



# Manual de Empleado

## **TABLA DE CONTENIDO**

### **I. PROPOSITO DEL MANUAL**

- 1.1 Historia de Nuestra Organización
- 1.2 Nuestra Misión
- 1.3 Nuestra Visión
- 1.4 Nuestro Valores
- 1.5 Nuestro Compromiso

### **II. POLITICAS**

- 2.1 Política Generales de Empleo
- 2.2 Política de Puertas Abiertas
- 2.3 Igualdad de Oportunidad de Empleo
- 2.4 Política contra El Hostigamiento Sexual en el Trabajo
- 2.5 Política de Empleo Personas con Impedimento (American With Disability Act)
- 2.6 Política Sobre Vandalismo y Hurto de Equipo
- 2.7 Política del Uso de Sistemas de Información, Internet, Correo Electrónico y Fax
- 2.8 Política Vigilancia Electrónica Mediante Cámaras de Video
- 2.9 Política de Empleo a Familiares
- 2.10 Responsabilidad con ASUME
- 2.11 Política Inspección de Facilidades y Equipo
- 2.12 Política De Manejo de Casos de Violencia Domestica
- 2.13 Política Internas de Empleo
- 2.14 Política Acceso a Expedientes de Personal
- 2.15 Política para Solicitar Puestos Vacante
- 2.16 Política Para la Detección de Sustancias Controladas

### **III. PROCEDIMIENTOS PARA EL EMPLEADO**

- 3.1 Información / Procesos de Reclutamiento
- 3.2 Referencias de Empleo
- 3.3 Evaluación de Desempeño
- 3.4 Visitas de Familiares y Amigo
- 3.5 Cobra
- 3.6 Política de Reempleo

### **IV. PRACTIAS ADMINISTRATIVAS**

- 4.1 Cambios en el Expediente del Empleado
- 4.2 Confidencialidad

## **V. BENEFICIOS / LICENCIAS**

- 5.1 Beneficios del Empleado
- 5.2 Licencia de Vacaciones
- 5.3 Licencia Por Enfermedad
- 5.4 Días Feriados
- 5.5 Licencia por Maternidad
- 5.6 Licencia Para Lactancia o Extracción de Leche Materna
- 5.7 Licencia Medico Familiar (FMLA)
- 5.8 Licencia por Accidentes del Trabajo (Fondo del Seguro del

Estado)

- 5.9 Licencia Como Jurado o Como Testigo en Caso Criminal
- 5.10 Seguro Por Incapacidad No Ocupacional (SINOT)
- 5.11 Licencia Por Muerte Familiar
- 5.12 Licencia Militar (US Military Corps, Reserva, Guardia Nacional)
- 5.13 Bono de Navidad
- 5.14 Licencia Deportiva
- 5.15 Plan Medico
- 5.16 Programa de Restablecimiento de Crédito
- 5.17 Descuento Para Familiares
- 5.18 Dia de Cumpleaños

## **VI. NOMINA**

- 6.1 Horario de Trabajo
- 6.2 Registro de Tiempo y Horarios de Trabajo
- 6.3 Periodo de Tomar Alimentos
- 6.4 Ausencias y Puntualidad
- 6.5 Tiempo Extra
- 6.6 Semana de Trabajo

## **VII. CONDUCTA DEL EMPLEADO**

- 7.1 Deberes y Obligaciones
- 7.2 Conducta y Acciones Disciplinarias
- 7.3 Código de Vestimenta / Uniforme
- 7.4 Uso del Celular
- 7.5 Recesos
- 7.6 Separabilidad de Disposiciones

## **VIII. GUIAS GENERALES**

- 8.1 Política Sobre Fumar
- 8.2 Sistema Telefónico
- 8.3 Devolución de Propiedad
- 8.4 Cierre Por Emergencia
- 8.5 Prohibición de Ventas Personales / Campañas / Colectas
- 8.6 Uso de Salones de Conferencias

## I. PROPÓSITO DEL MANUAL

Estimado Empleado,

Le damos la más cordial bienvenida a Loyalty Financial Group y esperamos que mediante su esfuerzo y dedicación como empleado ganemos la confianza de todos a los que servimos.

Este Manual fue diseñado con el propósito de proveer información a los empleados de Loyalty Financial Group (en adelante "**Loyalty**"), en relación a las condiciones del trabajo, y beneficios que puedan impactar su empleo. Es requisito que todo empleado lea y cumpla con lo expuesto en este Manual del Empleado. El mismo describe las responsabilidades, políticas y procedimientos aplicables. Igualmente, resume sus beneficios como empleado. Nuestro objetivo es proveer un ambiente de trabajo que promueva el crecimiento de nuestros empleados y el de **Loyalty**. Este Manual es de carácter prospectivo y tendrá vigencia una vez el empleado lo firme, certificando el recibo del mismo.

Ninguna información que contenga este Manual puede anticiparse a todas las circunstancias y preguntas acerca de las políticas establecidas. Por consiguiente, **Loyalty** se reserva el derecho de modificar y/o eliminar cualquier política o porción del Manual en cualquier momento bajo su única discreción. Los empleados serán notificados de dichos cambios según estos ocurran. Copia del Manual se le proveerá para su uso exclusivo y referencia.

Este Manual no constituye un contrato de trabajo y podrá ser enmendado según las necesidades de **Loyalty**, cambios en su situación económica y/o cambios en las leyes federales y estatales.

## 1.1 HISTORIA DE NUESTRA ORGANIZACIÓN

Nos complace y llena de satisfacción el que haya aceptado incorporarse a nuestra empresa.

Loyalty Financial Group es una compañía que ofrece servicios de restablecimiento de crédito y soluciones crediticias. Se fundó en el año 2010 por Carlos Del Valle con el propósito de cubrir la necesidad de mejorar la calidad de vida a un amplio mercado a nivel local y nacional.

Nuestros servicios integran asesoría financiera, para cumplir uno de nuestros objetivos principales de educar a los consumidores en cómo manejar sus finanzas con efectividad, para evitar que se conviertan en reincidentes de crédito afectado.

Nuestra combinación estratégica de negocios y herramientas claves de mercadeo incluye; múltiples servicios relacionados con la industria crediticia, mecanismos tecnológicos y recursos legales. Esto nos permite posicionarnos como líderes y con exclusividad en el mercado local, garantizando así, la calidad y rapidez de los servicios.

Contamos con la plataforma de productos más completa en la industria, diseñada para ofrecer servicios adicionales al de restauración de crédito. Entre ellos; monitoreo del reporte de crédito 24/7 y la consejería crediticia.

Nuestro equipo de trabajo está integrado por profesionales expertos en la industria de mercadeo, finanzas, contabilidad y derecho corporativo. La combinación de nuestros conocimientos, experiencias y servicios, nos permiten mejorar las expectativas de nuestros clientes, ofreciéndoles más valor por su dinero con una inversión costo efectivo.

Este Manual de Empleado ha sido diseñado para contestar la mayor cantidad de preguntas que puedan surgir sobre nuestra empresa. De esta forma, queremos facilitarle la adaptación y la integración a nuestra compañía. Nos enorgullece ser los primeros en la industria de restablecimiento de crédito en Puerto Rico en implementar prácticas y normas que garanticen un ambiente de trabajo seguro para todos y poder continuar ofreciendo un mejor servicio a nuestros clientes y a nuestra comunidad puertorriqueña.

Mantenemos una comunicación estrecha para escuchar y dialogar, de manera que juntos continuemos forjando un futuro lleno de compromiso y de servicio en esta industria. Esperamos que esta oportunidad de trabajar en nuestra empresa sea una positiva y que marque el inicio de muchos años de servicio para todos.

#### 1.4 NUESTRA MISIÓN

- Devolverles a nuestros clientes uno de sus tesoros más preciados: Su Tranquilidad.
- Ser facilitadores de las metas, sueños y oportunidades de nuestros clientes.
- Lograr el éxito individual a base del bienestar colectivo.

#### 1.3 NUESTRA VISIÓN

- Ser responsables de la primera revolución en la Industria Financiera y Crediticia
- Innovar radicalmente las áreas de servicio, productos, sistemas de información y operaciones para que excedan las expectativas y necesidades virtuales del cliente del Siglo 21.

#### 1.4 NUESTROS VALORES

- **Integridad:** Mantenemos el más alto nivel de ética en todo lo que hacemos y somos firmes en nuestros principios.
- **Responsabilidad:** Trabajamos con dedicación y esmero para cumplir nuestro deber con los clientes y nuestros compañeros de trabajo.
- **Honestidad:** Hacemos nuestra labor con honradez y transparencia.
- **Compromiso:** Estamos comprometidos con nuestra empresa, nuestro equipo de trabajo y nuestro deber de servir a los clientes con excelencia.
- **Lealtad:** nuestro compromiso es absoluto en todo momento.

#### 1.5 NUESTRO COMPROMISO

En **Loyalty** se entiende que nuestra gente, nuestros clientes y nuestra comunidad es lo que nos inspira y guía hacia nuestro crecimiento y mejoramiento continuo. Estamos comprometidos a ofrecer empleo y oportunidades de desarrollo a nuestros empleados. Tú y los demás miembros de nuestro equipo de trabajo son los que crean las experiencias que hacen que nuestros clientes reciban el mejor servicio.

En **Loyalty** estamos comprometidos contigo y tu satisfacción. Confiamos en que de igual forma demuestres tu compromiso con la empresa mediante un excelente desempeño. La excelencia en

nuestro servicio es lo que nos distingue de otras organizaciones. Logramos mantener consistencia mediante los siguientes tres puntos:

- **Cientes:** Todos reciben excelente servicio por igual.
- **Servicio:** Siempre se brinda con prontitud conforme a lo ofrecido a nuestros clientes.
- **Ambiente:** Brindamos el mejor servicio, en un ambiente seguro y conforme a las leyes de salud y seguridad en el empleo.

Trabajamos para nuestros clientes; ellos esperan y merecen el mejor servicio. Recuerda que los detalles hacen la diferencia.

## II. POLÍTICAS

### 2.1 POLÍTICAS GENERALES DE EMPLEO

En **Loyalty** debemos regirnos por una serie de reglamentos, políticas y normas que estandarice la conducta de las personas que trabajan en la misma.

El establecimiento y adopción de políticas o normas generales de empleo ayuda a estandarizar procedimientos y cada empleado estará mejor enterado de la forma en que debe conducirse y cuáles son las expectativas de **Loyalty** en relación a usted y su trabajo.

Es nuestro compromiso con nuestros clientes el ofrecer un servicio de calidad con la diligencia, prontitud y atención necesaria que exige el mercado en Puerto Rico. Usted es importante en **Loyalty** para alcanzar dicho objetivo, cumpliendo con los estándares de conducta y trabajo requeridos.

Como seres humanos, y en especial como parte de una industria de servicios, necesitamos normas de conducta de trabajo que nos indiquen que se espera de cada uno de nosotros. Cumplir con estas normas solo requiere un esfuerzo razonable, de buena fe.

Debe leer cuidadosamente y asegurarse de que entiende el alcance de cada una de las normas que contiene el manual, copia del cual se ha entregado a cada uno. La violación de una o más de las políticas ó normas contenidas en el manual por un empleado constituye justa causa para tomar acción correctiva; incluyendo, en aquellos casos que lo amerite, el despido.

Las políticas enumeradas en el manual no son exhaustivas, ni dejan sin efecto aquellas contenidas en otros memorandos o que se le hayan

comunicado verbalmente. **Loyalty** se reserva el derecho de modificar, cambiar, eliminar o revisar cualquiera de las políticas o normas establecidas en este manual en cualquier momento y por cualquier razón, incluyendo el modificar los beneficios aquí contenidos, según la situación económica de la empresa.

## 2.2 POLÍTICA DE PUERTAS ABIERTAS

**Loyalty** entiende que la comunicación abierta es esencial para mantener buenas relaciones entre el personal. En ocasiones pueden surgir preguntas o problemas en el curso del empleo que solo pueden ser contestadas o resueltas si se traen a la atención y se discuten con el Supervisor, Gerente, Director, Vicepresidente o Recursos Humanos siguiendo el orden de autoridad según expuesto.

Por tal razón, en **Loyalty** se fomenta ampliamente la política de puertas abiertas. Si usted tiene un problema o una pregunta, en primera instancia debe discutirla con su Supervisor inmediato, ya que este tiene un interés personal en ayudarlo y conoce su ambiente de trabajo mejor que nadie. Sin embargo, si el problema es uno de tal naturaleza que usted se siente incómodo discutiéndolo con su Supervisor, entonces deberá consultarlo con la próxima persona en mando de su Departamento o directamente al Departamento de Recursos Humanos. Por tanto, se le exhorta a que no se quede callado, sino que mantenga las puertas abiertas al diálogo con **Loyalty** en relación a cualquier asunto, problema o situación que le aqueje, preocupe, moleste o afecte en su trabajo.

El procedimiento por etapas establecido en el párrafo anterior reconoce la necesidad de mantener líneas de comunicación efectivas y de limitar la intervención de terceras personas que no tienen elementos de juicio suficientes para ayudarlo. **Loyalty** garantizará la confidencialidad de las consultas y/o problemas consultados, según las circunstancias lo ameriten, y no se tomarán represalias contra ningún empleado por reclamar derechos o beneficios a los que tenga derecho por ley o conforme a las políticas de la empresa, o por informar alguna posible violación de ley de parte de algún empleado de **Loyalty**.

## 2.3 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES DE EMPLEO

**Loyalty** es un patrono que garantiza igualdad de condiciones y oportunidades en el empleo a todos sus empleados y a sus candidatos o solicitantes de trabajo. Nuestra meta y compromiso es cumplir con todas las leyes aplicables locales y federales al momento de seleccionar candidatos, compensar, promover o ascender, despedir, o afectar de alguna forma los términos, condiciones o privilegios de empleo de cada uno de los empleados o solicitantes de empleo, sin discriminar contra éstos por razones de edad, raza, color, religión, sexo, orientación sexual, nacionalidad, ideas políticas, ideas religiosas, origen social, condición



social, matrimonio, impedimento o incapacidad física, mental o sensorial, condición de veterano de cualquier guerra, participación en servicio militar activo, o alguna otra condición, razón o motivo prohibido por ley, incluyendo por razón de haber sido víctima o percibirse como víctima de violencia doméstica, agresión o acecho.

Reclutamos empleados que estén capacitados para ocupar los puestos de empleo disponibles, basando esta evaluación en la educación, experiencia, capacidad, eficiencia, aptitud para el trabajo y los méritos del individuo, sin discriminar contra ninguna persona por razón alguna prohibida por ley. Nuestra guía al reclutar y retener personal es tratar de que cada uno sea la persona más apta e idónea para prestar los servicios que requiere el trabajo que ha de desempeñarse en **Loyalty**, sin considerar factores o razones discriminatorias como las antes mencionadas, ni cualquier otra razón o clasificación que esté protegida por alguna ley local o federal aplicable.

**Loyalty** no despedirá, suspenderá o discriminará contra un empleado suyo en relación a su contratación, sueldo, salario o compensación, términos, categorías, condiciones o privilegios de su trabajo, ni dejará de emplear o se rehusará a emplear o re-emplear a una persona, ni limitará o clasificará a sus empleados o solicitantes de empleo en cualquier forma que tienda a privarle de oportunidades de empleo o que afecten su estatus como empleado, por razón de las clasificaciones protegidas por ley.

No obstante, en aquellas situaciones en las cuales exista un claro conflicto de intereses o funciones por razón del vínculo matrimonial entre dos empleados, que sustancialmente afecte adversamente el funcionamiento de la empresa, **Loyalty** hará un ajuste o acomodo razonable de ser posible en las funciones de los empleados o aspirantes a empleo.

Si algún empleado siente que está siendo víctima de discrimen o de trato desigual por alguna razón o clasificación según prohibido por ley y según indicado antes en esta política, o si entiende que se están tomando represalias en su contra, tendrá la obligación y responsabilidad de notificarlo a Recursos Humanos o al Presidente inmediatamente después de ocurrir el primer acto de discrimen o represalias sin importar su magnitud, grado o insignificancia. El empleado tendrá la obligación de notificarlo independientemente de quien sea la persona que está ocasionando el discrimen o trato desigual.

**Loyalty** garantizará que no se tomarán represalias contra ningún empleado por haberse quejado de discrimen o trato desigual de algún Supervisor, Gerente u Oficial, ni por hacer valer sus derechos bajo este manual o conforme a las disposiciones de alguna ley que aplique en Puerto Rico. Por tanto, la falta de notificación a tiempo del empleado constituirá una aceptación o condonación de parte del empleado de dicha

conducta y una renuncia a cualquier reclamación posterior en relación a dicho discrimen o represalias.

#### **2.4 POLÍTICA CONTRA HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL TRABAJO**

**Loyalty** establece por este medio y declara como política que el hostigamiento sexual en el empleo o en actividades relacionadas con el empleo es una conducta prohibida que perjudica a los empleados que son víctima de la misma y afecta la operación de esta empresa. El hostigamiento sexual en el empleo es una práctica ilegal y discriminatoria por razón de sexo que está prohibida y no será tolerada de ninguna forma a los empleados o a los visitantes de **Loyalty**, independientemente del nivel jerárquico, puesto o importancia de los empleados o los visitantes que estén hostigando. **Loyalty** está comprometido con garantizar un ambiente de trabajo libre de hostigamiento sexual en el trabajo a todos sus empleados.

El hostigamiento sexual en el empleo consiste en:

Cualquier acercamiento sexual, requerimiento de favores sexuales; u otra conducta verbal o física de naturaleza sexual o motivada por el sexo, que sea no deseada por una persona y cuando se da una o más de las siguientes circunstancias:

- A. cuando el someterse a dicha conducta se convierte en forma implícita o explícita en un término o condición del empleo de una persona;
- B. cuando el sometimiento o rechazo a dicha conducta por parte de la persona se convierte en base o fundamento para la toma de decisiones que afectan el empleo de esa persona;
- C. cuando esa conducta tiene el efecto o propósito de interferir de manera irrazonable con el desempeño del trabajo de esa persona; o
- D. cuando la conducta crea un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo.

Será una obligación y responsabilidad de todo el personal gerencial de **Loyalty**, el garantizar que los centros de trabajo se mantendrán libres de hostigamiento sexual y discrimen. Además, los Supervisores expondrán claramente la política enérgica de **Loyalty**, en contra del hostigamiento sexual y discrimen ante todos sus empleados.

Igualmente, será la obligación y responsabilidad de todo empleado que entienda o sienta que está siendo víctima de hostigamiento sexual en el

empleo, ya sea que el hostigamiento provenga de su Supervisor, de un compañero de trabajo, de un visitante, suplidor o cliente, o de alguna otra persona en el lugar de empleo, debe notificar o informar inmediatamente a Recursos Humanos después de ocurrir el primer incidente sobre la situación que le afecta y que entiende que podría constituir hostigamiento sexual en el empleo. El empleado tendrá la obligación y responsabilidad de presentar una queja o querrela a Recursos Humanos de **Loyalty**, tan pronto una persona incurra en conducta hacia su persona que razonablemente podría constituir hostigamiento sexual en el empleo, o tan pronto entienda o sienta que está siendo víctima de hostigamiento sexual o discrimen.

Todo Empleado, Supervisor, Gerente, y Oficial tiene la obligación y responsabilidad de informar inmediatamente a la persona encargada Recursos Humanos de **Loyalty** sobre cualquier incidente de su conocimiento que pueda constituir hostigamiento sexual o discrimen en el empleo o que constituya conducta impropia que apoye una reclamación de hostigamiento sexual en el empleo. Esta obligación y responsabilidad deberá cumplirse independientemente de que la víctima o presunta víctima de hostigamiento se haya quejado o no de la conducta prohibida por ley. Si un Empleado, Supervisor, Gerente, u Oficial presencia o adquiere conocimiento de alguna conducta constitutiva de hostigamiento sexual en el empleo, tiene la obligación y responsabilidad de informarlo inmediatamente a Recursos Humanos, aunque nadie se haya quejado de dicha conducta. No notificarlo en o antes de 24 horas de haber ocurrido o enterado del incidente se considerará una falta mayor.

**Loyalty** llevará a cabo inmediatamente, en estricta confidencialidad, una investigación objetiva, justa, e imparcial de toda queja o querrela que se presente sobre hostigamiento sexual en el empleo, con el propósito de remediar la situación y evitar que cualquier persona sienta que están trabajando en un ambiente hostil, intimidante u ofensivo, o que es víctima de hostigamiento sexual o discrimen en el empleo. No obstante, **Loyalty** podrá designar cualquier otra persona o entidad externa para que atienda o conduzca la investigación de las quejas o querellas de hostigamiento sexual en el empleo. La investigación que se realizará podrá incluir la entrevista de la persona que se queja de hostigamiento, los testigos de los actos de hostigamiento y el alegado hostigador(a). Además, **Loyalty** evaluará seria e imparcialmente toda la evidencia disponible relacionada con la queja o los actos de hostigamiento o discrimen. Mientras concluye la investigación a realizarse, y con el propósito de garantizar un ambiente de trabajo libre de hostigamiento sexual en el empleo, **Loyalty** podrá tomar cualquier medida preventiva, temporal o preliminar, para tomar las medidas correctivas permanentes luego de concluida dicha investigación.

Una vez concluida la investigación, **Loyalty** tomará las medidas que correspondan a la mayor brevedad posible para la solución efectiva del problema y prevenir nuevos incidentes de hostigamiento sexual en el

empleo. Las medidas correctivas a tomarse podrían incluir, entre otras, la suspensión de empleo, cambio de horarios o turnos de trabajo, transferencia de lugar de trabajo, el despido o la terminación de empleo o la cancelación de contrato de trabajo.

Ningún empleado debe sentir temor de que se afecten sus términos, condiciones o privilegios de empleo por quejarse de conducta constitutiva de hostigamiento sexual en el empleo o discrimen, sin importar quien sea la persona que esté hostigando, ya que no se tomarán medidas ni represalias en su contra por haberse quejado de hostigamiento sexual. De igual forma, ningún empleado debe tolerar o acceder voluntaria o involuntariamente a conducta constitutiva de hostigamiento sexual por temor a que se afecte su empleo. Además, cuando un testigo guarda silencio en relación a actos de hostigamiento sexual o discrimen que presencié o de los cuales tiene conocimiento, el empleado testigo está condonando, apoyando, o asistiendo a la violación de esta política y de la ley en Puerto Rico. Por tanto, cualquier empleado que sea testigo de un acto de hostigamiento sexual o a quien otro empleado se le haya quejado o le haya comentado que fue víctima de hostigamiento sexual, tendrá la obligación de informarlo inmediatamente a Departamento de Recursos Humanos de **Loyalty**. No se aceptará ninguna excusa para el incumplimiento de cualquiera de las normas establecidas en esta política y la violación de las mismas podrá conllevar el despido inmediato de la persona que incumpla aunque no haya incurrido éste(a) en hostigamiento sexual alguno.

Cualquier empleado que incurra en hostigamiento sexual o discrimen en el trabajo lo hace en violación a la política pública de Puerto Rico e incumple esta política de **Loyalty** que prohíbe este tipo de conducta. El que así actúe no lo hace como empleado de **Loyalty**, ni en forma alguna representa a la empresa durante su conducta ilegal. La persona que sienta que es víctima de hostigamiento no debe sentir temor de que se tomen represalias en su contra por querellarse de conducta constitutiva de hostigamiento sexual o discrimen. Por el contrario, se exhorta y se requiere que todo empleado denuncie el hostigamiento sexual o discrimen en el empleo. Toda persona que incurra en hostigamiento sexual o discrimen o que incumpla con esta política, podrá ser sancionada disciplinariamente con severidad, lo cual podrá incluir el despido inmediato.

#### RESUMEN DEL PROCESO DE RESPONSABILIDAD

|          |   |
|----------|---|
| EMPLEADO | Es importante que notifique de inmediato a Recursos Humanos toda querrela de discrimen o de hostigamiento de que sea objeto. Toda acción discriminatoria o de hostigamiento que vea o tenga conocimiento tiene que ser notificada. No hacerlo |
|----------|---|

|                  |   |
|------------------|---|
|                  | es una violación a las normas de <b>Loyalty</b> .   |
| SUPERVISOR       | Toda práctica o acción que pueda considerarse discriminatoria o de hostigamiento debe notificarse inmediato a Recursos Humanos para darle atención y tomar las medidas necesarias. De ser posible debe documentarse la información recibida.  |
| RECURSOS HUMANOS | Es crítico que se tome acción inmediata para investigar y resolver, dentro de los diez días laborables siguientes al incidente, toda querrela de hostigamiento o discrimen que reciba. Un informe de lo sucedido, pruebas, involucrados, etc. debe emitirse y documentarse la acción tomada para resolver la situación y prevenirla para un futuro. |

- Antes de entrar verificar el área, si hay algún daño, vandalismo, y a su vez examinara si hay personas no autorizadas en el interior, de haberlas **NO REALIZARA LA APERTURA, NO ENTRARA**, llamara a la policía de inmediato, 911 ó Cuartel Parada. 19 – Teléfono -787-724-5959 y al oficial de seguridad de la empresa.
- El encargado de la apertura debe establecer una señal que sea visible al exterior, la cual será usada en la apertura por los empleados encargados. La señal indicara a los demás empleados que todo está seguro. Esta señal se debe cambiar periódicamente y no se divulgará a terceros, es estrictamente confidencial de **LCS y LFG**.
- Una vez completado el proceso de cierre se debe firmar el log que está en la recepción.
- No se le abrirá al público hasta las 9:00am que es la hora comenzamos funciones administrativas para los clientes presenciales. De haber un cliente esperando en las afueras, usted cortésmente le indica que la apertura comienza las 9:00, que pronto le estaremos atendiendo, este cliente será el primero que se le dará los servicios.
- Todo empleado deberá abrir con su tarjeta de acceso asignada por Recursos Humanos. El personal de recepción no está autorizado a abrir la puerta a empleados de la empresa sin importar la posición que ocupe en la misma.

**El procedimiento de cierre para todas y cada una de las facilidades es el siguiente:**

- Cierre lo realizarán dos personas, a las 6:00 p.m. para el Departamento de Proceso y a las 7:00 p.m. o la hora de finalizar labores para el Departamento de Ventas.
- No permitir acceso a ningún cliente a las instalaciones después de cerradas las mismas.
- Guardar todo expediente de clientes, documentos de valor, entre otros.
- Cerrar todo armario (archivos), gavetas, dejar su área debidamente asegurada.
- Asegurarse de que no hayan empleados ni clientes en la facilidad.

Este proceso se deberá llevar con estricta seriedad y cumplimiento. El incumplimiento del mismo conllevará medidas disciplinarias que pueden incluir suspensión o despido.

**2.5 POLÍTICA DE EMPLEO PERSONAS CON IMPEDIMENTO (AMERICAN WITH DISABILITY ACT)**

**Loyalty** tiene como política el proveer un ambiente de trabajo seguro y saludable, protegiendo la salud física y emocional de todos sus empleados. El Acta para Personas con Discapacidades (ADA por sus siglas en inglés) prohíbe el discrimen en el empleo contra individuos calificados con impedimentos físicos o mentales que requieren que el patrono realice un análisis de acomodo razonable según sus necesidades. Esto se logrará a través de la evaluación individual de cada empleado que haya sido certificado por un médico el cual indique un impedimento físico o mental.

El patrono tiene el derecho de rehusar emplear o despedir a un individuo que represente una amenaza a la salud y/o seguridad de otros. El patrono no está obligado a llevar a cabo un acomodo razonable si puede demostrar que el mismo es oneroso entendiéndose que causaría una carga económica en la operación de **Loyalty**.

**2.6 POLÍTICA SOBRE VANDALISMO Y HURTO DE EQUIPO**

El vandalismo y hurto de equipo propiedad de **Loyalty** bajo su custodia es una práctica ilegal y dañina; la cual no se permitirá, independientemente de jerarquía o posición de los empleados involucrados. En el momento en que sea reportado a la gerencia una conducta de este género se procederá a hacer una investigación de la situación y se suspenderá de empleo y sueldo al empleado inmediatamente. De ser positiva la investigación, implicará el despido inmediato y permanente del empleado bajo investigación. El Departamento de Recursos Humanos y

Operaciones son los responsables de llevar a cabo todo el proceso investigativo.

## **2.7 POLÍTICA DEL USO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, INTERNET, CORREO ELECTRÓNICO Y FAX**

**Loyalty** provee acceso al Internet y servicios de comunicación electrónica de forma que pueda complementar el desempeño y responsabilidad de los usuarios. El usuario debe entender que estos accesos son con el propósito de aumentar la productividad y no para llevar a cabo actividades de origen personal. Además, el usuario debe tener en cuenta que cada conexión a Internet ofrece una oportunidad de acceso a usuarios no autorizados que pudieran acceder a información corporativa. Es por esto, que para toda conexión sea segura, las mismas son controladas y monitoreadas Departamento de Información y Tecnología u otro personal relacionado.

A tenor con la antes expuesto, todo usuario del sistema de **Loyalty** no debe tener expectativas de privacidad mientras esté utilizando el equipo computarizado de esta empresa. Lo mismo aplica a equipos arrendados. Esto significa que toda información que transite y/o sea almacenada en los equipos de **Loyalty** puede ser monitoreada en cualquier momento y sin previo aviso por el personal del Departamento de Información y Tecnología u otro personal relacionado.

Es responsabilidad de todo usuario el cambiar las contraseñas frecuentemente y no compartirlas con ninguna otra persona de la empresa incluyendo su supervisor. Recuerde que toda transacción que se hace en sistema con su nombre de usuario es de su entera responsabilidad por lo que debemos ser muy cuidadosos con dicha información.

Por último, el usuario debe ser consciente además, que **Loyalty** se reserva el derecho de monitorear y revisar el uso de Internet y comunicaciones por correo electrónico, enviados o recibidos por el usuario en la forma que sea necesaria.

### **Utilización No Permitida**

El usuario NO utilizara el sistema de Internet o de mensajería electrónica de **Loyalty** para ver, bajar (download), salvar, recibir o enviar material que incluya o esté relacionado a:

- A. Material ofensivo o de cualquier contenido, incluyendo material pornográfico

- B. Promover discriminación basada en raza, género, nacionalidad, origen, edad, estado marital, orientación sexual, religión o incapacidad
- C. Amenazas o comportamiento violento
- D. Actividades ilegales
- E. Mensajes de contenido comercial no relacionado a **Loyalty**
- F. Mensajes de contenido religioso, político o racial
- G. Apuestas
- H. Deportes, entretenimiento y/o información sobre lugares de empleo
- I. Contenido financiero personal
- J. Reenvío de mensajes en cadena
- K. "Spamming" de o desde cuentas del sistema de mensajería electrónica o desde computadoras o sistemas de **Loyalty**.
- L. Material protegido por las leyes de derecho de autor
- M. Enviar por correo electrónico o Internet información normal o sensitiva de **Loyalty**
- N. Suministrar data corporativa a clientes, socios y terceros de **Loyalty** sin la debida autorización
- O. Abrir archivos del Internet sin antes verificarlos por contenido de virus
- P. Atentar contra la imagen de empleados y empresa de terceros

### **Responsabilidades**

Los usuarios de **Loyalty** son responsables de:

- A. El "software" y "hardware" utilizado por los usuarios de la Empresa son propiedad de **Loyalty**, de igual manera, todos los mensajes redactados, enviados o recibidos a través del sistema de correo electrónico también se convierten en propiedad de la Empresa y no son propiedad privada de ningún empleado.



- B. No se utilizará el correo electrónico ni el Internet para crear mensajes ofensivos o de mal gusto. Se consideran ofensivos mensajes de connotación sexual, racial, género, creencias religiosas o políticas, origen nacional o condición física.
- C. El sistema de correo electrónico, fax y el Internet no será utilizado para enviar o recibir materiales protegidos bajo la Ley del Derechos Reservados o información financiera, ni información de las estrategias y estructura organizacional de **Loyalty**.
- D. Está prohibido el uso del correo electrónico y el Internet para enviar mensajes que puedan socavar la reputación de una o más personas.
- E. Por razones legítimas de protección del negocio, **Loyalty** se reserva el derecho de revisar, auditar, acceder y difundir todos los mensajes creados a través del correo electrónico y el Internet.
- F. Los códigos de acceso de todos los sistemas de información son propiedad de **Loyalty**. Está prohibido la divulgación de "user names" y los códigos a cualquier otra persona. Es responsabilidad de todo usuario el cambiar las contraseñas esporádicamente y no compartirlas con ninguna otra persona de la empresa incluyendo su supervisor. Recuerde que toda transacción que se hace en sistema con su nombre de usuario es de su entera responsabilidad por lo que debemos ser muy cuidadosos con dicha información.
- G. Esta prohibido alterar o manipular datos o información en los sistemas de bases de datos, documentos oficiales, programas que puedan o no resultar en un beneficio para la persona que lo realizó o para terceros. Se aplicarán medidas disciplinarias.
- H. Cualquier empleado que descubra una violación a esta política, deberá notificarlo al Supervisor.
- I. El empleado que maltrate, destruya o efectúe daños maliciosos a cualquier equipo, "software" o "hardware" de **Loyalty**, se le aplicarán medidas disciplinarias las cuales pueden incluir desde amonestación escrita hasta amonestación de empleo y/o despido permanente dependiendo de la gravedad del acto u omisión.

## Violaciones

Las violaciones serán revisadas individualmente. Si se determina que el usuario ha violado uno (1) o más de las pasadas regulaciones este será sancionado. **Loyalty** tiene la discreción de adoptar las medidas disciplinarias y procesos que entiendan necesarios conforme a la

gravedad de la violación incurrida. De ocurrir una violación mayor la gerencia tomará acción inmediata. Tal acción puede conllevar la pérdida del privilegio de acceso al Internet y/o correo electrónico. Así también una amonestación, suspensión o la terminación de empleo en **Loyalty**.

Usted firmará un acuse de recibo como comprobante de recibo de esta política, y aceptando su responsabilidad de leer la misma y clarificar cualquier duda con su Supervisor, Recursos Humanos y/o Sistemas de Información. Además, se compromete a seguir y cumplir con la política de acceso a Internet y Sistemas de Comunicación de **Loyalty**.

## **2.8 POLÍTICA VIGILANCIA ELECTRÓNICA MEDIANTE CÁMARAS DE VIDEO**

### **Aplicabilidad de la Política**

A todos los empleados de **Loyalty**, visitantes y clientes.

### **Responsabilidad**

En vías de proteger la dignidad y derechos del trabajador es política de **Loyalty** el notificarle formalmente a los empleados, visitantes y clientes la existencia del **sistema de vigilancia electrónica mediante cámaras de video**, estratégicamente localizado en puntos críticos de la empresa.

La Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico reconoce expresamente el derecho del individuo a su dignidad, intimidad e integridad personal. También garantiza el derecho a trabajar en un lugar libre de riesgos reconocidos y donde se pueda afectar su integridad personal. Es política de **Loyalty** el garantizar en todo momento estos derechos.

### **Propósito**

El sistema de vigilancia electrónica mediante cámaras de video tiene como propósito el asegurar la seguridad de empleados, visitantes y clientes de tal manera que de ocurrir algún evento fuera de lo normal como asalto, fuego, vandalismo, accidentes, acceso de personal no autorizado, etc. **Loyalty** puede tomar medidas para salvaguardar la seguridad de todas las personas dentro de las instalaciones.

El sistema de vigilancia mediante cámaras de video podrá ser utilizado en caso de ser necesario para efectos ejecución en las medidas disciplinarias a sus empleados y / o visitantes.

## **Vigilancia / Equipo**

**Loyalty** ha determinado específicamente las áreas, departamentos o puntos dentro de la Empresa que son más vulnerables o que pueden proveer una visión clara de las actividades ocurriendo. Para llevar a cabo la vigilancia se han instalado cámaras de video estratégicamente localizadas.

## **Frecuencia / Naturaleza de Datos a Obtener**

- A. El equipo de grabación (cámara de video) estará activo en forma continua.
- B. El equipo viene equipado con tecnología digital que hará posible amplificar (zoom), según la necesidad de cada situación. El sistema no posee audio.
- C. Se monitorearán los puntos estratégicos seleccionados los 7 días a la semana, las 24 horas del día.
- D. Los datos e información grabada serán revisados cuando exista alguna necesidad por el personal designado y se tomará acción según la necesidad de cada caso.
- E. **Loyalty** mantendrá confidencialidad de los datos grabados. Una vez revisados se dispondrá, borrará o descartará los datos e imágenes grabadas. El sistema periódicamente, en base a las horas grabadas descartará automáticamente información.

## **Personal / Visitantes / Clientes**

El equipo de vigilancia electrónica mediante cámaras de video cubrirá a todas las personas en las distintas áreas de **Loyalty**, en los puntos o áreas seleccionadas, excluyendo aquellas que por su naturaleza existe una clara expectativa de privacidad (baños, "lockers", etc.)

## **Querellas**

En caso de que por alguna razón cualquier empleado, visitante o cliente entienda que se pudieran estar violando sus derechos a la intimidad y/o confidencialidad el mismo deberá comunicar por escrito su preocupación directa e inmediatamente a su Supervisor inmediato, Gerente, Director, Vicepresidente o Recursos Humanos.

Prontamente se atenderá la querella y se convocará al querellante para atender su preocupación y clarificar sus dudas. Un informe escrito sobre las acciones tomadas o acuerdos concretados deberá emitirse y guardarse.

## 2.9 POLÍTICA DE EMPLEO A FAMILIARES

Empleados y/o familiares actualmente trabajando en **Loyalty** no deberán estar bajo la supervisión directa uno del otro. En caso de matrimonios entre empleados, estos no deberán laborar en el mismo departamento, ni bajo la supervisión de alguna de las partes. Todo caso que pueda presentar conflicto de intereses deberá ser presentado a Recursos Humanos y/o representante legal de **Loyalty** para tomar la decisión final sobre cada caso.

## 2.10 RESPONSABILIDAD CON ASUME

La ley requiere que en caso de terminación de empleo, muerte, renuncia o despido de un empleado, se solicite a la Administración del Sustento de Menores (ASUME) una certificación de no deuda del empleado. Dicha certificación será requerida por el patrono directamente a la agencia. De aparecer deuda pendiente de pago se procederá a pagar la deuda del empleado y el sobrante, si alguno, será entregado al empleado con el recibo de pago a ASUME.

## 2.11 POLÍTICA INSPECCIÓN DE FACILIDADES Y EQUIPO

Por razones de seguridad, los Ejecutivos de la empresa tendrán acceso en todo momento a oficinas, anaqueles, gavetas, cajas, documentos, materiales y equipo que sea propiedad de **Loyalty**, y que sea asignado al personal, tales como y sin limitarse a: escritorios, credenzas, tablleros, discos, "diskettes" de computadoras, anaqueles, armarios, neveras, gabinetes, vehículos de motor, etc.; así como a documentos guardados o mantenidos en dichas facilidades y/o equipo o equipos de la empresa.

Esto significa que el empleado no tiene una expectativa de privacidad en las facilidades y equipo de **Loyalty**, tales como, automóviles de la empresa, archivos, gavetas, armarios, escritorios, tabllas, etc. Las mismas estarán sujetas a registros a discreción de **Loyalty** según entienda necesario para asegurar sus mejores intereses. En ese aspecto, recomendamos no tener efectos personales en la propiedad de la Empresa. **Loyalty** no se hace responsable por mantener la confidencialidad o seguridad de ningún objeto, material, documento, efecto personal o de valor del empleado que haya sido dejado en las oficinas, archivos, gavetas, armarios, escritorios, tabllas, vehículos, facilidades y equipo de la empresa.

## 2.12 POLÍTICA DE MANEJO DE CASOS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA

La Ley para la "Prevención e Intervención con la Violencia Domestica", Ley Núm. 54 del 15 de agosto de 1989 según enmendada, establece la política pública del ELA, reconociendo que se trata de uno de los problemas más

complejo y graves que confronta nuestra sociedad y se repudia enérgicamente. Reconoce que la violencia doméstica es una manifestación de iniquidad entre los sexos que afecta particularmente a las mujeres. La Ley 54 según enmendada provee remedios legales y criminales para las personas que son objeto de actos constitutivos de violencia doméstica.

La violencia doméstica representa un serio problema en nuestra sociedad de cuyas consecuencias el escenario de trabajo no está exento. Cualquier persona puede ser víctima de violencia doméstica sin importar raza, edad, orientación sexual, estatus socioeconómico, capacidades físicas, estatus migratorio, religión, estatus laboral o personalidad.

La violencia doméstica no es algo exclusivo del hogar, también es un problema laboral. Esta problemática no debe ser ignorada y se debe llevar a consideración el que las personas pasan la mayor parte del día en el trabajo.

Anualmente ocurren decenas de actos de violencia doméstica en los espacios de trabajo. Los actos de violencia pueden llegar a ser mortales y representan un peligro, no solo a la persona agredida, sino también para las otras personas en el mismo lugar de trabajo.

La empresa consciente de su obligación en proveer un mecanismo para la implementación de un Protocolo para Manejar Situaciones de Violencia Doméstica en los Lugares de Trabajo o Empleo, a fin de fortalecer los esfuerzos de prevención e intervención en casos de violencia doméstica, adopta la siguiente política para establecer los parámetros en ley para conceder dicho beneficio y la documentación que debe ser colectada durante la investigación.

#### **Propósito de la Política**

El propósito de esta política es no tolerar la violencia doméstica en los lugares de trabajo. Además, dará uniformidad a las medidas y al procedimiento a seguir cuando un empleado o empleado (a) sea víctima de violencia doméstica dentro o fuera del lugar de trabajo. Establece la información que debe ser colectada y define posibles lugares a referir a la víctima para que reciba ayuda.

### **2.13 POLÍTICAS INTERNAS DE EMPLEO**

#### **CATEGORÍAS DE EMPLEADOS**

Con el propósito de aclarar las definiciones de las distintas clasificaciones de empleo, de modo que los empleados puedan entender la situación actual de su empleo y los beneficios marginales que les aplican, a continuación se detallan las distintas categorías de empleo **Loyalty**:

- A. **Empleado Regular a Tiempo Completo** - Empleados que trabajan un mínimo de cuarenta (40) horas semanales dentro del programa regular de empleo. Estos empleados no se encuentran en período probatorio, ni son temporeros.
- B. **Empleado Regular a Tiempo Parcial** - Empleados que trabajan menos de treinta (30) horas a la semana. Estos empleados no se encuentran en período probatorio, ni son temporero.
- C. **Empleado en Período Probatorio** - Empleados exentos o no exentos cuyo desempeño está siendo evaluado por **Loyalty** para determinarse su elegibilidad para el puesto regular. A pesar de acogerse a los beneficios provistos por ley, tales como Seguro Social, no es elegible para recibir los demás beneficios marginales ofrecidos por **Loyalty**, tales como licencia por vacaciones y enfermedad.
1. Para los empleados contratados después del 27 de enero de 2017 el período probatorio será por un término 9 meses para los empleados no exento y 12 meses para los empleados exentos según la Ley 4 de Transformación y Flexibilidad Laboral.
  2. Durante el período probatorio, el empleado estará sujeto a evaluaciones de desempeño, que de no ser aprobadas satisfactoriamente podría ser causa justificada para finalizar el contrato.
  3. **Loyalty** se reserva el derecho de prescindir de los servicios de un Empleado en Probatoria en cualquier momento y por cualquier razón durante el período probatorio sin necesidad de demostrar justa causa. Si **Loyalty** ejercitase dicho derecho se pagará la cantidad que pudiese haber devengado el empleado a la fecha de su terminación de empleo y que no le hayan sido satisfechos, y aquellos beneficios a los cuales tenga derecho conforme a la ley, si alguno.
- D. **Empleado Temporero** - Empleado contratado para trabajar por tiempo determinado o determinable en proyectos particulares o de año en año según sean las necesidades de **Loyalty**, y/o para reemplazar temporariamente a otro empleado o para asistir en la ejecución de un proyecto de trabajo específico. Las asignaciones de trabajo bajo esta categoría son por un período limitado de tiempo. El empleado temporero mantendrá esa clasificación hasta tanto se notifique por escrito cualquier cambio en la misma.

- E. **Empleado No Exento** - es aquel que es elegible para pago por trabajo realizado durante horas extra (según se definen por ley) por razón de sus funciones no ejecutivas, profesionales o administrativas, según estas clasificaciones son definidas por ley y/o reglamento. A este empleado le es requerido registrar en el reloj ponchador sus horas de entrada y salida de su trabajo, incluyendo los períodos para tomar alimentos para hacer constar con especificidad las horas trabajadas y los períodos de descanso.
- F. **Empleado Exento** - es aquel que está excluido de recibir compensación por trabajo realizado durante horas extra por razón de sus funciones, que pueden incluir, entre otras, funciones administrativas, ejecutivas, o profesionales. El empleado exento trabajará las horas necesarias para cumplir las funciones del puesto, sin recibir remuneración extraordinaria (over time). A este empleado le es requerido registrar en el reloj ponchador diariamente sus hora de entrada y salida de su trabajo.
- G. **Estudiante de Internado** - Esta persona solicita trabajar por tiempo determinado, en proyectos particulares, por un semestre como requisito de práctica universitaria. Esta persona no devenga sueldo, ni beneficios ya que no es empleado de **Loyalty**. Se le requiere la firma de un acuerdo de confidencialidad, antes de comenzar.

#### 2.14 POLÍTICA ACCESO A EXPEDIENTES DE PERSONAL

Los expedientes del personal son propiedad de **Loyalty**, y el acceso a los mismos está restringido. Sin embargo, el empleado que desee revisar su expediente de personal deberá así comunicarlo por escrito a Recursos Humanos, quien podrá mostrarle dicho expediente al empleado en su presencia.

Es tu responsabilidad mantener al día la información personal de tu expediente. Informa a Recursos Humanos cualquier cambio en tu dirección, teléfono, estado civil, nombre legal, dependientes y obtención de grados académicos. Es nuestro deseo mantener tu expediente de personal actualizado en todo momento.

Para salvaguardar la confidencialidad de la información protegida de salud según requerido por ley, los certificados médicos y los documentos relacionados con la salud, se mantendrán confidenciales y el acceso a los mismos estará limitado al Supervisor inmediato del empleado y Departamento de Recursos Humanos. Todo Gerente o Supervisor vendrá obligado a mantener estrictamente confidencial toda información relacionada con condición de salud alguna que pueda tener algún empleado y/o sobre cualquier tipo de tratamiento médico que haya requerido o que esté recibiendo.

## 2.15 PROCESO PARA SOLICITAR PUESTOS VACANTES

**Loyalty** tiene como política el notificar a todos los empleados cuando existe un puesto vacante. La gran mayoría de los puestos surgen cuando un empleado renuncia u ocurre una terminación involuntaria de empleo. Es requisito cumplir un (1) año de servicio en el puesto actual para poder solicitar un puesto vacante. Es importante mencionar que tanto los empleados internos como los solicitantes externos son considerados a la entrevista porque cumplen con los requisitos mínimos del puesto en educación, experiencia y conocimiento de sistemas requeridos para ejercer el puesto.

La empresa hace una notificación del puesto vacante con un término de cinco (5) días para solicitar el mismo a través del "employee home page" que tiene Kronos. Este proceso tiene como requisito que se entregue resume o cualquier otra información adicional que requiera el Departamento de Recursos Humanos para evidenciar la experiencia de empleo, conocimientos técnicos y educativos del puesto.

## 2.16 POLÍTICA PARA LA DETECCIÓN DE SUSTANCIAS CONTROLADAS

**Loyalty** establece la Política para la Detección de Sustancias Controladas mediante pruebas confiables que permiten lograr el objetivo de un ambiente de trabajo libre de drogas y/o sustancias controladas.

El establecimiento de programas de administración de sustancias controladas es un mecanismo efectivo para desalentar el uso ilegal de las mismas en el empleo, minimizando el riesgo de accidentes y aumentando la calidad de los servicios. La posesión, distribución, uso, consumo y tráfico ilegal de sustancias controladas bajo las leyes del gobierno de Puerto Rico y de los Estados Unidos de América es ilegal y es conducta prohibida por **Loyalty**. Este Reglamento está dirigido a la detección y rehabilitación del empleado usuario de sustancias controladas y a la protección de la ciudadanía contra posibles efectos nocivos como consecuencia de la labor de un empleado bajo los efectos de sustancias controladas. El mismo ha sido aprobado en cumplimiento con la política pública establecida en la Ley Núm. 59 del 8 de agosto de 1991.

### Objetivo

El objetivo principal del programa es el de identificar a los usuarios de sustancias controladas y lograr su rehabilitación para que puedan desempeñar fielmente sus funciones y deberes en el trabajo. Por ello, todos aquellos empleados que arrojen resultados positivos a las pruebas de sustancias controladas realizadas conforme al presente Reglamento se someterán a un programa de rehabilitación ofrecido por la Administración



de Servicios Médicos Mentales y contra la Adicción del Gobierno de Puerto Rico (ASMMCA).

Las Pruebas de detección de drogas son recomendables y necesarias ya que en nuestra empresa el uso de drogas o sustancias controladas implica un alto riesgo al público y los usuarios de nuestros servicios. De esta forma, se mantendrá un lugar de trabajo saludable y unas condiciones de trabajo seguras libre de los efectos de sustancias controladas para una mejor calidad de servicios que repercutirán en el beneficio de los empleados, la empresa y los clientes en general.

### **Procedimiento**

Se establece el siguiente procedimiento para todos los empleados incumbentes, regulares, gerenciales, administrativos provisionales y temporeros y aquellos solicitantes de empleo a quienes se les haya cursado una oferta condicional de empleo.

### **DEFINICIONES Y PROCEDIMIENTO PARA PRUEBAS DE DETECCIÓN DE DROGAS**

- A. "Acción disciplinaria" – significa la medida disciplinaria aplicable como sanción.
- B. "Empleados o Administradores" – Presidente, Vicepresidente, Gerentes, Supervisores y oficiales de **Loyalty**.
- C. "Director" – Persona encargada de administrar el reglamento.
- D. "Candidato a empleo" – significa cualquier persona que solicite empleo en esta compañía, verbalmente o por escrito y al cual se ofrezca, aun condicionalmente, un empleo.
- E. "Empleado" - es cualquier persona empleada con **Loyalty** e incluye tanto empleados exentos como a los no-exentos, tales como empleados por hora, gerenciales y administrativos, "on-call employees", empleados temporeros, provisionales, empleados a tiempo parcial ("part-timers"), en período probatorio y a los regulares.
- F. "Sustancias Controladas o Drogas" – son aquellas incluidas en las Clasificaciones I y II del Artículo 202 de la Ley Núm. 4 de 23 de junio de 1971, según enmendada, conocida como la "Ley de Sustancias Controladas de Puerto Rico", o cualquier otra legislación del Estado Libre Asociado de Puerto Rico o de los Estados Unidos de América, exceptuando el uso de sustancias controladas por prescripción médica u otro uso autorizado por ley.

- G. "Muestra" – significa una cantidad suficiente de orina, o de cualquier otro fluido o tejido del cuerpo que se obtenga de forma no invasiva y que se determine que cumple con los criterios de la confiabilidad y exactitud aceptados por los laboratorios, para la realización de pruebas iniciales y de corroboración, y para la retención de una porción para permitirle al empleado o candidato de empleo a realizar su propia prueba de corroboración.
- H. "Negativa Injustificada" – consistirá en aquella negativa a someterse a las pruebas para detección de sustancias controladas o cooperar para que se efectúen, como es, sin excluir otras: el no presentarse al lugar donde se toma la muestra sin justificación, abandonar el sitio donde se toma la muestra; la negación de la persona expresada claramente de que se niega a someterse al procedimiento; no acatar órdenes o seguir instrucciones del laboratorio o del oficial a cargo para que se pueda producir la muestra.
- I. "Sorteo" – consistirá de la colocación de números de empleados mediante lotería, tómbola o cualquier otro método se seleccionarán por mera casualidad aquellos empleados que deberán someterse a la prueba.
- J. "Sospecha razonable individualizada" – es la convicción moral de que una persona específica esté bajo los efectos, la influencia o es usuaria de sustancias controladas, independientemente de que luego se establezca o no tal hecho. Dicha sospecha deberá estar fundamentada en factores observables y objetivos, tales como:
1. observación directa del uso o posesión de sustancias controladas;
  2. síntomas físicos que adviertan estar bajo la influencia de una sustancia controlada;
  3. un patrón reiterado de conducta anormal o comportamiento errático en el empleo. La sospecha razonable e individualizada debe estar establecida, en cuando menos, por dos (2) supervisores del empleado, de los cuales uno (1) deberá ser el supervisor directo.

## PROCEDIMIENTO

- A. **Loyalty** sufragará los gastos de las pruebas de detección de sustancias controladas.

- B. Los empleados y candidatos de empleo estarán sujetos a pruebas de detección de sustancias controladas, las cuales serán costeadas por **Loyalty**.
- C. Las pruebas se harán mediante muestra de orina, salvo circunstancias en que no sea posible tomar la misma y se administrará de acuerdo a procedimientos analíticos y de cadena de custodia de muestra científicamente aceptables, de modo que se proteja al máximo la intimidad del empleado, y de conformidad con el Mandatory Guidelines for Federal Workplace Drug Testing Program.
- D. La muestra no podrá ser sometida a ningún tipo de prueba que no sea la estrictamente necesaria para la detección de sustancias controladas.
- E. Se utilizará la prueba de orina para la cual no habrá observador presente mientras el empleado provea la muestra, pero una persona tomará la muestra que éste le entregue en el momento exacto en que el mismo desaloje el cuarto de servicios sanitarios.
- F. Para mayor confiabilidad se tomará la temperatura de la muestra en presencia del empleado sometido a la prueba, como medida para determinar si la muestra ha sido adulterada. En caso de que se determine la adulteración de una muestra, ésta será descartada y se solicitará al empleado que provea una nueva, esta vez ante la presencia de una persona del mismo sexo, miembro del personal de laboratorio.
- G. Las pruebas sobre las muestras se llevarán a cabo de acuerdo con los procedimientos analíticos científicamente aceptables para ese tipo de prueba, por un laboratorio certificado según se recomienda en el Mandatory Guidelines for Federal Workplace Testing Program.
- H. Toda prueba que arroje resultado positivo será sometida a un segundo análisis de corroboración por el método de cromatografía de espectrometría de gases.
- I. Sólo después de haberse obtenido una prueba positiva, corroborada, de presencia de opiáceos en la orina, podrá un médico revisor, contratado por el laboratorio que realiza las pruebas, preguntar a la persona cuyo resultado fue positivo, si está tomando medicamentos que puedan tener algún efecto sobre el resultado de la prueba, siempre y cuando no haya una prueba que permita la diferenciación de los diferentes métodos analíticos.
- J. El empleado que dé positivo tendrá derecho a contratar otro laboratorio para obtener un segundo resultado de la misma

muestra, y de así desearlo, se le transferirá a un laboratorio independiente contratado por él empleado y con la cantidad mínima necesaria de la muestra obtenida, para realizar la prueba.

- K. Si la prueba realizada por **Loyalty** arroja un resultado positivo y la segunda prueba hecha a instancias del empleado resultare negativa, **Loyalty** podrá sugerir tres (3) laboratorios, de los cuales el empleado tendrá que escoger uno (1) para realizarse una tercera prueba a expensas de la Compañía. El resultado de esta tercera prueba será obligatorio para las partes.
- L. Todo empleado podrá ser sometido a un máximo de DOS (2) pruebas al año, a menos que en una de estas pruebas se haya obtenido un resultado positivo debidamente corroborado o como parte de un programa de consejería, tratamiento o rehabilitación.
- M. Antes de que **Loyalty** pueda tomar acción disciplinaria basada en el resultado positivo de una prueba, dicho resultado tendrá que ser verificado mediante prueba de laboratorio confirmatoria. El empleado tendrá derecho de notificarle a dicho laboratorio cualquier información relevante a la interpretación de dicho resultado, incluyendo su uso de drogas recetadas o no recetadas.

#### **CONFIDENCIALIDAD DE LOS RESULTADOS**

Toda información y documentación que se recopile sobre un empleado, incluso el resultado de la prueba para detectar la presencia de sustancias controladas se mantendrá separada del expediente de personal.

Dicha información no podrá ser ofrecida o admitida en evidencia en un proceso criminal contra del empleado, salvo que este sea quien la ofrezca.

**Loyalty**, los laboratorios y empleados del programa de rehabilitación, quienes tienen acceso a esta información, mantendrán el carácter de confidencialidad de toda la información relacionada.

La información no podrá ser revelada excepto:

- A. Al empleado que se haya sometido a la prueba,
- B. A cualquier representante autorizado por escrito por parte del empleado,
- C. A empleados designados por **Loyalty** para este propósito,

- D. A los proveedores de tratamiento y planes de rehabilitación para el usuario de sustancias controladas, cuando el empleado este acogido a un plan de tratamiento y rehabilitación.

**Loyalty** no podrá requerir del laboratorio que se realicen pruebas ajenas a la detección de sustancias controladas con la muestra obtenida del empleado. El laboratorio tampoco podrá realizar por su propia iniciativa ningún otro análisis sobre la muestra, que no sea el requerido por el patrono.

#### **COORDINACIÓN DEL PROGRAMA Y ACTIVIDADES**

El Administrador del presente Reglamento lo será el Departamento de Recursos Humanos. Es posible que se puedan asignar personas adicionales para que puedan actuar como coordinador. Cada persona designada en adición al Departamento de Recursos Humanos actuará como Coordinador entre las organizaciones que prestarán servicios para este Programa y el laboratorio designado para realizar las pruebas para detectar sustancias controladas.

Las personas designadas como Coordinadores tendrán, además de las funciones de coordinación antes mencionadas, las siguientes:

Mantendrá bajo su custodia todo expediente o documento relacionado con la administración de las pruebas y velará porque se mantenga su confidencialidad.

- A. Notificará los resultados de las pruebas a los empleados y funcionarios.
- B. Supervisará el cumplimiento con los Programas de detección y rehabilitación aprobados de acuerdo a lo dispuesto en la Sección (d) de este Reglamento. Le informará al Administrador sobre cualquier desvío o incumplimiento.
- C. Coordinará programas de orientación y enseñanza dirigidos a prevenir el uso de sustancias controladas mediante la distribución de literatura, conferencias y otros medios disponibles.

Los programas educarán e infirmarán a los empleados, entre otros temas, acerca de:

1. los peligros del uso indebido de sustancias controladas en el lugar de trabajo.
2. la política a seguir para mantener un lugar de trabajo libre de sustancias controladas.

3. cualquier asesoramiento disponible sobre sustancias controladas, prohibición del uso, posesión, distribución consumo y/o tráfico ilegal de sustancias controladas, procesos de rehabilitación y programas de asistencia a funcionarios y empleados.
  4. las sanciones y penalidades que pueden ser impuestas a los funcionarios y empleados por violaciones sobre uso de sustancias controladas.
- D. Velar por el cumplimiento y ejecución del programa.
  - E. Someter informes sobre las actividades del programa Administrador.
  - F. Implantar programas de tratamiento y planes de rehabilitación para el usuario de sustancias controladas para empleados que se acojan a un plan de tratamiento u rehabilitación

#### **OBLIGACIONES DE LOS DIRECTORES Y EMPLEADOS**

Todos los empleados de **Loyalty** tienen la obligación de participar, en la medida que se le requiera, en el Programa Permanente para Detección de Sustancias Controladas y tendrán las siguientes obligaciones:

- A. Todos los empleados ofrecerán la información y colaboración que se le requiera para permitir la administración de las pruebas para detectar el uso de sustancias controladas.
- B. Todos los empleados deberán informar al Administrador sobre la existencia del uso, distribución y tráfico ilegal de sustancias controladas por cualquier funcionario o empleado.
- C. Todos los empleados están obligados a guardar la confidencialidad de cualquier dato, récord o resultado a las pruebas para detectar el uso de sustancias controladas.
- D. Todos los empleados a quienes se les conceda la oportunidad de someterse a un programa de asistencia y rehabilitación para combatir el uso de sustancias controladas tendrán la obligación de cumplir y colaborar con todos los requisitos de tal programa, con el fin de lograr su rehabilitación dentro del plazo más breve posible.
- E. El resultado positivo de prueba confirmada de un empleado que ha participado en un programa de rehabilitación se considerará como justa causa para ser despedido.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones aquí enumeradas constituye conducta que conlleva la suspensión, despido o aplicación de severas medidas disciplinarias.

### **PROGRAMAS DE PRUEBA POR SORTEO**

**Loyalty** podrá establecer un programa de sustancias controladas para promover la salud y el bienestar de sus empleados, según métodos de selección por sorteo, que escoja de manera objetiva.

### **REGLAMENTO DISCIPLINARIO**

- A. No constituirá justa causa para el despido de un empleado, el primer resultado positivo.
- B. Se le podrá exigir además, a un empleado cuya prueba tenga un resultado positivo que se someta periódicamente a pruebas adicionales como parte del programa de rehabilitación.
- C. Se podrá tomar acción disciplinaria en caso de que el empleado:
  - 1. se negare de manera expresa a participar en dicho programa de rehabilitación o,
  - 2. si el resultado de dichas pruebas fuere positivo o,
  - 3. si se negara injustificadamente a someterse a la prueba de orina, cuando así se le requiera, constituirá evidencia "prima facie"
  - 4. si el empleado no cumpliera con cualquiera de las obligaciones impuestas por el programa de rehabilitación.

La severidad de la medida disciplinaria, la cual puede incluir la separación de empleo, dependerá de:

- A. La relación de la conducta del empleado con sus funciones y
- B. Su efecto en el buen y normal funcionamiento de la empresa y
- C. El riesgo de la seguridad de otros empleados y del público en general.

Todo empleado a quien se le conceda la oportunidad de someterse a un programa de asistencia y rehabilitación para combatir el uso de sustancias controladas tendrá la obligación de cumplir con los requisitos del programa, con el fin de lograr su rehabilitación dentro del plazo más breve posible.

### III. PROCEDIMIENTOS PARA EL EMPLEADO

#### 3.1 INFORMACIÓN / PROCESO RECLUTAMIENTO

**Loyalty** confía en la veracidad de la información contenida en su resume, así como de cualquier otra información presentada a través del proceso de reclutamiento. Cualquier falsa representación, falsificación u omisión de material podría resultar en la descalificación inmediata de la persona como candidato(a) a empleo o en su separación del puesto para el cual fue reclutado.

#### 3.2 REFERENCIAS DE EMPLEO

Para asegurar que todas las personas que solicitan empleo con **Loyalty** están debidamente cualificados y poseen el potencial necesario, será política de la empresa verificar, a su entera discreción, las referencias suministradas por el empleado al considerar su solicitud de empleo.

En lo que respecta a verificaciones de empleo solicitadas por terceras personas, las mismas serán otorgadas exclusivamente por Recursos Humanos, luego de recibir autorización del empleado por escrito a estos efectos.

**Loyalty** establece como política no ofrecer ninguna referencia personal relacionada con el desempeño de un empleado, ya sea durante o luego de finalizada su relación de empleo con la empresa. Recursos Humanos solo proveerá fecha de comienzo, salario y terminación. Por esta razón la empresa tampoco puede ofrecer cartas de recomendación a ningún empleado.

#### 3.3 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Es altamente recomendable que Supervisores y empleados discutan con regularidad el desempeño y la consecución de las metas del trabajo. Además, periódicamente, se llevarán a cabo evaluaciones de desempeño formales para proveer, tanto a los empleados como a los Supervisores, la oportunidad de dialogar sobre las tareas asignadas, identificar y corregir áreas de oportunidad, fomentar y reconocer las fortalezas y planificar las formas más adecuadas para la consecución de las metas de **Loyalty**.

Algunos de los factores que serán considerados en la evaluación son los siguientes:

- A. Interés en el trabajo
- B. Asistencia y puntualidad
- C. Conducta



- D. Actitud
- E. Calidad de trabajo
- F. Capacidad de liderato
- G. Cooperación demostrada
- H. Cumplimiento con las reglas vigentes

La evaluación realizada periódicamente la llamaremos evaluación formal. Se le llamará de esta manera porque luego de ser completada y discutida con el empleado, pasará a formar parte de su expediente personal. Sin embargo, cada Supervisor podrá efectuar evaluaciones informales en cualquier momento del año con el propósito de ayudarlo a mejorar aspectos que puedan afectar su desempeño y que puedan reflejarse en el resultado de su evaluación formal.

Recuerde que su Supervisor puede ayudarlo y guiarlo de manera que pueda aclarar sus dudas y hacer un mejor trabajo. En ocasiones es necesario que sea usted quien se acerque al Supervisor para asegurarse que está bien informado sobre los puntos mencionados.

### 3.4 VISITAS DE FAMILIARES Y AMIGOS

Con el objetivo de velar por la seguridad de todos nuestros visitantes, **Loyalty** no permiten sin excepciones visitas de amigos, familiares o hijos. En un caso extremo donde medie la autorización de la persona de mayor jerarquía en su departamento se podrá hacer una excepción y se evaluará cada situación por individual. Si **Loyalty** determina aceptar la visita, la persona deberá permanecer en la recepción.

Como parte de los procesos de seguridad de **Loyalty** y garantizar que el área de trabajo del ex - empleado quede en orden es necesario que personal de Recursos Humanos o Seguridad puedan revisar el escritorio al momento de la salida y acompañarlo a la puerta.

### 3.5 COBRA

Bajo las disposiciones del "Consolidated Omnibus Budget Reconciliation Act", mejor conocido como COBRA por sus siglas en ingles, establece que todo empleado tendrá derecho a continuar con la cubierta del plan médico sin renuncia, es cesanteado o despedido de su empleo, siempre y cuando asuma el pago de hasta 100%del costo del plan. En caso de que un empleado se divorcie, su cónyuge tiene derecho a acogerse a los beneficios de la ley. Para acogerse a este beneficio, debe notificar al Departamento de Recursos Humanos el cual le instruirá sobre sus derechos.

Para hacer efectivo el beneficio, recibirá una carta no más tarde de 15 días posterior a su terminación de empleo, o cambio de estado civil, y tiene 30 días para acogerse al beneficio pagando desde el día 1 en que fue cancelado su plan médico. Esta fecha de cancelación del plan médico será el día 30 o 31 del mes en que usted renuncia. Esta política aplica para aquellos empleados que tengan los beneficios del plan médico.

### 3.6 POLITICA DE REEMPLEO

Como regla general de **Loyalty** no se hará reemplazo de personas que hayan trabajado previamente en la empresa sin diferenciar su categoría entendiéndose empleado regular o parcial. Esta norma incluye tanto terminaciones voluntarias como involuntarias. Como excepción y bajo circunstancias especiales que solo el Presidente podrá aprobar una persona para reemplazo si:

- La posición es altamente técnica y especializada cuyos recursos disponibles en el mercado sean limitados y el no hacer una excepción pueda afectar la operación de la empresa.
- El expediente del ex empleado este en "good standing" en Recursos Humanos. Expedientes con amonestaciones, evaluaciones deficientes, problemas de ausencias y tardanzas no serán tomados en consideración aunque cumplan con el requisito anterior.
- No será considerado para reemplazo si su terminación ha sido involuntaria.
- Ninguna persona en posición gerencial hará compromiso para reemplazo hasta que no tenga la aprobación por escrito de Presidencia.
- Cualquier persona considerada para reemplazo pasará por el periodo probatorio nuevamente y cumplirá con todos los requisitos como preemplazo como cualquier otro empleado de nuevo ingreso.

## VI. PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS

### 4.1 CAMBIOS EN EL EXPEDIENTE DEL EMPLEADO

**Loyalty** desea asegurar que sus empleados a mantengan al día la información personal de su expediente. Para evitar confusión e inconvenientes en caso de emergencia, o de una reclamación, deberá notificar a Recursos Humanos, por escrito, cualquier cambio en la siguiente información:

- A. Nombre
- B. Dirección residencial y postal
- C. Números de teléfono
- D. Estado civil
- E. Nombres de su cónyuge y de sus dependientes
- F. Número de dependientes reclamados para propósitos de retención contributiva
- G. Persona(s) a notificar en caso de emergencia

En la eventualidad que el empleado haya completado algún curso o seminario que complemente sus capacidades como empleado de **Loyalty**, deberá proveer dicha información por escrito, incluyendo, pero no limitado a, evidencia de transcripciones, certificados y otros, para que la misma conste en su expediente.

#### 4.2 CONFIDENCIALIDAD

La protección de la confidencialidad de la información de clientes, empleados, ejecutivos y de cualquier otra información considerada como confidencial es vital para los intereses y el éxito de **Loyalty**. Esta información incluye, pero no está limitada a los siguientes ejemplos:

- A. datos sobre compensación
- B. listas de clientes
- C. datos sobre servicios, precios, etc.
- D. información fiscal
- E. proyectos o servicios futuros
- F. el salario de un (a) empleado (a) es información personal y confidencial y no debe ser discutida con otros empleados
- G. cualquier información considerada confidencial por la administración
- H. información sobre cuentas a pagar y cuentas a cobrar
- I. todo trabajo realizado por el empleado haciendo uso de los programas y sistemas que son propiedad de **Loyalty**. Esto incluye manuales, logos, artes, formatos nuevos, programas de sistemas de información, etc.
- J. si por alguna razón el empleado renuncia al puesto o **Loyalty** tuviese que prescindir de mis servicios, el empleado reconoce la titularidad de **Loyalty** sobre los trabajos realizados, por lo cual estos no podrán ser usados por mí en ningún otro medio.

**Loyalty** no comparte información sobre los clientes (pasados, presentes y futuros) con terceros ajenos a la institución. Por lo cual, cualquier empleado que utilice o de a conocer información confidencial estará sujeto a acción disciplinaria que podría resultar en despido y/o acción legal.

## V. BENEFICIOS / LICENCIAS

### 5.1 BENEFICIOS DEL EMPLEADO

Es mandatario para **Loyalty** ofrecer los beneficios de: Seguro Social, Fondo del Seguro del Estado, Seguro por Desempleo, Seguro por Incapacidad No Ocupacional (SINOT), aplican a todos los empleados según lo establece las leyes estatales y federales.

Los criterios y descripción acerca de estos beneficios se encuentran a través de este Manual. Algunos beneficios requieren una aportación del empleado, pero la gran mayoría son subvencionados por **Loyalty**. A continuación le presentamos los beneficios que se le ofrecen:

### 5.2 LICENCIA DE VACACIONES

#### NO EXENTO

Según dispone el Decreto Mandatorio Núm. 89, todo empleado **no exento** tendrá derecho a vacaciones con sueldo completo que se hará efectivo al comenzar a disfrutarlas a razón de los siguientes días laborables anuales y de acuerdo con los meses de servicio con la empresa:

#### a- Hasta 12 Meses de Servicio

Todo empleado tendrá derecho a vacaciones con sueldo completo que se hará efectivo al comenzar a disfrutarlas a razón de un (1) día laborable por cada mes en que haya tenido por lo menos cien (100) horas de labor, o sea, doce (12) días laborables al año, a base del día laborable del empleado.

#### b- Más de 12 Meses de Servicio

Todo empleado tendrá derecho a vacaciones con sueldo completo que se hará efectivo al comenzar a disfrutarlas a razón de uno y un cuarto (1 1/4) día laborable por cada mes en que haya tenido por lo menos cien (100) horas de labor, o sea, quince (15) días laborables al año, a base del día laborable del empleado.

Se contarán como meses de servicio los acumulados por el empleado con anterioridad a la fecha de vigencia de este decreto

Según la Ley 4 de Transformación y Flexibilidad Laboral todo empleado **no exento** contratado posterior a enero 27 de 2017 tendrá derecho a vacaciones con sueldo completo que se hará efectivo al comenzar a disfrutarlas a razón de los siguientes días laborables anuales y de acuerdo con los meses de servicio con la empresa:

- a- Primer año ½ día al mes
- b- Entre primer y quinto año ¾ día al mes
- c- Del quinto al quinceavo año 1 día al mes
- d- De quince años en adelante 1 ¼ al mes

El empleado acumulará las vacaciones a partir de la terminación de un periodo probatorio de seis. Disponiéndose, que todo empleado que apruebe el periodo probatorio acumulará vacaciones desde su ingreso.

Las vacaciones las disfrutará consecutivamente el empleado y se concederán anualmente en forma que no interrumpen el normal funcionamiento de la empresa a cuyo fin el patrono establecerá los turnos correspondientes. El empleado no podrá exigir el disfrute de sus vacaciones hasta que las hubiere acumulado por un año. A elección del empleado, las vacaciones podrán o no incluir los días no laborables comprendidos dentro del periodo en que haya de disfrutarlas. Cuando el empleado opte porque las vacaciones incluyan los días no laborables, éstas serán con paga. Se entenderá que el cómputo de vacaciones se calculará de igual manera tanto para empleados que reciben salarios por hora como los que están a sueldo fijo. Efectuándose el ajuste correspondiente en este último de los casos cuando el periodo de vacaciones incluya algún día no laborable.

Mediante acuerdo por escrito entre patrono y empleado las vacaciones podrán acumularse durante más de un año, pero nunca más de dos, disponiéndose, además, que cuando un empleado haya acumulado vacaciones por dos años puede disfrutar las que corresponden a un año y recibir la paga correspondiente a las vacaciones del segundo año sin que medie un permiso escrito del Secretario del Trabajo y Recursos Humanos de Puerto Rico. En caso de que el empleado cese en su trabajo, el patrono le hará efectivo el total hasta entonces acumulado.

**Su destaque en la empresa cliente no será garantizado ni reservado toda vez que podrá ser modificado de acuerdo con las necesidades de dicha empresa cliente según su contrato de empleo.**

## **EXENTO**

Todo empleado exento tendrá como beneficio a vacaciones con sueldo completo que se hará efectivo a disfrutarlas al año de servicio a razón de ocho (8) días laborables por año.

Las vacaciones son beneficio no derecho por lo que la empresa podrá otorgar las mismas a su juicio. De tener un balance al culminar su empleo con la empresa el remanente no es liquidado.

**Su destaque en la empresa cliente no será garantizado ni reservado toda vez que podrá ser modificado de acuerdo a las necesidades de dicha empresa cliente según su contrato de empleo.**

La empresa se reserva el derecho de hacer cambios a los beneficios.

**Commented [ER1]:** Redaccion realizada por Georyanne el 3/9/19 en el ultimo Manual que reviso.

**Loyalty** reconoce la importancia de las vacaciones como oportunidad para descansar, entretenerse y llevar a cabo actividades personales y familiares. Todo empleado, exento y no exento, acumulará de la siguiente manera:

|                                     |   |  |
|-------------------------------------|---|--|
| LICENCIA VACACIONES                 | 1.25 DÍAS AL MES<br>(15 DÍAS AL AÑO)                        | REQUISITO MÍNIMO DE 115 HORAS TRABAJADAS AL MES. |
| EMPLEADOS A TIEMPO PARCIAL ACUMULAN | .0576 POR HORA TRABAJADA HASTA UN MÁXIMO DE 15 DÍAS POR AÑO | N/A  |

No se acumularán días por vacaciones en aquellos meses en que el empleado(a) se encuentre en licencia sin paga, licencia por incapacidad temporera (SINOT, FONDO, ACAA, FMLA), o licencia por maternidad. En el caso del período probatorio una vez finalizado el mismo, sus vacaciones se acumularán desde la fecha original de su contratación. Para propósitos de acumulación de vacaciones, las horas que usted este disfrutando por dicho concepto contarán como tiempo trabajado por tanto mantiene la acumulación.

Un empleado nuevo no tendrá derecho a disfrutar de sus vacaciones hasta tanto haya completado un (1) año de servicio con **Loyalty** salvo una situación que amerite una excepción a la regla. Tampoco podrán acumularse más de treinta (30) días de vacaciones sin disfrutar de las mismas. Es responsabilidad del empleado solicitar a su supervisor con mínimo de dos semanas de antelación los días que interesa disfrutar de vacaciones. De esto primero no surgir, será responsabilidad del Supervisor solicitar por escrito el disfrute de las vacaciones de sus empleados, cuando las haya acumulado en exceso de veinticinco (25) días determinando este cuando comienzan y terminan las mismas. De esta manera, **Loyalty** hará los arreglos necesarios para permitir que el empleado disfrute de su licencia por vacaciones.

Las vacaciones deberán ser disfrutadas consecutivamente. Sin embargo, mediante solicitud entre el empleado y **Loyalty** se podrán fraccionar las vacaciones siempre y cuando el empleado disfrute de por lo menos (5) días laborables consecutivos de vacaciones al año.

La licencia de vacaciones es para disfrutarla y no para cubrir tiempos cortos no trabajados. En empleados por hora, solo se fraccionará el tiempo en bloques de 4 horas o más.

Las vacaciones se deben conceder anualmente de forma que no afecte el buen y normal funcionamiento de **Loyalty**. Para este fin, **Loyalty** solicita a cada supervisor que haga la debida coordinación de vacaciones en su departamento para evitar establecer turnos para el disfrute de la licencia por vacaciones. En caso de coincidir, el supervisor determinará la otorgación de vacaciones tomando en cuenta la antigüedad del solicitante y la necesidad del departamento.

En la eventualidad de que el pago por concepto de vacaciones proceda como parte de una liquidación por terminación voluntaria o involuntaria de empleo, la compensación se hará utilizando como base el salario que devengaba al momento de terminar la relación laboral.

### 5.3 LICENCIA POR ENFERMEDAD

Todo empleado exento y no exento acumulará de la siguiente manera:

| LICENCIA ENFERMEDAD                 | 1 DÍA AL MES (12 DÍAS AL AÑO)                               | REQUISITO MÍNIMO DE 115 HORAS AL MES. |
|-------------------------------------|---|---------------------------------------|
| EMPLEADOS A TIEMPO PARCIAL ACUMULAN | .0461 POR HORA TRABAJADA HASTA UN MÁXIMO DE 12 DÍAS POR AÑO | N/A                                   |

No acumulará licencia por enfermedad el empleado (a) se encuentre en licencia sin paga, licencia por incapacidad temporera (SINOT, FONDO, ACAA, FMLA), o licencia por maternidad. Para propósitos de acumulación, el disfrute de la licencia por enfermedad contará como tiempo trabajado. No existe derecho a liquidación en efectivo de la licencia por enfermedad, por lo que en ningún caso la licencia por enfermedad no utilizada por el empleado se liquidará en caso de terminación de empleo.

En los casos en que el empleado sea sometido a un período probatorio, la licencia por enfermedad se acumulará a partir del comienzo de dicho período probatorio. Además, la licencia por enfermedad no usada por el

empleado durante el curso del año quedará acumulada para los años sucesivos hasta un máximo de quince (15) días.

Salvo en casos de fuerza mayor, el empleado deberá notificar verbalmente a su Supervisor inmediato el hecho y motivo de su enfermedad tan pronto sea previsible que haya de faltar al horario regular del comienzo de sus labores. El empleado debe notificar que se ausentará por razón de enfermedad no más tarde de la hora en que estaba programado para comenzar su jornada de trabajo y en ningún caso después del mismo día de su ausencia. **Los mensajes de texto o correos electrónicos no se consideran como excusa para ausencia.**

Todo empleado que se ausente por dos (2) días laborables o mas tendrá que presentar un certificado médico al regresar a su trabajo para poder recibir compensación por los días de ausencia con cargo a la licencia por enfermedad que pudiera tener acumulada.

El disfrute de la licencia por enfermedad no excusa del cumplimiento de las normas de conducta válidamente establecidas por **Loyalty** como lo son las de asistencia, puntualidad, certificaciones médicas si la ausencia excede de dos (2) días laborables e informes periódicos sobre la continuación de la enfermedad.

En los casos en que el empleado requiera ausentarse por más de dos (2) días o por un prolongado período de tiempo, deberá informar periódicamente a **Loyalty** sobre la continuación de la enfermedad y la fecha anticipada de regreso a sus labores.

La licencia de enfermedad es para uso del empleado y no para cargar días por enfermedad de familiares. En empleados por hora se podrá fraccionar parte del día siempre y cuando haya evidencia de ausencia por dicho tiempo Ej. Cita médica.

#### **5.4 DÍAS FERIADOS**

Anualmente **Loyalty**, emitirá un memorando indicando los días feriados a conceder y las reglas para su disfrute. Esto puede variar de año a año según la necesidad de **Loyalty** y las condiciones económicas prevalecientes. Aunque no es la norma puede darse el caso de que la empresa pueda determinar cerrar administrativamente en días feriados sin paga y que usted tenga la opción de cargarlos a licencia por vacaciones si así lo prefiere.

#### **5.5 LICENCIA POR MATERNIDAD**

Las empleadas embarazadas tendrán derecho a ocho (8) semanas de licencia por maternidad. Para tener derecho a la licencia por maternidad, la



empleada embarazada deberá presentar un certificado médico indicando la fecha aproximada del alumbramiento.

Para disfrutar de la licencia por maternidad, la empleada embarazada tiene varias alternativas a escoger:

- A. Puede comenzar su licencia cuatro (4) semanas antes de la fecha anticipada del alumbramiento y regresar a trabajar cuatro (4) semanas después de éste.
- B. Si el médico de la empleada lo autoriza por escrito, mediante la presentación de un certificado médico, podrá permanecer trabajando hasta una (1) semana antes de la fecha anticipada del alumbramiento. Las siete (7) semanas restantes de licencia las podrá disfrutar después del alumbramiento hasta completar el total de ocho (8) semanas que corresponden.
- C. Podría optar por regresar a trabajar dos (2) semanas después del alumbramiento, siempre y cuando el médico de la empleada acredite mediante certificado que está capacitada para trabajar. En este caso la empleada estará renunciando voluntariamente al disfrute de las semanas restantes de licencia por maternidad. Esto estará sujeto a la entera discreción y decisión de **Loyalty**. Por tanto, si **Loyalty** opta por no conceder esta solicitud de la empleada, ésta última deberá concluir la totalidad de su licencia por maternidad de ocho (8) semanas antes de regresar a trabajar.

Luego del nacimiento del bebé es posible que a la empleada pueda tener alguna complicación como resultado de su embarazo y podrá acogerse a una licencia sin paga de hasta doce (12) semanas adicionales a las ocho (8) de licencia por maternidad. La empleada deberá presentar una certificación médica acreditativa de tales hechos para poder disfrutar de dicha licencia extendida de doce (12) semanas.

En el caso de abortos, el médico certifica y determina las consecuencias que ha tenido y el término de tiempo para la recuperación de la empleada. Hay casos que requieren el mismo tiempo que el parto natural. Por esta razón se le garantizará la paga por el número de semanas que indique el médico, hasta un máximo de 8 semanas, pago 100% por **Loyalty**.

Además, toda empleada que adopte a un menor de cinco (5) años o menos, que no esté matriculado en una institución escolar de conformidad con la legislación vigente en Puerto Rico, tendrá derecho a los mismos beneficios de licencia de maternidad que la empleada que da a luz. En este caso, la licencia comenzará a correr desde la fecha en que se reciba al menor en el núcleo familiar. Para reclamar este derecho, la empleada deberá haber notificado a **Loyalty** con por lo menos treinta (30) días de anticipación sobre su intención de adoptar a un menor, de acogerse a la

licencia de maternidad y sobre sus planes de reintegrarse o no al trabajo. Además, deberá someter evidencia acreditativa de los procedimientos de adopción expedida por la agencia que esté llevando a cabo el proceso.

En el caso de la empleada adoptante, ésta podrá solicitar que se le reintegre a su trabajo en cualquier momento después de comenzar a disfrutar de su licencia de maternidad. Disponiéndose, que en tal caso se considerará que la empleada adoptante renuncia a cualquier período restante de licencia a la que tiene derecho.

Durante los períodos de descanso para licencia por maternidad **Loyalty** reservará el empleo a la empleada embarazada y a la que adopte a un hijo menor. Además, la empleada que utilice una licencia por maternidad tendrá derecho de cobrar su salario completo correspondiente a las ocho (8) semanas de licencia por maternidad. Dicho salario se pagará por adelantado a la empleada al comienzo del disfrute de la licencia. Para computar la totalidad de la compensación, se tomará como base única el promedio de salario o compensación que hubiera estado recibiendo la empleada durante los seis (6) meses anteriores al comienzo del período de descanso.

## **5.6 LICENCIA PARA LACTANCIA O EXTRACCIÓN DE LECHE MATERNA**

Anadir ley nueva?????

Toda madre trabajadora que se reintegra a sus labores después de disfrutar su licencia por maternidad, tendrá derecho a un período de lactancia o extracción de leche materna dos veces al día. Regularmente cada período dependiendo del proceso de extracción y la persona puede tener una duración variable desde los 15 minutos hasta media hora. Dicho período será coordinado con su Supervisor para el buen y normal funcionamiento de la empresa. Para extraerse la leche materna debe utilizar el espacio disponible a estos efectos en la empresa.

El período de lactancia o de extracción de leche materna tendrá una duración máxima de doce (12) meses dentro del lugar de empleo, a partir del regreso de la madre trabajadora a sus funciones.

## **5.7 LICENCIA MÉDICO FAMILIAR (FMLA)**

Bajo la ley federal de Licencia Médico Familiar de 1993, todo empleado que haya cumplido 12 meses de servicio con la empresa, durante los cuales haya trabajado por lo menos 1,250 horas, tiene derecho a un máximo de 12 semanas de licencia sin sueldo por razones médico-familiares. Si usted interesa acogerse a este beneficio deberá especificar cuál de las razones motiva su solicitud:

- A. nacimiento, puesta en adopción o custodia legal de un niño(a);
- B. por una condición de salud seria del cónyuge, hijo(a), padre o madre;
- C. por una condición de salud seria del empleado mismo.
- D. cuidado de esposo(a) en licencia militar
- E. víctima de violencia domestica

Es importante señalar que, en los casos donde el beneficio provisto por esta ley sea utilizado por una condición de salud seria del empleado mismo, el período de licencia concedido es concurrente con otras licencias contenidas en las leyes estatales, como lo son el beneficio de maternidad (Ley de Madres Obreras), SINOT, Fondo del Seguro del Estado, ACCA y Seguro Choferil. Además, el empleado también agotará su balance de licencia por vacaciones a la vez y concurrente a su licencia médico familiar, cuando la razón de la licencia sea para cuidado de un familiar inmediato seriamente enfermo. Para completar el trámite de solicitud deberá firmar este formulario y someter el certificado médico requerido debidamente cumplimentado y firmado por el médico o proveedor de cuidado de salud.

#### **5.8 LICENCIA POR ACCIDENTES DEL TRABAJO (FONDO DEL SEGURO DEL ESTADO)**

El empleado deberá informar cualquier accidente que sufra durante el curso del trabajo inmediatamente a su Supervisor, de manera que **Loyalty** pueda procesar la documentación requerida por el Fondo del Seguro del Estado dentro del término de la ley y tomar las medidas necesarias para evitar la repetición de los mismos. Igualmente todo empleado tendrá la obligación y responsabilidad de notificar a su Supervisor inmediatamente cualquier accidente automovilístico o relacionado con el equipo de trabajo que ocurra durante el curso del trabajo en o para **Loyalty**.

En los casos de inhabilitación para el trabajo, **Loyalty** reservará el empleo que desempeñaba el empleado al momento de ocurrir el accidente o enfermedad ocupacional y lo reinstalará en el mismo, sujeto a las siguientes condiciones:

- A. Que el empleado requiera a **Loyalty** que lo reinstale en su empleo dentro del término de quince (15) días, contados a partir de la fecha en que el empleado fuere dado de alta o reciba un permiso para trabajar con tratamiento (C.T.) de parte del Fondo del Seguro del Estado; y
- B. Que dicha solicitud de reinstalación del empleado sea hecha dentro del período de trescientos sesenta (360) días desde la

fecha de ocurrido el accidente, la enfermedad o desde el primer día que el empleado fue puesto en descanso; y

- C. Que el empleado este mental y físicamente capacitado para ocupar su empleo en el momento en que solicite de **Loyalty**, su reposición; y
- D. Que dicho empleo subsista en el momento en que el empleado solicite su reposición. (Se entenderá que el empleo subsiste cuando el mismo está vacante o lo ocupa al momento de la solicitud otro obrero o empleado. Además, se presumirá que el empleo está vacante cuando el mismo fuere cubierto por otro empleado dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que se hizo el requerimiento de reposición).

#### **5.9 LICENCIA COMO JURADO O COMO TESTIGO EN CASO CRIMINAL**

Se considerará como tiempo trabajado aquel utilizado para cumplir con una citación para comparecer ante un tribunal de justicia como testigo en un caso criminal. En estos casos usted recibirá su salario regular como si hubiese estado trabajando, menos cualquier compensación que hubiese recibido por su comparecencia a dicho procedimiento. En los casos de licencia de jurado **Loyalty** pagará según requerido por ley, el salario del empleado durante los primeros quince (15) días de servicio de jurado.

Si es citado a comparecer ante un Tribunal de Justicia como jurado (no como parte en un caso civil), y su ausencia de **Loyalty** se excede de los días de licencia con paga, el empleado podrá cargar el tiempo utilizado para cumplir con dicha citación a su licencia de vacaciones.

En cualquiera de estos casos será obligación del empleado presentar la citación a su Supervisor con la mayor antelación posible a la fecha de la vista, para poder hacer los arreglos pertinentes. Además, deberá presentar el boleto o evidencia que acuse la presencia suya en el tribunal y las horas específicas en que participó del proceso judicial. Se requiere que usted se reporte a trabajar durante aquellas horas en que no se requiera su presencia en ese procedimiento.

#### **5.10 SEGURO POR INCAPACIDAD NO OCUPACIONAL (SINOT)**

**Loyalty** cumple con el requisito de ley de aportar la cantidad que le corresponde como patrono al Seguro de Incapacidad No Ocupacional, Ley número 139. Este Seguro provee el pago de una cantidad del salario a las personas incapacitadas para trabajar por motivos de enfermedad o accidente no relacionado con el trabajo. Una vez solicitado este beneficio, el empleado empezará a recibirlo luego de agotar su licencia por enfermedad. Este beneficio tiene un máximo de 26 semanas a partir de la

fecha en que el empleado se incapacite. En este caso existe una reserva de empleo de 365 días máximo. Para la reinstalación del empleado deberán existir las siguientes condiciones:

- A. Que el empleo exista
- B. Que notifique antes de 15 días, luego de dado de alta, su intención de volver.
- C. Que se esté mental y físicamente capacitado para ejercer la función.
- D. Qué solicite su reposición antes de que cumplan 365 días desde el comienzo de su condición, accidente o enfermedad

#### **5.11 LICENCIA POR MUERTE EN LA FAMILIA**

Cuando ocurre la muerte de un miembro de la familia inmediata del empleado (a) se le permitirá ausentarse 2 días laborable(s) con paga. **Loyalty** define "familia inmediata" como cónyuge, padres, hijos (as), hermanos(as). Se requiere presentar documentación o prueba del deceso para otorgar el beneficio de la licencia. Nota: Si tuviera que tomar tiempo adicional deberá notificar al Supervisor inmediato, conociendo que el tiempo adicional que se conceda será cargado a vacaciones en primera instancia o sin paga de no tener balance disponible.

Los empleados regulares (exentos y no exentos) son elegibles para la licencia por muerte en la familia. El pago durante el período de licencia se calculará de acuerdo al salario base en el momento de la ausencia y no incluirá compensación especial. Los sábados y domingos no se consideran días de trabajo para propósitos de este beneficio, excepto para aquellos empleados que trabajan regularmente durante los fines de semana.

#### **5.12 LICENCIA MILITAR (US MILITARY CORPS, RESERVA, GUARDIA NACIONAL)**

Los empleados tienen derecho a una licencia sin sueldo por servicio militar, ya sea voluntario o involuntario, hasta un máximo acumulativo de 5 años. **Loyalty** le reservará el empleo y tendrá derecho a reinstalación una vez concluya el período de servicio militar, siempre y cuando el licenciamiento haya sido honoroso, el empleado esté cualificado para desempeñar los deberes del puesto y éste solicite reemplazo dentro de los términos que establece la ley.

Si el servicio militar fue menor de 90 días, el empleado será reinstalado en el puesto que tendría de haber trabajado ininterrumpidamente o a uno comparable. Si el servicio militar fue mayor de 90 días, será reinstalado en

un puesto igual o similar al que desempeñaba al momento de ausentarse por el servicio. El empleado continuará con los beneficios que tenía anteriormente y su salario incluirá todas las revisiones y beneficios por antigüedad a que razonablemente hubiera tenido derecho si no se hubiera ausentado. Los empleados no acumularán tiempo de enfermedad y vacaciones durante el período ausente.

### **5.13 BONO DE NAVIDAD** añadir ley laboral nueva????

Para el empleado contratado antes del 26 de enero de 2017 se aplicará de conformidad con las disposiciones de la Ley 148, según enmendada a todo empleado que cumpla con los siguientes requisitos:

1. Haya trabajado dentro del periodo de doce (12) meses comprendidos desde el 1 de octubre de cualquier año natural hasta el 30 de septiembre del siguiente año natural.
2. Haya trabajado setecientas (700) horas o más dentro del periodo de tiempo señalado.
3. De haber obligación al pago, el Bono de Navidad se entregará en o antes del 15 de diciembre, según exige la Ley.

Para el empleado contratado después del 27 de enero de 2017 se aplicará de conformidad con las disposiciones de la Ley 4 de Transformación y Flexibilidad Laboral

1. Haya trabajado dentro del periodo de doce (12) meses comprendidos desde el 1 de octubre de cualquier año natural hasta el 30 de septiembre del siguiente año natural.
2. Haya trabajado mil trescientos cincuenta (1350) horas o más dentro del periodo de tiempo señalado.
3. De haber obligación al pago, el Bono de Navidad se entregará en o antes del 15 de diciembre, según exige la Ley.

**Commented [ER2]:** Informacion de Reforma laboral

Según la Ley Num.148 del 30 de junio de 1969 según enmienda, todo empleado que haya trabajado 700 horas o más dentro del período que comprende el 1 de octubre hasta el 30 de septiembre del año natural siguiente, tendrá derecho al Bono de Navidad. El mismo será de la cantidad o porcentaje estipulado por ley y basado en el salario del empleado que lo recibe. Cualquier otra bonificación que **Loyalty** decida ofrecer está condicionada a la situación económica de la empresa.

#### 5.14 LICENCIA DEPORTIVA

Esta es una licencia sin paga que le concede **Loyalty** para participar en actividades certificadas por el Comité Olímpico de PR tales como: Juegos Olímpicos, Panamericanos, Centroamericanos y en competencias regionales o mundiales. Es requisito presentar 10 días antes de la actividad copia certificada del documento que le acredita a representar a Puerto Rico y el tiempo en que habrá de participar.

En caso de ser seleccionado, por el Comité Olímpico de PR, como Atleta de Alto Rendimiento bajo Entrenamiento, el comité establecerá su salario y será responsable de emitir los pagos pendientes y deducciones conforme a la ley.

#### 5.15 PLAN MÉDICO

Todo empleado regular podrá ingresar al Plan Médico grupal una vez haya completado el período probatorio. **Loyalty** aportará el 50% del costo de la prima por concepto de cubierta básica conforme a la categoría individual, si el empleado necesita una cubierta que sea pareja o familiar pagará la diferencia del costo de la individual. **Loyalty** se reserva el derecho a enmendar e inclusive eliminar estos términos y condiciones del Plan Médico grupal que actualmente les ofrece a sus empleados.

#### 5.16 PROGRAMA DE RESTABLECIMIENTO DE CREDITO

Si fuese necesario para el empleado la empresa le ofrece a partir de los 90 días de probatoria la oportunidad de recibir el programa de restablecimiento de crédito libre de costo para usted. Si usted renuncia en o antes de cumplir un año de servicio en la empresa estará pagando el diferencial correspondiente dependiendo de la fase en que se encuentre el proceso de restablecimiento.

#### 5.17 DESCUENTO PARA FAMILIARES

Si su esposo, esposa o hijos legítimos necesitan el servicio de restablecimiento de crédito recibirán un precio especial de \$636.50. Esta cantidad puede variar de tiempo en tiempo sin requerir notificación previa.

El expediente del familiar debe pasar por la aprobación del Departamento de Finanzas previo a su comienzo en la empresa y no es comisionable para ningún vendedor.

#### 5.18 DIA DE CUMPLEAÑOS

Si el día de su cumpleaños, a usted le corresponde trabajar, la empresa le permite libre y voluntariamente tomarlo como tiempo sin paga o con cargo

a vacaciones. Para el disfrute del mismo, debe ser notificarlo a su supervisor con mínimo un de dos (2) semanas de antelación para hacer los ajustes necesario en calendario.

Para el disfrute del mismo, el empleado debe tener un contrato como regular; no son calificables empleados temporeros o en período probatorio.

## V. NÓMINA

### 6.1 HORARIO DE TRABAJO

Nuestra semana regular de trabajo consiste de 40 horas semanales para ser divididas en ocho (8) horas diarias. El horario de servicios telefónicos y de la oficina es de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. lunes a viernes y de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. los sábados. Todos los empleados deben cumplir con su horario en todo momento.

### 6.2 REGISTRO DE TIEMPO Y HORARIOS DE TRABAJO

Es la responsabilidad de todos los empleados de **Loyalty** acreditar en forma honesta y precisa el tiempo trabajado diariamente. Leyes federales y estatales requieren de **Loyalty** mantener un registro certero del tiempo trabajado por cada empleado a los fines de calcular el pago correspondiente, así como otros beneficios. El personal exento registrará, mediante el ponchador, su hora de entrada y salida, solamente. Llegar fuera del horario preestablecido es una violación a las normas de **Loyalty** y conlleva medidas disciplinarias.

Conforme a los horarios establecidos, cada empleado no exento deberá registrar en el sistema ("ponchador") el momento en que empieza a trabajar, su hora de partida, así como el comienzo y fin del período para tomar los alimentos. Además, deberá registrar el inicio y final de cualquier período en el que necesite abandonar el trabajo por razones personales, conforme a las normas que se establecen en este Manual. Todo período de trabajo adicional o extra al horario regular establecido deberá ser aprobado por escrito por el Supervisor inmediato antes de ser realizado. De otra forma, dicho trabajo no estará autorizado por **Loyalty** y estará sujeto a medidas disciplinarias.

Falsificar, alterar, entrar información en el registro de otro empleado, o de algún otro modo atentar contra la certeza de los registros de tiempo de trabajo podrá resultar en acción disciplinaria, incluso en la terminación inmediata del empleo.

Además del incumplimiento de lo antes establecido, constituirá una infracción expresa de esta norma o política, entre otras, el abandonar el lugar de trabajo, salvo que las funciones lo requieran o cuando sea para disfrutar del período de tomar alimentos, sin la previa autorización de su



Supervisor inmediato. También constituirá una violación el trabajar durante su período de tomar alimentos, o antes de empezar la jornada o después de finalizada.

### 6.3 PERÍODO DE TOMAR ALIMENTOS

Este período comenzará a disfrutarse no antes de concluida la tercera hora consecutiva de trabajo ni después de comenzada la sexta hora consecutiva de trabajo, a menos que haya una autorización escrita del Supervisor. Una violación a esta regla requerirá medidas disciplinarias. El período de alimento será de 1 hora, a menos que haya un acuerdo escrito entre el patrono y empleado para reducirlo a máximo de 30 minutos.

### 6.4 AUSENCIAS Y PUNTUALIDAD

Las ausencias y tardanzas excesivas, así como el abuso de licencias, imponen una carga adicional de trabajo a sus compañeros y son costosas para **Loyalty**. Por esta razón, no están permitidas las ausencias injustificadas y/o patrones determinados de ausencias. Las ausencias son toleradas, siempre y cuando exista una razón justificada, no sean frecuentes y/o no afecten el buen y normal funcionamiento de **Loyalty**. Se considerarán ausencias justificadas aquellas que sean motivadas por enfermedad, accidentes serios, consultas médicas, o algún asunto personal de razonable importancia y que requiera la presencia inmediata del empleado, salvo que exista un patrón de ausentismo por cualquiera de estas razones que no esté protegido por alguna licencia establecida por ley.

En relación a la asistencia y puntualidad, serán de estricto cumplimiento las siguientes normas:

- A. Cualquier ausencia y/o tardanza no justificada constituirá una violación de esta política y constituirá base suficiente para la aplicación de medidas disciplinarias.
- B. El salir de las facilidades de **Loyalty** o retirarse de las labores asignadas antes de completar su jornada de trabajo pautada en forma no justificada y/o sin autorización del Supervisor constituirá una ausencia injustificada y una violación de esta política, suficiente para la aplicación de medidas disciplinarias.
- C. Cuando el empleado conozca de antemano que estará ausente, que llegará tarde, o que deberá retirarse de sus labores antes de completar su jornada de trabajo, deberá avisar a su Supervisor inmediato tan pronto tenga conocimiento. Excepto por casos de fuerza mayor, la falta de notificación previa constituirá una violación de esta política y constituirá base suficiente para la aplicación de medidas disciplinarias.

- D. Se considerarán “casos de fuerza mayor” los accidentes y situaciones de emergencia donde la vida, la seguridad, la salud o alguna propiedad significativa del empleado corren peligro inminente de daño.
- E. Salvo en casos de fuerza mayor, el propio empleado deberá notificar a su Supervisor el hecho de su enfermedad o incapacidad para el trabajo tan pronto sea previsible su ausencia.
- F. Si la necesidad de ausentarse o llegar tarde surge el mismo día, el empleado deberá comunicarse con su Supervisor inmediatamente el mismo día de la ausencia o tardanza, si es posible antes de comenzar su turno de trabajo, y nunca más tarde de media hora (½) después de haber comenzado dicho turno. Salvo en casos de fuerza mayor que lo impidan, deberá ser el propio empleado quien llame a su Supervisor. De no poder comunicarse con su Supervisor, el empleado deberá comunicarse con la persona asignada en su departamento o Recursos Humanos.
- G. Si la ausencia por enfermedad excede de dos días laborables o más, el empleado deberá someter una certificación médica y/o informes periódicos del médico que lo atendió cuando la ausencia exceda de una semana o sea prolongada, para poder reintegrarse a su trabajo.
- H. No se permite entrar a trabajar dentro del horario de trabajo establecido para luego proceder a desayunar, fumar, o realizar cualquier otra actividad que no esté relacionada con el trabajo. Violaciones reiteradas de estas normas podrían conllevar la imposición de medidas disciplinarias y/o la eventual terminación de empleo.
- I. Cualquier entrada a trabajar que exceda de 7 minutos de su hora de entrada se considerará una tardanza para propósitos de su expediente en **Loyalty**. Los descuentos de salario por concepto de tiempo no trabajado comenzarán a realizarse luego de expirados los primeros 8 minutos de tardanza. La administración de la disciplina para tardanzas será en exceso de tres (3) en un mes de trabajo.
- J. Todo empleado tiene la obligación y responsabilidad de presentarse puntualmente a su trabajo.

- K. La utilización de la licencia por enfermedad no excusa, el cumplimiento del empleado con las normas establecidas sobre puntualidad y asistencia.

Cada posición de empleo en **Loyalty** es de vital importancia para el buen y normal funcionamiento del negocio y las operaciones diarias. Por tanto, la puntualidad de cada empleado es esencial. No se permiten las tardanzas injustificadas y/o patrones determinados de tardanzas. Los exentos deben ser el ejemplo del cumplimiento de esta norma.

La violación de esta política conllevará la aplicación de medidas disciplinarias. Dependiendo de la naturaleza y severidad de la conducta del empleado, de las consecuencias que haya ocasionado la misma, de la forma en que se haya afectado el buen y normal funcionamiento de **Loyalty**, del historial de conducta del empleado reflejado en su expediente de personal y de otros factores (como por ejemplo, ejecutorias, actitudes, y patrones de conducta impropia, entre otros), las medidas disciplinarias podrían incluir el despido inmediato.

## 6.5 TIEMPO EXTRA

Para poder cumplir con los requerimientos de servicio de **Loyalty** podría ser necesario realizar trabajo en tiempo extra. Todo tiempo extra de un empleado no exento deberá ser aprobado previamente por su Supervisor, Gerente, Director o el Vicepresidente, quien previo al momento en que comience a realizarse el trabajo deberá autorizar específicamente al empleado a realizar tal labor.

Ningún empleado no exento trabajará por más de ocho (8) horas dentro cualquier período de veinticuatro (24) horas consecutivas, ni trabajará más de cuarenta (40) horas en cualquier semana sin autorización expresa de su Supervisor inmediato. Por cada hora trabajada en exceso de dichas ocho (8) horas diarias ó 40 horas a la semana, se le pagará al empleado a razón de vez y media (1 ½) el tipo de salario regular que estuviese recibiendo.

Ningún empleado no exento deberá trabajar antes de empezar su jornada de trabajo asignada, ni después de finalizada, salvo por instrucciones de su Supervisor inmediato. Sin embargo, en ocasiones será necesario trabajar tiempo adicional, ya sea programado con anticipación o que surja de una necesidad operacional. Es responsabilidad de cada empleado rendir el servicio que requiera la posición que ocupa o que le requiera su Supervisor.

La compensación por horas extra se pagará a todos los empleados no-exentos de acuerdo a la legislación vigente en cuanto a compensación por trabajo en horas extra. El empleado exento no recibirá remuneración por tiempo extra, ya que esto aplica a los empleados por hora. El empleado

exento trabajará las horas necesarias para cumplir las funciones del puesto.

**Loyalty** puede establecer horarios escalonados o extendidos para atender las necesidades de servicios a los clientes. Esto podría implicar laborar domingos. De requerirse a los empleados que laboren domingos, la compensación mínima se regirá conforme a las leyes vigentes de pago minio que establece la Ley de Cierre, el cual sería \$11.50 por hora.

## **6.6 SEMANA DE TRABAJO**

La semana de trabajo comienza el domingo a las 12:00 a.m. y finaliza el próximo sábado a las 11:59 p.m. **Loyalty** pagará las horas trabajadas durante ese período.

## **VII. CONDUCTA DEL EMPLEADO**

### **7.1 DEBERES Y OBLIGACIONES**

Los empleados de **Loyalty** deberán satisfacer los criterios de productividad eficiencia, orden y disciplina que deben prevalecer en la institución. Se establecerán los referidos criterios a base de los funciones de los puestos, y entre otros, los siguientes deberes y obligaciones:

- A. Asistencia puntual, cumplimiento cabal de la jornada de trabajo.
- B. Observación de normas de comportamiento correcto, cortés y de respeto en sus relaciones con sus supervisores, supervisados, compañeros de trabajo y ciudadanos.
- C. Eficiencia y diligencia en la realización de las tareas asignadas a sus puestos y otras compatibles con estos y con las funciones y objetivos de la institución.

### **7.2 CONDUCTA Y ACCIONES DISCIPLINARIAS**

A cada empleado de **Loyalty** se le asigna diversas responsabilidades y funciones dependiendo de su posición. En la realización de las funciones de cada empleado, el servicio de excelencia al cliente es prioritario, así como mantener relaciones de respeto y profesionalismo entre compañeros de trabajo acompañado de un compromiso de servicio y lealtad con la Empresa.

Todo empleado de **Loyalty** se expresará sobre la empresa en forma positiva para preservar el prestigio y la confianza que tienen nuestros clientes. Todo empleado de **Loyalty** se abstendrá de hacer, manifestar o transmitir cualquier rumor o indicación escrita, verbal o impresa que

redunde directa o indirectamente en el descrédito de cualquier empleado de la empresa o que afecte su solvencia.

Las siguientes son normas que hay que observar y que de violarse serán causa para acción disciplinaria y/o despido, según sea el caso:

- A. **FALTAS GRAVES QUE PODRÍAN CONLLEVAR EL DESPIDO INMEDIATO** (la siguiente lista no es exhaustiva o excluyente, por lo que otras faltas podrían ser consideradas graves y conllevar el despido de un empleado dependiendo de su naturaleza y circunstancias):
1. Convicción por delito grave o menos grave de las Leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y/o de los Estados Unidos de América, que redunde o pueda afectar el normal y buen funcionamiento de **Loyalty**.
  2. Hacer daño grave intencionalmente a la propiedad, mueble e inmueble, del lugar de trabajo asignado.
  3. Apropiarse ilegalmente, sustraer sin permiso, o robar cualquier propiedad de **Loyalty** o de sus clientes.
  4. Incurrir en actos de deshonestidad, incluyendo el suministro de información falsa o incorrecta al registrar la asistencia y/o las horas de trabajo en la hoja de corrección.
  5. Reportarse a trabajar bajo los efectos de bebidas alcohólicas o drogas.
  6. Traer, poseer o usar bebidas alcohólicas o drogas en los predios de **Loyalty** excepto cuando se trate de actividades sociales previamente organizadas y coordinadas por la empresa.
  7. Apuestas, conducta desordenada, amenazante, desafiante, o conducta en violación al buen orden y funcionamiento de **Loyalty**, la decencia o la moral, incluyendo entre otros el uso de lenguaje obsceno o soez. Alterar la paz dentro de las áreas de trabajo de **Loyalty**, o fuera de las áreas y facilidades si el motivo surge en el empleo y afecta la imagen de la empresa ante algún tercero.
  8. Insubordinación o desobediencia a una orden de uno de sus Supervisores relacionada con el trabajo. Los empleados que consideren tener una buena razón para no obedecer una orden, deben notificar inmediatamente a la persona de mayor jerarquía en su Departamento o Departamento de Recursos

Humanos.

9. Conducta agresiva, ya sea física o verbalmente, hacia otro empleado, cliente, proveedor o visitante de **Loyalty** (cualquier empleado que aliente o incite a otros a dicho tipo de conducta será igualmente responsable).
  10. Estar ausente por más de tres (3) días consecutivos, injustificadamente, sin comunicarse con el Supervisor inmediato en relación a la ausencia y los motivos de la misma.
  11. Omitir o alterar deliberadamente información en facturas, comprobantes, u otros formularios que sean requeridos para procesar alguna compra o transacción.
  12. Suministrar información falsa en relación a algún accidente del trabajo o en relación a informes médicos o sobre condiciones de salud de un empleado, cuando este en riesgo el orden y patrimonio institucional.
  13. Incurrir en cualquier acto mayor de hostigamiento sexual en el empleo.
  14. Portación, posesión y/o el uso de armas legales o ilegales de cualquier tipo dentro de **Loyalty** o el uso de artefactos que puedan utilizarse como armas, ya sean visibles o no visibles en los predios de la empresa. Esto incluye tenerlas guardadas en los automóviles estacionados dentro de los predios de **Loyalty**.
  15. Utilización o divulgación de información confidencial de la empresa o clientes.
  16. Mentir durante el proceso de reclutamiento y selección de personal; en documentos suministrados, tales como: resume, solicitud de empleo, documentos acreditativos, certificados, entre otros.
  17. Gastar bromas a otros empleados en horas de trabajo que puedan causar disgustos, argumentos o discusiones personales.
- B. FALTAS QUE CONLLEVAN UNA PROGRESIÓN DISCIPLINARIA PREVIA AL DESPIDO** (el despido dependerá de factores tales como las faltas anteriores en que haya incurrido el empleado y/o la seriedad o circunstancias de la falta; además, esta lista tampoco es excluyente o exhaustiva, por lo que otras

faltas podrían también conllevar la aplicación de disciplina progresiva y/o el despido):

1. Incompetencia o fracaso en mantener una eficiencia razonable en su trabajo, incluyendo negligencia en sus deberes o actitud negativa hacia sus labores. Desempeño que en la opinión de **Loyalty** no cumpla con los requisitos de la posición.
2. Tratar de forma ineficiente, negligente, descortés o irrespetuosa a nuestros clientes, visitantes, compañeros de trabajo o supervisores, o incurrir en conducta incorrecta o impropia.
3. Suministrar información falsa o incompleta en la solicitud del empleado o cualquier documento de los expedientes de personal.
4. Vender, cobrar o distribuir literatura o cualquier mercancía dentro de los predios de **Loyalty** o lugar de trabajo asignado, sin autorización.
5. Abandonar el trabajo sin previamente notificárselo a su Supervisor.
6. Utilizar el equipo, los materiales o facilidades de **Loyalty** de forma negligente o descuidada y/o el causar algún daño.
7. No avisar ausencias a su Supervisor antes de la primera media hora luego del comienzo de las operaciones diarias. En aquellos casos donde el empleado no pueda informarle directamente a su Supervisor, deberá informarle inmediatamente a la persona de mayor jerarquía en su Departamento o al Departamento de Recursos Humanos, quien a su vez deberá informar al Supervisor lo antes posible.
8. Patrones de ausencias o tardanzas injustificadas. (Aunque el derecho de todo empleado de disfrutar de su licencia por enfermedad cuando las circunstancias así lo ameritan será honrado, según requiere la ley, se documentará y sancionará el abuso de este beneficio. El disfrute de la licencia por enfermedad no excusa del cumplimiento con aquellas normas de asistencia, puntualidad, certificaciones médicas, etc. que hayan sido establecidas).
9. Disposición de servicio negativo o irrespetuoso frente a

nuestros clientes. La cortesía y el buen trato es un elemento indispensable en las relaciones con el cliente. Ningún empleado deberá argumentar con clientes de **Loyalty**. En caso de confrontar problemas, el empleado deberá notificar a su Supervisor inmediatamente o a la persona de autoridad disponible al momento para trabajar con la situación.

10. No registrar su asistencia en reloj de lectura biométrica de asistencia regular y diariamente cada vez que entre y salga de sus labores.
11. La utilización de un teléfono celular no autorizado, durante horas laborables y dentro de los predios de la empresa. Con excepción a lo establecido en la política (página 87).
12. Uso indebido del teléfono; generando o recibiendo llamadas personales excesivamente.
13. Utilizar los servicios de comunicación y/o equipos de **Loyalty** tales como teléfonos, correos, máquinas de fax, correo electrónico (e-mail), máquina de escribir, computadoras y fotocopiadoras para fines personales sin la autorización del Supervisor.
14. Encubrir conducta de otro empleado que viola las normas de conducta de **Loyalty** y no informar dicha conducta a pesar de tener conocimiento de la misma o tratar de impedir que llegue al conocimiento del Supervisor y/o un oficial de la empresa.
15. Solicitar o aceptar regalos, favores, o retribuciones de clientes o personas relacionadas, a cambio de la concesión de privilegios al efectuar un negocio o transacción.
16. Revelar información confidencial de **Loyalty** sin la autorización por escrito de un Supervisor.
17. Lanzar objetos, hacer bromas pesadas, o hacer maldades o incurrir en cualquier otra conducta desordenada que pueda poner en peligro el bienestar de cualquier empleado, cliente o visitante en los predios de **Loyalty**.
18. No observar las reglas de prevención de incendios y seguridad.
19. Quedarse dormido en el área de trabajo.
20. Tardanzas o salidas antes de tiempo, sin autorización.



21. Negligencia o descuido comprobado en el desempeño de sus funciones.
22. Interrupción del trabajo de sus compañeros formando grupos y tertulias durante tiempo de trabajo.
23. Tener o recibir visitas de amigos, vendedores o cobradores en las oficinas o sitios de trabajo sin autorización.
24. Compra o ventas de artículos o mercancías, rifas o actividades de lucro personal durante horas laborables.
25. Leer material que no está relacionado con el trabajo durante la jornada diaria de trabajo.
26. Fijar avisos y circular hojas sueltas no relacionadas al trabajo dentro de **Loyalty** sin previa autorización escrita de la Administración.
27. Llevar a cabo campañas de índole políticas, raciales o religiosa en los predios de **Loyalty**.
28. Crear o ayudar a crear condiciones sanitarias indeseables que pongan en peligro la salud de los demás.
29. Hacer declaraciones falsas, viciosas o maliciosas sobre un empleado o **Loyalty**.
30. Reportarse a **Loyalty** vestido en forma inapropiada o indecorosa.
31. No estar en su área de trabajo al iniciar o terminar su jornada diaria.
32. Divulgación o publicación de información o material confidencial de **Loyalty** o clientes, sin previa autorización.

## **8 PROGRESIÓN DISCIPLINARIA USUAL PARA CASOS DE FALTAS MENOS GRAVES**

- A. **Primera incidencia:** Amonestación verbal – El supervisor debe hacer un escrito para uso de referencia en caso de que la conducta no sea corregida.

- B. **Segunda incidencia:** Amonestación escrita – Esta debe hacer referencia a la verbal con día y hora. Además debe ser firmada como recibida por el empleado.
- C. **Tercera incidencia:** Amonestación escrita que debe incluir suspensión de empleo y sueldo.
- D. **Cuarta incidencia:** Despido

Si un empleado incumple con cualquiera de las normas, reglas, políticas, prácticas, o procedimientos establecidos en este manual, **Loyalty** podrá aplicar a su entera discreción las medidas disciplinarias que ameriten las circunstancias relacionadas con la comisión de la falta o violación. Por tanto, si en algún momento un empleado incumple con las disposiciones de este manual y **Loyalty** no actúa conforme a las medidas disciplinarias usuales y ordinarias arriba indicadas, la empresa podrá ejercer sus opciones bajo este manual sin ningún perjuicio ante violaciones posteriores del empleado. Por tanto, la falta de acción por **Loyalty** ante incumplimientos de este manual por parte del empleado, no podrá considerarse para violaciones posteriores o futuras como un consentimiento, condonación, o perdón de los incumplimientos o violaciones de ningún empleado.

#### **NOTIFICACIÓN DE MEDIDAS DISCIPLINARIAS**

Las medidas disciplinarias impuestas a un empleado, permanecerán en el expediente de personal como prueba de hábitos y actitudes. Para la aplicación de la disciplina progresiva como medida disciplinaria impuesta estará vigente por un período de cinco (5) años a partir de la imposición. Independientemente del despido que resulta como consecuencia de la aplicación de disciplina progresiva por la falta prevista en este Manual, cualquier empleado puede ser despedido de su empleo cuando haya recibido tres (3) medidas disciplinarias por cualquier falta durante el período de un (1) año.

#### **9 USO DE ALCOHOL Y DROGAS**

**Loyalty** está comprometido a proveer un ambiente de trabajo seguro y libre de drogas. Para lograr esta meta, se le requiere a los (as) empleados (as) que se adhieran a los estándares de conducta establecidos.

Mientras permanezca dentro de los predios de **Loyalty** o realizando actividades oficiales para ella, ningún (a) empleado (a) deberá usar, poseer, distribuir, vender o estar bajo la influencia del alcohol, sustancias controladas ilegales o cualquier otro tipo de agente químico ilegal. El uso legal de medicamentos, según prescritos por un médico, se permite en el trabajo sólo si no interfiere con la habilidad del (de la) empleado (a) para

ejecutar las funciones esenciales de su posición de una forma efectiva y segura y que no ponga en peligro a otros (a) compañeros (as) de trabajo. Deberá notificar el uso de medicamentos que pudieran interferir con el desempeño efectivo de sus tareas y responsabilidades a su Supervisor inmediato.

Las violaciones a esta política podrían conllevar acción disciplinaria e, inclusive, el despido inmediato y/o sugerirle la participación en un Programa de Rehabilitación o Tratamiento de Abuso de Sustancias u otras medidas remediativas estipuladas por **Loyalty**. Si un (a) empleado (a) tiene conocimiento de que un (a) compañero (a) de trabajo, está siendo afectado (a) por el consumo de sustancias controladas, tendrá la responsabilidad de notificarlo inmediatamente a su Supervisor inmediato.

### 7.3 CÓDIGO DE VESTIMENTA / UNIFORME

Los estándares de vestimenta y arreglo personal contribuyen a la moral de todos los empleados e impactan la imagen de **Loyalty** ante sus clientes y público en general. Toda vestimenta debe proyectar una imagen de formalidad, profesionalismo y seriedad razonable a tono con el tipo de tarea que realiza el (la) empleado (a).

Durante el horario de trabajo, se espera que los empleados se presenten con una apariencia profesional y que se vistan de acuerdo a los requerimientos de sus funciones por lo que se le puede solicitar que regrese a su hogar y regrese vestido (a) de forma adecuada. Durante tales circunstancias no se le compensará al (la) empleado (a) mientras esté fuera del trabajo.

Vestir y lucir correctamente en el trabajo es parte fundamental de nuestra imagen profesional.

- A. Los empleados(as) usarán vestimenta casual elegante en todo momento durante su horario de trabajo.
- B. Las blusas de las damas siempre mantendrán el escote adecuado a la apariencia profesional que deseamos mantener.
- C. El pantalón de las damas y los caballeros será holgado y cómodo en su caída.
- D. La falda quedará holgada y cómoda en su caída. No se permiten faldas por encima de la rodilla.
- E. Los(as) empleados (as) mantendrán una higiene personal y apropiada.

F. El maquillaje de las damas será moderado, adecuado para la oficina.

G. La empresa prohíbe lo siguiente:

| <b>RESTRICCIONES</b> |  |
|----------------------|--|
| <b>DAMAS</b>         | <p><b><u>1. ROPA:</u></b><br/>Blusas sin manga, escotes pronunciados, "halter", "off shoulders" "spaghetti strap" vestimenta transparente, faldas cortas, "leggings", mahones, pantalones cortos.</p> <p><b><u>2. ZAPATOS:</u></b><br/>Chancletas, sandalias, plataformas, tenis, "flats".</p> <p><b><u>3. APARIENCIA PERSONAL:</u></b><br/>Exceso de pantallas o aretes. Entiéndase que debe utilizarse solo un par de pantallas. Tampoco se permiten "piercing" en la nariz.</p> |
| <b>CABALLEROS</b>    | <p><b><u>1. ROPA:</u></b><br/>No se permiten camisas sin manga, pantalones cortos y mahones.</p> <p><b><u>2. ZAPATOS:</u></b><br/>Chancletas o tenis. No se permiten sin medias, significa que no se puede ver la piel.</p> <p><b><u>3. APARIENCIA PERSONAL:</u></b><br/>No se permiten pantallas en las orejas. Tampoco se permiten "piercing" en la nariz. De tener barba, mantenerla arreglada.</p>   |

**UNIFORMES**

Una vez la empresa haga la distribución de uniforme el empleado se compromete a:

A. DAMAS: Se otorgarán una (1) chaqueta y dos (2) pantalones o faldas en el primer año. Segundo año en adelante, según la calidad de las piezas y/o decisión de **Loyalty**, se podrían entregar

nuevos uniformes. Piezas adicionales pueden ser costeadas por el empleado.

- B. CABALLEROS: Se otorgarán dos (2) camisas y dos (2) pantalones en el primer año. Segundo año en adelante, según la calidad de las piezas y/o decisión de **Loyalty**, se podrían entregar nuevos uniformes. Piezas adicionales pueden ser costeadas por el empleado.
- C. El uso del mismo tiene que ser en horas laborables y/o ejerciendo tareas establecidas por el puesto.
- D. No se permite utilizar el uniforme para asistir a actividades privadas que no sean auspiciadas por **Loyalty**. De igual forma no se permite utilizar el mismo en lugares donde se consuman bebidas alcohólicas.
- E. Debe cumplir con los requerimientos de cuidado y apariencia apropiada, limpio, planchado y en condiciones adecuadas para proyectar a la compañía.
- F. Los zapatos deben ser color negro para damas y caballeros. Los mismos deben ser cerrados entendiéndose que en todo momento cubra el talón en su totalidad.
- G. En el caso de las damas, de utilizar zapatos con taco, los mismo deben fluctuar entre 1 a 4 pulgadas de altura.
- H. En el caso de las damas, los accesorios a utilizar en el cabello deben ser recogidos y de tamaño adecuado para el trabajo.
- I. Entregar el mismo en caso de separación de empleo. No se entregará cheque de liquidación hasta recibir uniformes devueltos.

#### **VESTIMENTA CASUAL**

En los momentos que la empresa autorice el uso de la Vestimenta Casual, el empleado podrá utilizar ropa casual sin que la misma vaya en contra del Código de Vestimenta (Sección V.G / Restricciones), exceptuando que podrán utilizar pantalones casuales o mahones.

**Importante:** (1) Que los mismos no tengan rotos decorativos.

#### **EXCEPCIONES**

Las excepciones del empleado no podrán ir en contra del Código de Vestimenta (Sección V.G / Restricciones). Esta regla solo exime el uso del Uniforme, siempre y cuando sea autorizado por **Loyalty** para:

- A. En eventos o actividades oficiales autorizados por la empresa.
- B. Personal Gerencial

## **8 CUIDADO Y ATENCIÓN AL ÁREA DE TRABAJO**

- A. Los exteriores e interiores de nuestras facilidades deben lucir lo mejor posible. Todos debemos ocuparnos de ello.
- B. Toda área visible y no visible al público se mantendrá limpia y ordenada. La seguridad y limpieza van de la mano. Mantén el área de trabajo siempre limpia y ordenada.
- C. Se observará el estado y cuidado del mobiliario y equipo, corrigiendo rápidamente cualquier desperfecto o rotura.
- D. Nunca utilices equipo, herramientas o utensilios defectuosos, infórmalo inmediatamente a tu supervisor(a).

### **7.4 USO DE CELULAR**

A toda persona que se le requiera el uso de su celular provisto por **Loyalty**, en gestiones oficiales, deberá tenerse en un lugar seguro para activar o recibir cualquier llamada.

Recuerde: Todos los celulares personales o de trabajo deben estar en "modo de silencio o vibración" en horas laborables. Debe ser guardado en su cartera, gaveta del escritorio o cualquier otro lugar donde no afecte su concentración al trabajo. En caso de emergencia usted puede contestar el mismo y avisar a su Supervisor. La utilización excesiva de su teléfono celular puede conllevar tomar medidas disciplinarias.

En las áreas de trabajo se prohíbe el traer y/o usar computadoras personales, ipods, juegos electrónicos, crucigramas, etc. Para estos fines usted puede utilizar el área de tomar alimentos.

### **7.5 RECESOS**

La ley no estipula la concesión de recesos ("breaks") por lo que la concesión de los mismos estará sujeta a las reglas que establezca **Loyalty**.

### **7.6 SEPARABILIDAD DE DISPOSICIONES**

Las disposiciones del presente manual (no solo las secciones, sino también los párrafos y oraciones) son independientes y separables, de tal

manera que si cualquier oración, frase, cláusula, parte u obligación de este manual es declarada nula, ineficaz, anulable o no ejecutable por cualquier tribunal con jurisdicción, las cláusulas, oraciones, disposiciones, términos y/o condiciones restantes se mantendrán válidas y en efecto. La declaración de nulidad, invalidez, o ilegalidad de alguna cláusula o disposición del presente manual no afectará la validez de cualquier otra disposición del mismo, las cuales permanecerán en vigor y completamente vigentes.

## VIII. GUÍAS GENERALES

### 8.1 POLÍTICA SOBRE FUMAR

A fin de mantener un ambiente de trabajo sano y seguro, **Loyalty** prohíbe fumar en el lugar de trabajo y en sus predios debe ser solo retirado de las puertas de acceso. El hecho de que usted sea fumador no le da autorización a tomar tiempo en exceso para poder fumar. Usted tiene la disponibilidad para hacerlo en su hora de tomar alimentos o autorizado por su supervisor. Esta política aplica por igual para empleados (a), clientes y visitantes.

### 8.2 SISTEMA TELEFÓNICO

La primera impresión que se lleva una persona que llama a **Loyalty** tiene un impacto sobre la imagen de la Empresa. Por eso, toda llamada telefónica debe ser contestada **Buenos Días, Buenas Tardes “Gracias por llamar a Loyalty Financial Group”, le habla \_\_\_\_\_, en que le puedo ayudar”**. Además, no se deberá dejar esperando a una persona más de sesenta (60) segundos sin dejarle saber acerca del estatus de su llamada. Las llamadas recibidas deberán ser transferidas a la persona del departamento correspondiente. Los mensajes telefónicos deberán ser canalizados con prontitud y precisión.

Se prohíbe el uso de los teléfonos para llamadas personales a menos que sea una emergencia y sea autorizada por su Supervisor. Recuerde que todo usuario de teléfono en nuestra empresa debe conocer que las llamadas pueden ser monitoreadas y grabadas en cualquier momento. El timbre del teléfono se pondrá en un tono bajo. Por ser un área abierta no se debe usar el altoparlante “speaker”. De ser necesario el uso del mismo debe ser en un tono bajo para asuntos que no conlleven riesgo por discreción y confidencialidad. Aquellos que no hagan uso correcto del teléfono se exponen a medidas disciplinarias que incluyen desde amonestaciones hasta terminación de empleo.

### **8.3 DEVOLUCIÓN DE PROPIEDAD**

El personal es responsable de artículos recibidos de parte de **Loyalty** o en su posesión o control, tales como: Equipo, Llaves, Manuales, Herramientas, Uniformes, Materiales Escritos y Promocional, así como de cualquier otra propiedad de que le haya sido entregada.

El personal deberá devolver toda la propiedad de **Loyalty** que esté en su posesión tan pronto como le sea solicitado o al momento de una separación del empleo. Se realizará un recuento de todo material que deba ser devuelto durante la entrevista de salida.

### **8.4 CIERRE POR EMERGENCIA**

Hay momentos en los cuales algunas emergencias, tales como el mal tiempo, un fuego, fallas del servicio de energía eléctrica o un terremoto, pueden interrumpir la operación normal de **Loyalty** o del sitio de trabajo. En casos extremos, estas circunstancias podrían requerir el cierre temporero de las facilidades físicas.

Cuando las operaciones son detenidas oficialmente debido a condiciones de emergencia, dependiendo de la severidad de la situación, la viabilidad fiscal y otros factores, el Presidente, Gerente de Operaciones o a través del Departamento de Recursos Humanos, determinará cuando el personal deberá presentarse a trabajar y de qué forma se considerará y procesará el pago de nómina. Aquellos (as) empleados (as) que ocupen posiciones claves podrían ser llamados a trabajar, aun cuando **Loyalty** estuviera oficialmente cerrada.

El Supervisor recibirá instrucciones al respecto y es responsable de comunicar la información al personal a su cargo. Usted como empleado mantendrá comunicación directa con su Supervisor en todo momento.

### **8.5 PROHIBICION DE VENTAS PERSONALES / CAMPAÑAS / COLECTAS**

La empresa no permite ningún tipo de ventas, colectas, rifas o cualquier otro artículo personal en nuestras facilidades. Tampoco es permisible hacer solicitud de firmas en apoyo a ninguna causa salvo que esta sea auspiciada por la organización. La violación a esta directriz conlleva medidas disciplinarias.

### **8.6 USO DE SALONES DE CONFERENCIAS**

El uso de los salones de conferencias será reservado utilizando un registro con la oficina de Presidencia. El de tiempo no excederá de 3 horas en caso de reuniones con suplidores y no mayor de 4 horas en caso de adiestramiento. Las reservaciones serán respetadas y el solicitante se



encargará de comenzar y terminar la reunión en el horario reservado. Al terminar la reunión o adiestramiento el solicitante es responsable de entregar el salón recogido y ordenado. La pizarra debe estar borrada y los marcadores y borradores se quedarán en su lugar.