

Capítulo 1

Jornada y Horario de trabajo

Art. 1 La Jornada Ordinaria de trabajo es de seis (6) horas diarias las cuales se desarrollarán dentro de las siguientes franjas horarias:

- **Turno Mañana:** 09:00 a 15:00 hs.
- **Turno Tarde:** 15:00 a 21:00 hs.

El turno en el cual se desempeñará cada trabajador será establecido entre las partes (trabajador y empleador).

Asimismo, se dispone un descanso diario de 30 minutos entre ambas partes de la jornada laboral, tiempo durante el cual el trabajador no se encontrará a disposición del empleador, pudiendo aquel disponer de dicho tiempo.

Art. 2 Todo teleoperador deberá iniciar sus tareas puntualmente de acuerdo al horario acordado con la empresa, a tal fin será considerado como horario de inicio el logueo en el sistema de gestión OsDial/Vicial. Asimismo deberá dejar constancia en el libro de actas. En caso de mediar inconveniente alguno para el logueo esto deberá ser informado a su superior directo para el correcto registro del comienzo de actividades.

El límite de tolerancia para llegadas tarde será de 10 (diez) minutos contados a partir del inicio de jornada (ya sea 9.00 o 15.00 h)-respectivamente.

Art. 3 El límite de tolerancia **mensual total** que establece la empresa para llegadas tarde **será de 30 (treinta) minutos** contados a partir del horario de inicio de jornada **jornada (9.00 o 15.00 h)-respectivamente.**

Debido a las características de la tarea y el compromiso asumido con cada cliente por parte de la empresa de brindar su servicio con puntualidad, la acumulación de tardanzas que exceda los límites de tolerancia establecidos en el presente reglamento será sancionada, en forma gradual y progresiva, de acuerdo al siguiente esquema:

LLEGADAS TARDE SIN JUSTIFICATIVO

Recurrencia	1 AL MES	2 AL MES	3 AL MES (o apercibimientos consecutivos)
Sanción	Recordatorio con constancia escrita	Apercibimiento	Suspensión (Sin Goce de Sueldo)

Aquellos trabajadores que posean más de 3 llegadas tarde dentro del mismo ciclo de novedades serán pasibles de sanciones mayores.

Los trabajadores que lleguen transcurridos los 10 minutos de horario de entrada será considerado “llegada tarde” y **la acumulación de 3 llegadas tardes** en el mes implicará la **pérdida del presentismo**.

El trabajador que se hiciera presente después del tiempo señalado como tolerancia (10 min), **no podrá ingresar al Centro de Labores**, quedando bajo responsabilidad de los **Jefes inmediatos** el cumplimiento de esta disposición, salvo razones justificadas, para cuyo efecto contará con autorización del Jefe inmediato. El empleado será apercibido y se le descontará el día de trabajo en el caso que no tuviera una razón justificada.

Capítulo 2

Break

Art. 4 El tiempo de break para los trabajadores no podrá superar los **30 (treinta)** minutos fuera de la línea. Informando al supervisor a cargo a fin de que las llamadas sean debidamente derivadas a otros operadores.

El no cumplimiento de los tiempos establecidos será causal de sanción disciplinaria de acuerdo a la recurrencia de la falta, aplicándose en forma gradual y progresiva, conforme el siguiente detalle:

EXCESO DE BREAK

1º Recordatorio con constancia escrita

2º Apercibimiento

3º Suspensión

EXCESO DE BREAK

Recurrencia	1 AL MES	2 AL MES	3 AL MES (o apercibimientos consecutivos)
Sanción	Recordatorio con constancia escrita	Apercibimiento	Suspensión (Sin Goce de Sueldo)

Capítulo 3

Ausencias

Art. 5 Es obligación de todo trabajador brindar aviso dentro de la primera hora de su jornada respectiva toda ausencia no prevista con anterioridad tales como enfermedad (propia o de terceros a cargo). Caso contrario, salvo que medie motivo de fuerza mayor, será considerado como una ausencia sin aviso y será pasible de sanción. La simple comunicación de la ausencia no significa que la misma será justificada; para ello el empleado deberá demostrar fehacientemente -según **ANEXO I** (Procedimiento de Ausencias QENDAR)- las causas que le impidieron concurrir al trabajo.

Las ausencias deberán ser informadas por mail a su supervisor **exclusivamente** con copia a **rrhh@qendar.com.ar** con asunto "**Ausencia+Apellido**" o "**Tarde+Apellido**" según corresponda, no admitiéndose como válida la comunicación por cualquier otro medio.

El aviso deberá efectuarse desde las 9:00 hs hasta las 10:00 hs para el turno mañana y a partir de las 15:00 hs hasta las 16:00 hs para el turno tarde.

La documentación que avale dicha ausencia tendrá como plazo de presentación hasta 48 hs hábiles desde la reincorporación. En caso de ausencias prolongadas (más de 5 días) alguien (compañero de trabajo, familiar, moto mensajería)-sin excepción- deberá acercar el certificado médico acreditante.

Art. 6 Las ausencias posibles de prever deberán ser avisadas con al menos cinco (5) días de anticipación a su superior directo. Al reincorporarse se deberá presentar la documentación que avale el motivo de ausencia para su evaluación.

a) Por licencia de examen universitario corresponden 20 días al año pudiendo gozar de hasta 4 (cuatro) días corridos. Dicha licencia deberá ser solicitada con al menos diez (10) días hábiles de anticipación y debidamente justificado mediante la presentación del certificado correspondiente el cual deberá cumplir con los requisitos detallados en el **ANEXO I** (Procedimiento de Ausencias QENDAR)

Requisito excluyente para solicitar licencia por examen es la presentación anual del certificado de alumno regular.

La ausencia de algún requisito será motivo de rechazo del certificado y el descuento correspondiente de el/los días/s.

b) En caso de que el trabajador deba realizar trámites dentro de su jornada laboral este podrá solicitar el **recupero de horas** con un tope máximo de 2 (dos) horas semanales, 3 (tres) mensuales y 12 (doce) anuales.

c) Los turnos médicos deberán solicitarse fuera de su horario laboral, no siendo en ningún caso motivo de ausencia justificada.

d) Las licencias por mudanza deberán ser solicitadas con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación y debidamente justificado mediante la presentación de copia de contrato de compra-venta/alquiler o constancia de domicilio emitida por Dependencia Policial.

A su vez, deberá completar la planilla de solicitud de tal licencia y luego presentar la DDJJ de domicilio actualizada. Ambas planillas deberán ser solicitadas en la oficina de RRHH.

Capítulo 4

Casos de enfermedad

Art. 7 Para los casos de enfermedad el teleoperador estará obligado en todos los casos a presentar el certificado médico original que acredite el motivo de su ausencia al momento de su reincorporación, registrándolo en el libro de actas correspondiente y colocando el certificado en el sobre contenido dentro del mismo. La validación de los certificados presentados quedará a cargo de la oficina de RRHH sujeto a los plazos y requisitos de presentación. Asimismo, el operador deberá permanecer en su domicilio o lugar donde guarda reposo para posibilitar la visita del médico de la empresa. En el caso de no encontrarse durante la visita médica se considerará la ausencia como no justificada.

Art. 8 La función del médico de la empresa consiste esencialmente en constatar el estado de salud del empleado y determinar si esa situación le impide el normal desarrollo de sus tareas. Si el médico de la empresa constata la inexistencia de la enfermedad alegada o considera que existe la enfermedad, pero la misma no le impide realizar sus tareas habituales, la ausencia será considerada injustificada. Si el médico constata la afección y considera que no está en condiciones de trabajar, determinará la cantidad de días de licencia o nuevo control según corresponda. En caso que la enfermedad informada le permita deambular, la empresa podrá solicitar al teleoperador se presente en el consultorio correspondiente al servicio de medicina laboral. En caso de no presentarse y/o negarse a hacerlo, la ausencia será considerada como injustificada y el empleado, pasible de sanción disciplinaria.

Art. 9 Los requisitos mínimos que debe reunir un certificado médico para la justificación de ausencia son:

- Membrete con los datos del centro médico o médico tratante
- Nombre, apellido y DNI del paciente
- Fecha de asistencia
- Diagnostico
- Tiempo de reposo
- Firma y sello del profesional
- Fecha de emisión del certificado

La ausencia de uno de estos requisitos o más será motivo de rechazo del mismo y el descuento correspondiente de el/los día/s.

Capítulo 5

Ausencia Injustificada

Art. 10 Se considera ausencia injustificada:

- a) Cuando el trabajador no haya sustentado fehacientemente la inasistencia a su centro de labor
- b) Ante la no presentación de certificado por escrito que justifique dicha ausencia quedara a criterio de la empresa su justificación
- c) Abandonar la sede laboral antes de la hora de salida sin autorización por escrito y con copia a RRHH
- d) El ingreso después de transcurrido diez (10) minutos del tiempo de tolerancia, salvo en casos debidamente justificados y autorizados por su superior directo

Art. 11 Ante una (1) ausencia injustificada se descuenta el día, dos (2) ausencias injustificadas se descuentan los dos días y el presentismo.

IMPORTANTE: Podrá evaluarse y-oportunamente- contemplarse los casos de aquellas personas que se encuentren en una situación especial no contemplada en la normativa laboral vigente que los obligue a incurrir en la ausencia sin poder ser la misma justificada mediante acreditación de certificado médico pertinente.

Para ello DEBERAN DAR EL DEBIDO AVISO INDICANDO EL DETALLE DE LA SITUACIÓN para poder ser evaluada por la Empresa.

Art. 12 Se considera “novedades” a todos los conceptos que modifiquen el salario pautado, como ser descuentos por enfermedad, vacaciones, adelantos de salario y licencias. El periodo de novedades no se corresponde con el mes calendario, sino que se extiende desde el **21 de cada mes hasta el 20 del siguiente**. Por ejemplo, el mes de **FEBRERO** lleva **las novedades** que van desde el **21 de enero al 20 de febrero**.

En consecuencia, toda “novedad” registrada con posterioridad al día 20 de cada mes será liquidada en el mes calendario inmediatamente siguiente.

Capítulo 6

Derechos y obligaciones

Art. 13 Los trabajadores de la empresa tiene los siguientes derechos

a) Recibir su remuneración en forma oportuna y en los plazos convenidos y establecidos por ley

b) A no ser discriminados por género, religión, etnia, orientación sexual o grupo cultural

c) Ser tratado con respeto por sus compañeros de trabajo y superiores

d) A presentar quejas y/o reclamos debidamente presentados cuando considere vulnerados sus derechos, debiendo respetar las instancias y canales de comunicación:

- Las dudas o comentarios acerca de la campaña, producto o sistemas que surjan en el trabajo diario deben ser consultadas o notificadas de manera personal al superior directo de la campaña.
- Cualquier inquietud de carácter general debe tratarla personalmente con sus superiores directos o solicitar a través de ellos una entrevista fuera del horario de gestión con el Responsable de RRHH.

No serán consideradas las quejas y/o reclamos presentados de forma anónima o apócrifa

e) A ser atendidos con carácter reservado en asuntos personales

Art. 14 Los trabajadores de la empresa tienen las siguientes obligaciones:

a) Concurrir en condiciones presentables, higiénicas y puntualmente a su centro de labores, de acuerdo a la jornada de trabajo y horario.

b) Observar buen comportamiento y trato con las autoridades, jefes, compañeros de trabajo y público en general

c) Cuidar y mantener en condiciones las instalaciones, muebles, equipos, y herramientas asignadas para la tarea

d) Comunicar a su superior inmediato de cualquier anomalía relacionada con el desarrollo de las actividades de la empresa y principalmente de su trabajo.

e) Mantener actualizado su domicilio real. De lo contrario se toman por válidas las comunicaciones efectuadas al domicilio denunciado en su legajo personal al momento de su ingreso.

f) No salir del área de trabajo sin el debido permiso o conocimiento de su superior

g) Respetar las pautas de calidad y/o técnicas de comunicación establecidas y debidamente comunicadas de acuerdo a la tarea asignada

h) Acatar y cumplir el anexo de políticas internas, directivas, instrucciones, órdenes impartidas por sus superiores y demás normas.

Capítulo 7

Sanciones

Con el objetivo de mejorar la operatividad del servicio que Qendar brinda a sus clientes y disminuir los costos asociados para la obtención de donantes y también en favor de la equidad entre compañeros del equipo se establecen las siguientes medidas disciplinarias.

Art. 15 El objetivo de las medidas disciplinarias, es corregir y evitar reincidencia en faltas o irregulares conductas incurridas por el operador. Es política de la empresa dar oportunidad al mismo para corregir sus actitudes. Salvo que estas por su gravedad ameriten la aplicación inflexible de las disposiciones legales y el presente anexo de políticas internas.

A tal fin se han establecido cuatro (4) clases de sanciones disciplinarias para casos de infracciones de normas internas o legislación vigente a saber:

- 1) Recordatorio (con constancia escrita). Queda constancia en el legajo
- 2) Apercibimiento escrito. Queda constancia en el legajo
- 3) Suspensión de trabajo sin goce de sueldo por falta grave o acumulación de faltas leves. queda constancia en el legajo
- 4) Despido por falta grave o acumulación de faltas leves

Las sanciones serán impuestas teniendo en cuenta el presente reglamento y los siguientes criterios:

- a) Naturaleza de la falta
- b) Antecedentes del operador
- c) Reincidencia
- d) Circunstancias en las que se cometió la falta
- e) El perjuicio causado

Las sanciones se aplicarán en forma gradual y progresiva dependiendo siempre de la gravedad de la falta. Aquellos trabajadores que posean sanciones anteriores por un incumplimiento determinado en caso de reiterar la conducta serán pasibles de sanciones cada vez severas.

Art. 16 Serán faltas sancionables con **Recordatorio** (enunciativo no taxativo)

- a) Uso del celular dentro del horario de trabajo
- b) Carga de celulares con las PCs de trabajo
- c) Pintarse las uñas, leer revistas, libros, tejer, dibujar, pintar, encender inciensos y todas las acciones fuera de las exigidas en la jornada de trabajo
- d) Acumulación en el mismo mes de 1 llegada tarde
- e) Acumulación en el mismo mes de 1 excesos de break
- f) Malas posturas (pies sobre los equipos o la mesa, echados en la silla, acostados sobre la mesa, etc)

Art. 17 Serán faltas sancionables con **apercibimiento** (enunciativo no taxativo)

- a) Errores de carga al procesar los llamados. En particular:
 - 1. Error en carga de numeración de tarjeta.
 - 2. Error en carga de tipo de tarjeta.
 - 3. Error en cierre del llamado (errónea tipificación o clasificación).
 - 4. Error en carga de datos personales sobre el llamado.
- b) Ruptura de elementos de trabajo por negligencia
- c) Modificar datos originales de registro (a menos que sea una actualización a pedido del contacto/donante/prospecto)
- d) Salir o ausentarse del puesto de trabajo antes de hora, sin el permiso correspondiente
- e) Dormir durante las horas de trabajo
- f) Hacer inscripciones injuriosas en agravio de la empresa, sus representantes, trabajadores y/o terceras personas
- g) Negligencia o ineficacia en el cumplimiento de sus funciones (ej: caso omiso a las devoluciones en las bajadas de coaching)
- h) Negarse a firmar un recordatorio
- i) Toda conducta sancionable con llamado de atención, cuando sea reiterada

Art. 18 Se considerarán **faltas graves** las infracciones cometidas por el operador de los deberes esenciales que emanan de la ley y del contrato. Las faltas graves serán sancionadas **con suspensión** (o despido con justa causa en caso de reiteración). Se considerarán faltas graves (enunciativo no taxativo):

- a) Cortar deliberadamente las llamadas antes de ser cursadas, o durante el curso
- b) Registrar datos personales y sensibles sobre los llamados (nombres, IDs, tarjetas, montos, etc)
- c) Inventar datos, donaciones, registros y cualquier otra forma de fraude
- d) Incumplimiento de las obligaciones de trabajo que suponga el quebramiento de la buena fe laboral
- e) Reiterada resistencia a las ordenes relacionadas con las labores
- f) Inobservancia del anexo de políticas internas
- g) Utilizar información falsa, modificar bases/condiciones del producto y/o mentir
- h) Disminución deliberada y reiterada en el rendimiento de las labores o el volumen o de la calidad de la gestión, verificada fehacientemente
- i) Apropiación consumada o frustrada de bienes o servicios del empleador o que se encuentren bajo su custodia
- j) Uso o entrega a terceros de información reservada del empleador
- k) Sustracción o utilización no autorizada de documentos de la empresa
- l) Actos de violencia, grave indisciplina, injuria y falta de palabra verbal o escrita en agravio del empleador, de sus representantes, del personal jerárquico o de otros trabajadores, sea que se cometan dentro del centro de trabajo o fuera de él cuándo los hechos deriven directamente de la relación laboral.
- m) Modificar algún parámetro de configuración de las terminales
- n) Utilización de información de los servidores para enviar spam
- o) Utilización de IPs de la empresa como propias
- p) Acceder a sitios prohibidos por medio de técnicas de hacking, utilizando el equipamiento informático de la empresa
- q) Uso de las conexiones de ISP de la empresa para realizar cualquier tipo de actividad no autorizada

r) Utilización del acceso a internet para cualquier fin distinto a los específicamente laborales. Especialmente queda prohibido el uso de mensajeros instantáneos y acceder a casillas de mensajes distintas a la suministrada por la empresa.

s) Incurrir en tres o más ausencias injustificadas

t) Toda conducta sancionable con apercibimiento, cuando sea reiterada.

u) Negarse a firmar un apercibimiento.

Capítulo 8

Compromiso de confidencialidad

Art. 19 El trabajador asume el compromiso de confidencialidad respecto de la información a la que acceda en su calidad de empleado de Natandy S.A, en virtud del cual se compromete a no divulgar de ningún modo la información a la que acceda, ya sea que la misma sea propiedad de Natandy SA o de las empresas, entidades y/o personas que contraten los servicios de aquella. Por lo tanto, se considerará falta grave la divulgación de la referida información. Asimismo, y a fin de hacer efectivo el compromiso asumido, el trabajador se compromete a no obtener copias ni back-ups, de la información almacenada en el equipamiento informático ni a realizar impresiones de la misma ni copias de impresiones existentes en el establecimiento, para uso distinto al expresamente autorizado por sus superiores jerárquicos. De acuerdo a la ley 25.326 de Protección de Datos Personales y al Art. 85 de la LCT, se compromete a mantener la confidencialidad de la información que le será suministrada para prestar tareas. La vigencia del compromiso asumido se extenderá a cinco años contados a partir de la extinción del mencionado contrato.

Art. 20 El trabajador será asignado a una o más de las campañas de la empresa, de acuerdo con el volumen de trabajo. De ser necesario por incremento o reducción de volumen o por desaparición de la misma, se asignará una nueva campaña al empleado

ANEXO I

Procedimiento de Ausencias QENDAR

PROCEDIMIENTO DE AUSENCIAS

En caso de tener que ausentarte por algún motivo tendrás que notificar dicha ausencia vía mail antes de las **09.00hs/15.00hs** (según horario de ingreso) al supervisor exclusivamente con copia a call@gendar.com.ar y rrhh@gendar.com.ar.

No se deberá adjuntar más fotos o capturas de los certificados médicos. Los mismos deben ser presentados fehacientemente al momento de retomar tareas siguiendo el circuito descrito al final del presente documento.

Motivos de Ausencia

Enfermedad:

Al reincorporarte deberás presentar un **certificado médico**, el cual debe contener:

- Diagnóstico (o en todo caso constancia de atención médica)
- Especificar horas de reposo (en caso de corresponder)
- Firma y **Sello** del médico.

Sin estos datos el mismo será NO válido (*)

Siempre deberás solicitar o consultar con un médico de tu obra social u hospital público.

Plazos de presentación: El plazo de presentación de los certificados médicos será de **48hs hábiles** desde la reincorporación al puesto de trabajo. Vencido dicho plazo el certificado quedará entregado "fuera de término".

(*) Si el certificado no cumple los requisitos de validez y/o de plazos de presentación el/los días implicados en la licencia computarán como **AI (ausencia injustificada)** y, consecuentemente, irán a descuento.

Enfermedad Familiar:

Gozas de una licencia **sin goce de haberes** de **30** días por **año** para ausentarte con motivo de **enfermedad familiar** de **cónyuge, padres o hijos**.

Aclaración: al ser “sin goce de haberes” el día va a descuento, pero no se toca el presentismo de ley CCT 130/75.

Al retomar tareas deberás presentar el certificado médico correspondiente (en este caso quien va a estar identificado en el mismo va a ser el familiar).

En cuanto a los **requisitos y plazos de presentación** corre el mismo circuito que para la Enfermedad personal.

Examen:

Quienes se encuentren cursando estudios gozan de una licencia a tales fines debiendo solicitar la misma con un plazo mínimo de **5 días hábiles** antes del goce y habiendo presentado con anterioridad (y una vez al año) el certificado de alumno regular expedido por la Institución que correspondiere.

- **Estudiantes secundarios: 10 días de licencia como máximo** por año debiendo justificar la rendición de exámenes mediante la certificación de la autoridad educacional correspondiente.
- **Estudiantes universitarios: 20 días de licencia como máximo** por año pudiendo solicitar hasta **un máximo de 4 días corridos por examen** debiendo justificar la rendición de exámenes mediante la certificación de la autoridad educacional correspondiente.

Dicho certificado de examen debe cumplir con los requisitos y plazos de presentación, los cuales serán detallados a continuación:

Requisitos: El certificado de examen debe contener, además de la firma del docente, **el sello de la Institución** (Dpto de alumnos, Secretaría, etc), caso contrario el mismo será considerado como **NO válido** y, el/los días implicados en la licencia computarán como **AI (ausencia injustificada)** y, consecuentemente, irán a descuento.

Plazo de presentación: El plazo de presentación para los certificados de asistencia a examen es de **10 días corridos** a partir de la fecha en que se haya rendido, o en todo caso, desde la fecha de expedición del certificado.

Mudanza:

En ocasión de mudanza se gozará de una licencia de **2 días corridos** para tal fin, debidamente justificado.

Al retomar tareas deberás presentar constancia que acredite mudanza. En este caso puedes optar entre:

- Certificación de Domicilio
- Cambio de domicilio en DNI
- Copia del Contrato de locación.

Fallecimiento:

Corresponderá **4 días corridos** de licencia por fallecimiento de **padre, hijos, cónyuges o hermanos/as**, debidamente comprobado. Cuando esto ocurriera **a más de 500km**, se otorgarán **2 días corridos** más de licencia.

Corresponderá **2 días corridos** de licencia por fallecimiento de **abuelos, padres o hermanos políticos o hijos del cónyuge** debidamente comprobado.

Al retomar tareas deberás presentar documentación que acredite tal situación. Entre las opciones se encuentran:

- Copia de certificado de defunción
- Acreditación de defunción mediante funcionario público
- Certificado de defunción expedido por la casa de Sepelio.

Nacimiento de hijos:

Corresponderá licencia de **2 días hábiles por nacimiento de hijos**.

IMPORTANTE:

- Para que cualquier tipo de certificado sea considerado válido, se debe presentar siempre el ejemplar ORIGINAL.

- Al incurrir en la **2da Ausencia Injustificada** se pierde el presentismo de ley CCT 130/75.

CIRCUITO PRESENTACIÓN DE CERTIFICADOS:

Los certificados deberán ser presentados en recepción y se firmará el libro de actas correspondiente para dejar documentada la acreditación de la licencia.

El certificado deberá consignar al dorso y de manera legible:

- **Firma y Aclaración**
- **DNI**
- **N° de Legajo** (en caso de saberlo).

Luego de colocar en el sobre del día el certificado entregado (sobre que se encontrará dentro del libro de actas) se deberá registrar la entrega del mismo detallando en el libro:

- Nombre y apellido
- Tipo de licencia
- Reposo (en caso de haber)
- Fecha del certificado

Apuntada dicha información se deberá consignar firma, aclaración y DNI.

El sobre de certificados será levantado diariamente por RRHH para su auditoria y validación.

SEGÚN SITUACIÓN CORRESPONDE INFORMAR:

SITUACIÓN	DAR AVISO A	CANAL
AUSENCIA	Supervisor con copia a RRHH	MAIL
LLEGADA TARDE	Supervisor con copia a RRHH	MAIL
SOLICITUD CAMBIO DE TURNO, RECUPERO HS, VACACIONES.	Supervisor	MAIL
SOLICITUD ADELANTO HABERES, LICENCIAS SIN GOCE, PEDIDOS ESPECIALES RELATIVOS A SUELDOS	Supervisor con copia a RRHH	MAIL