los equipos de cómputo para conectar cualquier periférico o aditamento no instalado o autorizado expresamente por la D.T.I.
- 2.2.8. Alterar la configuración de los equipos determinada por el área de Tecnología.
- 2.2.9. Colocar envases para líquidos sin una tapa segura cerca de los equipos de cómputo.
- 2.2.10. Resguardar archivos de música en cualquier formato electrónico dentro de las PC'S.
- 2.2.11. El uso de cualquier dispositivo con conexión USB no autorizado por el área de Tecnología y el área correspondiente.
- 2.2.12. Retirar las etiquetas de identificación de inventario o mantenimiento que sean colocadas en los equipos por personal el área de Tecnología.

	ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V	REG-RHC-01
		V. 1.0
	<b>Reglamento Interior de Trabajo</b>	Vigencia Sep/2024
		Página: 16 /27

## 2.3 Sistema de Gestión Seguridad de la Información ISO/IEC 27001: 2013 Manejo de la Información General

Toda información relacionada con el negocio o procesos de la empresa y que se encuentra resguardada en los equipos de cómputo o cualquier medio electrónico está considerada como información Confidencial y debe de manejarse con total discreción dentro del marco de las funciones asignadas a cada empleado.

### 2.3.1 Queda Prohibido a los Empleados

- 2.3.1. Copiar software cuya licencia de uso así lo prohíba exceptuando las copias realizadas para trabajo en la empresa el área de Tecnología.
- 2.3.2. Alterar y/o modificar total o parcialmente software instalado por el área de Tecnología en los equipos.
- 2.3.3. Instalar sin autorización expresa el área de Tecnología cualquier software adicional.
- 2.3.4. Instalar o descargar por cualquier medio utilizando el equipo de cómputo asignado, todo material que sea ilegal, dañino o riesgoso para el funcionamiento del sistema, amenazador, abusivo, difamador, insultante, obsceno, ofensivo o que discrimine o aliente a la discriminación sobre la base de raza, sexo, preferencia sexual, condición socioeconómica o religión.
- 2.3.5. Proporcionar o facilitar el acceso a información propia de la empresa, a personas ajenas o contrarias a los intereses de esta.
- 2.3.6. Enviar información de cualquier carácter por cualquier otro medio que no sea el correo electrónico de la empresa.

### 2.4 Resguardo de la Información

- 2.4.1. Los respaldos de la información confidencial son responsabilidad directa de los usuarios propietarios de dicha información.
- 2.4.2. La temporalidad de resguardo de la información dependerá de la importancia de esta.

### 2.5 Manejo de Información Vía Correo Electrónico

- 2.5.1. El uso del correo en la empresa está establecido exclusivamente como herramienta de trabajo para facilitar el desempeño de las funciones asignadas a cada puesto, por lo que su uso se hará siempre dentro de los lineamientos que el área de Tecnología establezca al respecto.

	ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V	REG-RHC-01
		V. 1.0
	<b>Reglamento Interior de Trabajo</b>	Vigencia Sep/2024
		Página: 17 /27

2.5.2. Los empleados no deberán utilizar su correo como archivo de resguardo por lo que queda obligado a depurar su correo constantemente, por lo que el área de Tecnología depurara su correo cada que ésta lo decida.

2.5.3. En el uso de correo electrónico queda prohibido a los empleados:

- a) Enviar o reenviar mensajes o cadenas de mensajes que no tengan relación con la operación o los negocios de la empresa.
- b) Enviar específicamente: chistes, bromas o cuentos, archivos conteniendo información o fotografías ajenas a la empresa, pornografía y avisos de compraventa entre particulares, salvo los autorizados expresamente por el área de Recursos Humanos.
- c) Enviar mensajes anónimos o utilizando una identidad diferente a la propia.
- d) Enviar sin autorización expresa el área de Tecnología archivos mayores a 10 MB.
- e) Enviar información considerada como confidencial, sin autorización expresa del titular del área y con las medidas de seguridad correspondientes.

## 2.6 Uso de Servicio de Internet

El uso de servicio de internet en la empresa está establecido exclusivamente como herramienta de trabajo para facilitar el desempeño de las funciones asignadas a cada puesto, por lo que su uso será siempre dentro de los lineamientos que el área de Tecnología establezca al respecto.

2.6.1. En el uso de servicio de internet, queda prohibido a los empleados:

- a) Descargar a los equipos de la empresa screensavers, wallpapers, música, mp3 o de cualquier otro formato y programas ejecutables sin previa autorización el área de Tecnología.
- b) Acceder a páginas o portales con contenidos pornográficos, eróticos, obscenos u ofensivos, o bien de videos u otro contenido ajeno a la operación de la empresa.
- c) Utilizar la conexión de internet para acceder a juegos de cualquier tipo.
- d) La instalación y /o acceso a Redes Sociales de cualquier tipo, a excepción de los usuarios que cuenten con autorización expresa por escrito del titular del área a la que está asignado el empleado, con visto bueno el área de Tecnología.
- e) Acceder a chats que no tengan relación con las actividades de la empresa.

	ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V	REG-RHC-01
		V. 1.0
	<b>Reglamento Interior de Trabajo</b>	Vigencia Sep/2024
		Página: 18 /27

- f) Emplear el correo público de cualquier tipo ya sea para enviar, leer, elaborar y recibir mensajes o cualquier tipo de archivos.
- g) Acceder a estaciones de radio vía Web o escuchar música en ella.

## 2.7 Verificaciones de Seguridad

2.7.1. El administrador de seguridad y riesgos tiene la plena facultad de someter a verificación de seguridad cualquier equipo perteneciente a la empresa, mismo que pueden estar dentro de las instalaciones de la empresa o fuera de esta.

2.7.2. Las verificaciones pueden ser de 3 tipos:

- a) De rutina.
- b) Programada por el área de Tecnología.
- c) solicitud del Titular de alguna área.
- d) Por Política o Procedimiento.

2.7.3. El usuario debe de brindar todas las facilidades necesarias al momento de realizar la verificación.

2.7.4. El Administrador puede verificar todo lo referente a Software, Hardware, archivos, carpetas, correo, registros web y todo aquello que considere necesario dentro los equipos.

2.7.5. El Administrador tendrá la facultad de registrar cualquier dato de notoria irregularidad en el uso de los equipos y generaran un reporte que someterá a valoración del área de Tecnología y de la Dirección de Recurso Humanos.

2.7.6. Al momento de auditarse un equipo, el Administrador tendrá plena facultad de borrar todos aquellos archivos, correos, programas o de más información que se considere no del interés de la Empresa, no sin antes respaldar en un documento de registro evidencia del contenido de estos.

2.7.7. El registro de evidencias se revisará en el equipo del Usuario y se llevaran a cabo las acciones correspondientes de acuerdo con el proceso o política ISO 27001, dicho registro no debe de ser borrado para cualquier aclaración a que haya lugar.

	ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V	REG-RHC-01
		V. 1.0
	<b>Reglamento Interior de Trabajo</b>	Vigencia Sep/2024
		Página: 19 /27

2.7.8. El Administrador se someterá estrictamente al marco de la presente Política para la verificación de los equipos y a su vez turnará su reporte al área de Tecnología y a la Dirección de Recursos Humanos para que, en caso de existir elementos, se aplique la sanción correspondiente que determinen el criterio aplicable al particular.

2.7.9. La información que el Administrador genere respecto a los equipos tiene el carácter de información Confidencial.

## 2.8 Sanciones

Toda la información generada es propiedad de la empresa y queda prohibido la extracción y/o el mal uso de esta, en caso de encontrarse una irregularidad, el departamento de Recursos Humanos será el encargado de asignar la sanción correspondiente.

## 3. Políticas De Teletrabajo (Home Office)

La presente Política plantea la convivencia de la creación y adopción de un sistema acorde a la situación presentada.

Se crea en el año 2020 con motivo inicialmente por emergencia sanitaria generada por el virus SARS-COV2 la cual derivó en el desempeño de las actividades en forma no presencial dentro de la fuente de trabajo bajo el sistema de teletrabajo también conocido como Home Office.

### 3.1 Objetivo y Campo de Aplicación

Considerar los lineamientos para garantizar la continuidad de la operación de las distintas áreas los lineamientos son de cumplimiento obligatorio para todos los empleados que se desempeñen ya sea sólo por teletrabajo o en forma mixta, es decir, combinando y alternando el trabajo vía Home Office y en forma presencial en la fuente de trabajo, en la medida en que las autoridades lo autoricen y con el VoBo de Dirección General. Para la elaboración se tiene como prioridad la salud física y emocional de los trabajadores, la estabilidad y permanencia en el empleo, cumplimiento de las actividades laborales y mantener la calidad del servicio que ofrece la empresa.

### 3.2 Cláusulas

#### 3.2.1 Primera: De la Comunicación

**Art. 1.-** La comunicación oficial entre personal directivo, gerentes, coordinadores, mandos medios y empleados será el medio del correo electrónico institucional que cada persona tiene asignado. Por lo que todo el personal se encuentra obligado a revisarlo en forma diaria y constante.

	ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V	REG-RHC-01
		V. 1.0
	<b>Reglamento Interior de Trabajo</b>	Vigencia Sep/2024
		Página: 20 /27

**Art.2.-** Cualquier emergencia que se presente en forma individual, podrá ser comunicada vía correo o por teléfono a su jefe inmediato.

De igual forma, todo el personal tiene acceso a solucionar sus dudas ya sea sobre las condiciones de trabajo, uso de tecnología, instrucciones de trabajo, para lo cual debe hacer uso de su correo institucional.

### **3.2.2 Segunda. - De las Actividades Laborales**

**Art. 3.-** Todos los empleados se encuentran obligados a desarrollar el trabajo contratado.

**Art. 4.-** En el caso extraordinario de que el trabajo contratado requiera forzosamente la presencia física en las instalaciones de la fuente de trabajo, el empleado se encuentra obligado a realizar propuesta de trabajo adaptando o modificando ya sea el plan, actividad o función según corresponda.

En el caso de que el trabajo contratado única y exclusivamente deba ser realizado en forma física y presencial dentro de la fuente de trabajo y exista orden de autoridad que lo impida, se documentará con respeto a sus derechos laborales y en los términos en que por escrito se pacte entre el patrón y el trabajador.

### **3.2.3 Tercera: Del Pago de Prestaciones**

**Art. 5.-** El patrón respetará las prestaciones de los trabajadores y para su pago se tomarán en cuenta las incidencias reportadas: retardo, faltas, vacaciones, permisos, en los mismos términos en que en forma ordinaria se maneja.

**Art. 6.-** El pago de las prestaciones se realizará vía transferencia a cuenta de cada empleado y se emitirán en forma electrónica los recibos de nómina correspondientes, teniendo 5 días hábiles como máximo para solicitar cualquier aclaración vía correo electrónico únicamente.

### **3.2.4 Cuarta.: De los Registros de Asistencia y Periodos de Descanso**

**Art. 7.-** Ya sea que el trabajo se desempeñe en forma presencial permanente o alternada o en vía teletrabajo mediante el uso de la tecnología, la asistencia y puntualidad en el desempeño de su trabajo será registrado y tomado en cuenta en las incidencias tanto para el pago de prestaciones como para las sanciones a que se haga acreedor.

Los trabajadores se encuentran obligados a cumplir con su jornada laboral y de planeación. En el caso de realizar trabajo dentro de las instalaciones, se deberá respetar el horario establecido, el cual puede no ser el mismo contratado, sin embargo, todo mandamiento de autoridad resulta obligatorio.

	ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V	REG-RHC-01
		V. 1.0
	<b>Reglamento Interior de Trabajo</b>	Vigencia Sep/2024
		Página: 21 /27

**Art. 8.-**Las ausencias o imposibilidad de realizar el trabajo contratado deberá ser informado con y/o dar aviso de las circunstancias que imposibiliten la prestación del servicio) y justificado mediante documentación que acredite y justifique, y hacer llegar al área de Recursos Humanos.

En caso del trabajo desempeñado vía home Office, el estar ausente o no disponible a través de los medios electrónicos establecidos por la empresa, será considerado falta.

**Art 9.-** En caso de requerir algún permiso, aún y cuando el trabajo sea Home Office, deberá ser solicitado previamente al jefe directo, con conocimiento al área de Recursos Humanos.

**Art. 10.-** El personal deberá hacer uso de sus periodos de descanso ordinarios para la toma de alimentos, actividades personales o descanso.

### 3.2.5 Quinta: Del Espacio Físico y Presentación Personal para Videollamadas

**Art. 11.-** Cuando el trabajo sea desempeñado vía Home Office, el personal deberá cuidar su aspecto personal, lo cual incluye la vestimenta completa acorde a la actividad que desempeña.

**Art. 12.-** Deberá elegir el espacio físico para el desarrollo de las videollamadas de manera que sea visualmente libre de distractores, con iluminación y audio suficiente que permita el buen desarrollo de las videollamadas.

Durante el desarrollo de las videollamadas deberá de abstenerse de consumir alimentos ya que se debe seguir la misma temática de respeto que se aplica en el trabajo realizado dentro de la fuente de trabajo

**Art. 13.-** De igual manera en medida de sus posibilidades organizar su entorno familiar y personal de manera que esté libre de interrupciones, imágenes y audio inadecuado.

### 3.2.6 Sexta: De las Herramientas de Trabajo Presencial y A Distancia

**Art. 14.-** En el caso del trabajo en modalidad Home Office, el patrón podrá autorizar el traslado de equipo y herramientas de trabajo de uso ordinario dentro y fuera de las instalaciones, para lo cual se deberá documentar la descripción del equipo y el estado en que se encuentra.

De igual manera el personal al que le sea autorizado el traslado de equipo o herramientas de trabajo deberá firmar la carta y/o comodato sobre dichos objetos, incluyendo el reconocimiento visual y funcional del estado del equipo o herramientas.

**Art. 15.-** En el caso de que se autorice el uso de herramientas digitales, redes de internet o similares, se documentará la autorización, contemplando su temporalidad, sin que este pueda ser utilizado por un tercero, a un miembro de su familia y sin que se convierta en una obligación o prestación permanente.

	ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V	REG-RHC-01
		V. 1.0
	<b>Reglamento Interior de Trabajo</b>	Vigencia Sep/2024
		Página: 22 /27

**Art. 16.-** El empleado será responsable del mal uso que se dé, así como de los daños que sufra la herramienta de trabajo. Lo anterior es independiente de las sanciones o delitos en que incurra el empleado y de resarcir los daños y perjuicios a la empresa. En el caso en el que el bien, equipo o herramienta de trabajo sean sujetos de alguna reparación, el empleado se verá obligado a cubrir los gastos que de la reparación se deriven, implicando piezas y/o cambio completo del equipo, bien o herramienta.

Dichos gastos se deberán determinar por el área de tecnologías de la información, en conjunto con el proveedor asociado al bien, herramienta o equipo que haya sido prestado al empleado y, el área de recursos humanos es quien determinará la forma en la que dicho pago y/o gasto deberá ser efectuado por el empleado responsable. Ningún equipo que haya sufrido daños podrá ser regresado al empleado, inclusive si el daño ha sido cubierto por el empleado ya que esto pone en riesgo los intereses de la información que el equipo pudiera albergar.

### **3.2.7 Séptima: De las Medidas Sanitarias y Equipo de Protección**

**Art. 17.-** Todo el personal debe cumplir los mandatos de autoridad, ya sea en su vida personal como en el desempeño de su trabajo.

**Art. 18.-** La fuente de trabajo tiene implementadas las medidas de seguridad que ordenan las autoridades laborales y sanitarias, así como las que considera necesarias para cuidar la salud de su personal, clientes y proveedores, por lo que es obligatorio para todo el personal acatar dichas medidas.

**Art. 19.-** El empleador hará entrega de equipo de protección y capacitará sobre su uso y la obligatoriedad de este, lo cual quedará debidamente documentado.

**Art. 20.-** Todo el personal se encuentra obligado a informar sobre sus padecimientos y estado salud por los cuales pueda ser considerado como vulnerable para efectos del desempeño de su trabajo. Lo anterior, de conformidad con el artículo 134, fracción XI de la Ley Federal de Trabajo.

El empleador a través del servicio médico realizará las encuestas necesarias y documentar el cumplimiento de la obligación de todo patrón de conocer el estado de salud de sus empleados, por lo tanto, es obligatorio para los empleados el proporcionar dicha información.

**Art. 21.-** El incumplimiento de las medidas de seguridad o el mal uso del equipo de protección personal.

**Art. 22.-** Todo el personal cuenta con prestaciones de seguridad social, así como acceso al médico de la fuente de trabajo dentro de los límites legales de su actividad.

De lo anterior se desprende que en caso de que deba recibir asistencia médica o valoración correspondiente, le es obligatorio hacer uso de su derecho a la salud y acudir al Instituto Mexicano del Seguro Social.

	ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V	REG-RHC-01
		V. 1.0
	<b>Reglamento Interior de Trabajo</b>	Vigencia Sep/2024
		Página: 23 /27

### 3.2.8 Octava. - De la Confidencialidad y Privacidad

**Art. 23.**-Se extiende la responsabilidad del Convenio de Confidencialidad y Aviso de Privacidad sobre los documentos, información y forma general de operación de la fuente de trabajo que tengan en su poder durante el teletrabajo tanto en físico como en electrónico.

**Art. 24.**-El único medio de comunicación por correo electrónico es a través de los correos institucionales asignados.

**Art. 25.**- Queda estrictamente prohibido grabar, reproducir, limitar, negar o transmitir el contenido de las videollamadas, salvo autorización previa.

La presente estará vigente todo el tiempo que se desarrollen actividades por teletrabajo o Home Office y podrá ser modificado o actualizado en cualquier momento, para lo cual el patrón lo hará del conocimiento de los trabajadores.

## 4 Reglamento De Uso De Las Instalaciones De La Empresa

### 4.1 Objetivo

Establecer los lineamientos para el uso adecuado de las instalaciones centrales de Escotel que impulsen la productividad y aseguren la interacción del personal en un ambiente de trabajo sano y seguro.

### 4.2 Campo de Aplicación

Esta política es de aplicación general para todos los empleados y áreas de la empresa de Escotel que se encuentran en las oficinas centrales, así como para todos los clientes y proveedores que ingresen a dichas instalaciones.

### 4.3 Responsabilidad y Autoridad

Todo personal perteneciente a la empresa Escotel, debe ejecutar lo establecido en este documento.

### 4.4 De las Instalaciones

4.4.1 Todos los empleados deberán hacer uso racional y ordenado de los espacios, facilidades, mobiliario y equipo que la empresa pone a su disposición para el desarrollo de su trabajo.

	ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V	REG-RHC-01
		V. 1.0
	<b>Reglamento Interior de Trabajo</b>	Vigencia Sep/2024
		Página: 24 /27

4.4.2 Cada empleado será responsable de la estación de trabajo y de los objetos y equipo que le sea asignado, conservándolo en las mejores condiciones de uso. Es su obligación reportar de inmediato a su Líder, cualquier desperfecto o desviación que observen en las instalaciones, mobiliario y equipo. De igual manera, cada empleado se hará responsable de los objetos y valores personales que traiga consigo, cuidando de dejar cerrados bajo llave los privados, archiveros y cajones cuando se retire de su lugar de trabajo. La empresa no se hace responsable por daños o desaparición de dichos valores u objetos.

4.4.3 Los equipos especializados en general y en particular el aire acondicionado y los tableros eléctricos solo deberán ser operados por personal autorizado.

4.4.4 El único lugar donde se permite consumir alimentos es en el espacio habilitado por la empresa como comedor, ubicado en el piso 9. Los empleados están obligados a hacer un uso higiénico y ordenado de dicho espacio, así como cuidar el mobiliario y equipo ahí instalado. Asimismo, deberán reportar al personal de recursos Humanos o Líder inmediato, cualquier irregularidad observada en el uso del área de comedor.

4.4.5 En caso de encontrar algún desperfecto en las instalaciones, en el servicio eléctrico o sanitario tanto de las áreas propias de la empresa, como de las áreas comunes del edificio, es obligatorio para los empleados reportarlo inmediatamente al área de recursos materiales para repararlo.

#### **4.5 Queda Estrictamente Prohibido a los Empleados y Visitantes:**

- a) Utilizar la escalera de emergencia como escalera de servicio o área de descanso.
- b) Cocinar dentro de las instalaciones, ya sea áreas comunes y en las oficinas.
- c) Utilizar áreas comunes como áreas de descanso o esparcimiento, excepto lo establecido para el área de comedor.
- d) Utilizar los sanitarios para actividades diferentes a las que están destinados.
- e) Tirar residuos de alimentos en los lavabos, inodoros, mingitorios, cestos de basura y tarjas de los sanitarios comunes, todos los residuos de alimentos se deben de depositar en el cesto de basura, ubicado en el comedor.
- f) Lavar platos, cafeteras, tazas, etc. Con las secadoras de aire de los sanitarios.
- g) La entrada a vendedores ambulantes o promotores de productos o servicios de cualquier tipo.
- h) El acceso a las instalaciones a personas en estado de ebriedad o intoxicado con sustancias prohibidas.

	ESCOTEL Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V	REG-RHC-01
		V. 1.0
	<b>Reglamento Interior de Trabajo</b>	Vigencia Sep/2024
		Página: 25 /27

- i) Bloquear u obstruir el paso de las rutas de evacuación.
- j) Fumar dentro del edificio (áreas comunes, baños, estacionamiento, áreas de comedor). El único lugar permitido para fumar es fuera del edificio.
- k) Colocar en los lugares de trabajo cualquier objeto personal que obstralice o interfiera en la operación normal de la empresa (equipos de audio o video, floreros, adornos etc.). La empresa no se hará responsable por daños o desaparición de dichos objetos.
- l) Manipular sin autorización los controles eléctricos, de comunicaciones de aire acondicionado, así como cualquier equipo especializado de servicio de las instalaciones.

## 4.6 Sanciones

4.6.1. La empresa por conducto del Líder inmediato podrá aplicar a los empleados que incurran en faltas contempladas en este reglamento las sanciones que se señalan a continuación, según la gravedad de estas, pidiendo la participación de quien considere necesario y oyendo previamente la versión del inculpado.

- Suspensión en el trabajo sin goce de sueldo de uno a ocho días.
- Acta Administrativa (En el caso del personal con bonos, se sanciona con el 50% del mismo)
- Rescisión del contrato de trabajo.

## 5. Código De Vestimenta

### 5.1 Objetivo

Establecer un código de vestimenta y permitir a todos los colaboradores proyectar una imagen profesional que esté en armonía con las necesidades de nuestros clientes en las respectivas áreas, tanto en el área de cabina como en la parte administrativa.

#### Mujeres (Cabina)

- Vestimenta casual, vestidos, faldas, blusas, playeras, pantalones de vestir, mezclilla, mallas y pescadores; zapatos de tacón o de piso, mocasines, botas y zapato abierto de vestir, tenis.
- **Prohibido:** Minifaldas pronunciadas, escotes pronunciados, pants, ropa deportiva, shorts, gorras , mezclilla rota o muy deslavada.

### Hombres (Cabina)

- Vestimenta casual, pantalón de vestir, tipo dockers, mezclilla, camisa de vestir, casual o tipo polo, playera zapatos de vestir, casual, moccasines o tenis.
- **Prohibido:** Pants, ropa deportiva, shorts, bermudas, gorras, mezclilla rota o muy deslavada.

### Mujeres (Administrativas)

- Vestimenta casual, vestidos, faldas, blusas, playeras, pantalones de vestir, mallas y pescadores; zapatos de tacón o de piso, moccasines, botas y zapato abierto de vestir. (De lunes a jueves).
- Viernes, sábado, domingo o días festivos: permitido todo lo del punto anterior y de manera adicional mezclilla, playera y tenis.
- **Prohibido:** Minifaldas pronunciadas, escotes pronunciados, pants, ropa deportiva, shorts, gorras, mezclilla rota o muy deslavada.

### Hombres (Administrativos)

- Vestimenta casual, pantalón de vestir, tipo dockers, camisa de vestir, casual, zapatos de vestir, casual o moccasines. (De lunes a jueves).
- Viernes, sábado, domingo o días festivos: permitido todo lo del punto anterior y de manera adicional mezclilla, camisa tipo polo, playera y tenis.
- **Prohibido:** Pants, ropa deportiva, shorts, bermudas, gorras, mezclilla rota o muy deslavada.

## 5.2 Sanciones

En caso de no presentarse a laborar bajo el código de vestimenta o incumpliendo con los puntos antes descritos, la sanción correspondiente será realizada por el Área de Recursos Humanos, esto conforma a los 3 llamados de atención se procederá a una (**FOR-RRH-01**) **Formato Carta Compromiso Vr.1.0**, así mismo, acumuladas 3 Cartas Compromiso se tocará el tema con el líder del colaborador para la solución de este o bien proceder una (**FOR-RRH-02**) **Formato Acta Administrativa Vr.1.0**, cual sea el caso presentado y la severidad del incumplimiento presentado.

## 6. Control de Cambios

Permite identificar la evolución del documento, de acuerdo a la información que se especifica en cada columna; cada que se emita una nueva versión ó actualización debes de agregar un nuevo renglón después de la información de la primera versión.

Versión	Descripción	Fecha
1.0	Apertura del Documento	SEP/2024

## 7. Cuadro De Autorizaciones

<b>Lic. Julio López Encinas</b> Gerente de Recursos Humanos	<b>Lic. Ricardo Pérez González</b> Gerente de Operaciones	<b>Lic. Bertha Angélica Herrera Ángeles</b> Dirección General
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>