



# Manual del Empleado

## México

Sobre Satellite Teams	3
Ubicación y Presencia	3
Visión, Misión, Valores	4
Lo qué hacemos	5
Política de Reclutamiento	5
Periodo de prueba y Evaluación de regularización para Nuevos ingresos	8
Política de Gestión del Desempeño	9
Política del Plan de Desarrollo del Empleado (PDE)	13
Política de Cumplimiento de Horarios	15
Política de Permisos	16
Política de Equipo	20
Código de conducta	21
Trato Justo e Igualdad de Oportunidades	23
Lugar de Trabajo Respetuoso	24
Soborno, corrupción y pagos facilitadores	25
Conflicto de Interés	25
Publicaciones electrónicas – Uso de Redes Sociales	26
Comunicaciones Externas y Divulgaciones Públicas	27
Política de Seguridad de Datos e información de clientes	28
Política de Acción disciplinaria	28
Código de disciplina y ética	32
Política de Renuncia	37
Anexos	39

## Sobre Satellite Teams

Tenemos la misión de permitir que empresas de todos los tamaños aprovechen el talento global de manera efectiva.

Satellite Teams provee equipos remotos de tiempo completo a compañías de Estados Unidos a través de una amplia gama de industrias, incluyendo publicidad y entretenimiento, marcas de consumo, servicios de negocios, salud y belleza, servicios financieros, inmobiliarias y desarrollo de propiedades.

Estamos orgullosos de proveer el mejor talento, ofreciendo excepcionales experiencias a los trabajadores.

### Ubicación & Presencia



Philippines



Mexico



Poland



United Kingdom



Hong Kong



USA

## Nuestra Visión

Crear un mundo de trabajo sin fronteras conectando a las mejores compañías del mundo con el mejor talento del mundo.

## Nuestra Misión

Ayudar al crecimiento de las compañías dándoles acceso global a excelente talento a través de nuestras innovadoras soluciones tecnológicas y a la vez ofrecer ilimitadas oportunidades laborales a trabajadores de todo el mundo.

## Nuestros Valores

- Pasión por la excelencia
- Orientados a resultados que agreguen valor
- Diferenciador que promueva el espíritu de colaboración
- Empoderamiento que impulsa pertenencia

## Lo que hacemos

Satellite Teams es un socio co-empleador desde el inicio hasta el final. Nuestro modelo de negocio completo está construido para asegurar que nuestros clientes sean exitosos en todas las maneras posibles.

Co-empleo a través de Satellite Teams permite a nuestros clientes acceder al talento a bajos costos asociados a una fuerza de trabajo remota sin todas las complicaciones regulatorias y de cumplimiento. Lo mejor de dos mundos.

## Política de Reclutamiento

Satellite Teams cree en la Selección y Reclutamiento de los mejores empleados identificando a los candidatos con:

- La aptitud adecuada para el trabajo especificado
- La actitud adecuada para la operación de nuestros clientes
- Competencia académica relevante y credenciales personales
- Experiencia y habilidades relevantes
- Alto potencial de crecimiento

También creemos firmemente

- No discriminación y ni explotación
- No contratación de empleados de los negocios asociados
- Ser un empleador de Igualdad de oportunidades

## Proceso de Reclutamiento: Fuentes de candidatos

Los canales apropiados de reclutamiento se identifican basados en la naturaleza del trabajo y el número de trabajadores requeridos. La compañía puede recurrir a uno o más de los siguientes canales:

- Consultores especializados
- Publicación de vacantes externa
- E. Reclutamiento
- Referencias
- Referencias internas
- Publicaciones en Redes Sociales
- Escuelas de negocios y universidades

## Selección

Los candidatos identificados como idóneos serán preseleccionados y llamados para una entrevista. El proceso de entrevista para todos los empleados será de la siguiente manera.

Después de la revisión inicial, todos los candidatos que avanzan al proceso de selección. El candidato es examinado utilizando una combinación de pruebas manuales y automatizadas. Los candidatos requieren obtener una calificación mínima en cada una de las pruebas para avanzar a las siguientes etapas de la entrevista. El proceso de selección y exámenes se listan a continuación:

- Revisión de currícula
- Entrevista por perfiles – competencias
- Evaluación de habilidades de comunicación
- Evaluación de Aptitud/Dominio
- Entrevistas personales (Entrevistas de RH & Clientes)

En todos los casos de empleo, el protocolo vigente deberá ser que cuando un candidato haya sido referido, el referente no puede ser parte del panel de entrevistas. El resultado de la entrevista deberá ser comunicado al candidato ya sea verbalmente o por escrito. En los casos de referidos, el referente debe mantenerse informado.

## Verificación de Referencias

La verificación de referencias debe hacerse para todos los candidatos. Esta Verificación de Referencias será llevada a cabo por RH o a través de una agencia independiente, seleccionada por RH de vez en vez, la que lleva a cabo la verificación de referencias relativo a la verificación de empleadores anteriores, antecedentes educativos, comprobante de residencia o la revisión de cualquier otra referencia especificada por el cliente, que puede variar de cliente a cliente.

## Ajuste Salarial

Satellite Teams, en la búsqueda de atraer y retener al mejor talento, cree que la compensación debe ser competitiva. Fijamos nuestros paquetes de compensación en línea con las tendencias de la industria y podemos buscar los servicios de firmas reconocidas globalmente para entender y desarrollar nuestra política de compensación frente al índice de referencia del mercado.

**El Ajuste Salarial en Satellite Teams se basa en los siguientes criterios:**

- Experiencia
- Competencias del candidato
- Último salario generado
- Lo crítico del puesto y adecuación a la industria
- Paridad interna

## Citas para Entrevistas

Las citas para todas las posiciones deben ser hechas por el departamento de Recursos Humanos o el Gerente de Operaciones/CEO.

Todos los candidatos seleccionados recibirán una Carta de Intención (CI) o un Contrato Laboral que establece las condiciones laborales. Un Convenio de Confidencialidad y No Divulgación, deberá ser firmado por los candidatos junto con el Contrato Laboral antes de unirse a la empresa.

## Prueba

El periodo de prueba para todos los empleados de Satellite Teams es de acuerdo con la legislación laboral local o como se especifique en la Carta de Intención o Contrato Laboral. Antes del inicio del periodo de prueba, el empleado será informado de los estándares que se utilizarán para evaluar su desempeño durante el periodo de prueba o capacitación. Durante el periodo de prueba o capacitación, el empleo continuará hasta y a menos que sea terminado por Satellite Teams bajo las causas autorizadas en este documento o por ley; o sea terminado por el empleado dando notificación por escrito por lo menos con quince (15) días de anticipación. En el caso de separación iniciada por la Gerencia, el periodo de notificación será por decisión del Comité (RH & Cliente), sujeto al periodo de notificación establecido por la ley local.

El desempeño del personal durante el periodo de prueba o capacitación será monitoreado continuamente para asegurar que están cumpliendo los niveles deseados de desempeño.

Al final del periodo de prueba o capacitación, puede conducirse una Revisión de Confirmación, y el personal requiere obtener una calificación mínima razonable. Dicha revisión debe ser firmada por el empleado, su Gerente de línea (el revisor), y el Gerente/representante de Recursos Humanos.

El departamento de Recursos Humanos entregará una carta de confirmación al personal

La Política de Acción Disciplinaria puede aplicarse aún si el personal está en periodo de prueba o capacitación.

## Recontratación de Exempleados

Si algún expleado se acerca a la compañía buscando ser recontratado, el/ella será considerado para una entrevista basados en sus registros pasados con la organización. El/ella debe haber completado una antigüedad mínima de doce (12) meses con Satellite Teams ante de haberse retirado. El expleado debe pasar por todo el proceso de reclutamiento como otros candidatos y si es considerado adecuado se le ofrecerá el empleo después de obtener todas las aprobaciones necesarias de la Gerencia.

Si un empleado no se ha presentado a trabajar por más de 15 días y solicita volver a trabajar, será contratado como un nuevo empleado.

Ningún empleado será recontratado a un nivel superior del que tenía al momento de dejar la compañía, a menos que haya pasado un periodo de un (1) año.

Toda excepción a la política requerirá aprobaciones gerenciales.

## Periodo de prueba & Evaluación de Nuevas Contrataciones

El periodo de prueba, o capacitación, será de acuerdo con la legislación laboral local o lo establecido en el contrato laboral del empleado, lo que sea menor.

El propósito del periodo de prueba es:

- Asegurar la claridad de los objetivos para el nuevo empleado
- Evaluar de manera cercana el desempeño y idoneidad del empleado en el rol asignado
- Identificar oportunidades de desarrollo para el nuevo empleado

Los objetivos anteriores se logran a través de Definición de Metas, Monitoreo del Desempeño y Retroalimentación y Revisión del Desempeño al final del periodo de prueba.

### Establecimiento de Metas para nuevas contrataciones.

El establecimiento de KPI's y Competencias, como se mencionó en la Política de Gestión del Desempeño, será aplicable.

El establecimiento de objetivos para las nuevas contrataciones deberá completarse dentro del primer mes a partir de la fecha de contratación.

### Monitoreo de Desempeño y Retroalimentación

Una evaluación del desempeño del empleado se hará un mes antes de la fecha de Regularización, utilizando el Formato de "Performance Management Review" o "Quick Feedback Loop". Se dará retroalimentación más frecuente si se requiere y será con base en un plan de mejora de desempeño o acción correctiva.

### Proceso de Evaluación para Regularización

- La puntuación y calificación obtenida de la evaluación será denominada la Calificación de Regularización.
- Adicionalmente las áreas a desarrollar y necesidades de capacitación del nuevo empleado serán identificadas por el Evaluador. La cuales serán discutidas con el nuevo empleado.

### Confirmación

Los empleados con una calificación de Alcanza Expectativas o superior serán confirmados

#### *Calificación requerida*

Se requiere una calificación de 3.00 o Alcanza Expectativas para que el empleado alcance un estatus de regular después de su periodo de prueba. En el caso que el empleado sea evaluado debajo de 3.00, se suspenderá el empleo a prueba, observando el debido proceso.

## Política de Gestión del Desempeño

### Para Empleados Internos de Satellite Teams

La Gestión del Desempeño es un proceso continuo que implica un enfoque altamente colaborativo y una asociación entre el empleado, su gerente de línea, y Satellite Teams buscando alcanzar los objetivos organizacionales y las aspiraciones individuales. Algunos aspectos esenciales de la Gestión del Desempeño incluyen el establecimiento de metas, monitoreo del desempeño regularmente, retroalimentación y evaluación oportuna del desempeño, coaching, recompensas y reconocimiento y desarrollo de carrera.

El Sistema de Gestión del Desempeño en Satellite Teams está diseñado con la intención de alcanzar los objetivos organizacionales a través del establecimiento oportuno de objetivos, monitoreo continuo del desempeño, evaluación de desempeño y retroalimentación, lo que permite un rendimiento superior de los empleados.

“Desempeño” de un empleado en Satellite Teams se define en dos aspectos – consecución de objetivos en línea con el negocio/ objetivos funcionales y dominio de las competencias conductuales mostradas en línea con los requerimientos del rol.

A continuación, se presenta la Política de Gestión del Desempeño

#### Elementos Clave del Sistema de Gestión del Desempeño.

- Ciclo de Revisión del desempeño
- Miembros involucrados
- Establecimiento de Metas & Indicadores Clave de Desempeño (KPIs)
- Evaluación y Calificación del desempeño

#### 1- Ciclo de Revisión del desempeño

El ciclo de revisión del desempeño es de Enero – Diciembre. Dentro de este periodo, el gerente de línea puede o no conducir un ciclo de evaluación bi-anual. Los dos periodos de evaluación que son de 6 meses de duración cada uno por lo tanto son:

H1: Enero a Junio

H2: Julio a Diciembre

#### 2. Miembros involucrados

Los miembros clave involucrados en participar, facilitar y gestionar el Sistema de Gestión del Desempeño de Satellite Teams son:

Miembro	Descripción
Evaluado	Empleado <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de entender los objetivos, desempeño esperado a alcanzar/exceder</li> </ul>
Evaluador	Supervisor inmediato del Evaluado <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de la definición de objetivos, Monitoreo del desempeño y Retroalimentación, y Evaluación del Rendimiento</li> </ul>
Revisor	Supervisor inmediato del Evaluador <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de asegurar que la Definición de Objetivos y Evaluación de Desempeño para los miembros del equipo/grupo se conduzcan de acuerdo con el proceso y dentro los límites de tiempo.</li> <li>Asegurar que cualquier desacuerdo/conflicto</li> </ul>
RH	Representante de Recursos Humanos <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de crear conciencia del Sistema de Gestión del Desempeño, resolviendo dudas de los empleados, permitiendo el establecimiento y evaluación de los objetivos.</li> <li>Recopilando calificaciones del desempeño.</li> </ul>

### 3. Definición de objetivos e Indicadores Clave de Desempeño (KPIs)

El proceso de definición de objetivos para cada individuo en Satellite Teams incluye:

- Definición de Indicadores Clave de Desempeño (KPIs)
- Definición de expectativas de conducta de acuerdo con las competencias, en línea con el marco de competencias asignando valores a cada KPI y Competencia/Conducta.
- Especificar los criterios de medición para cada KPI y Competencia/ Conducta
- Comunicar y clarificar las expectativas con cada evaluado.

Los siguientes lineamientos se seguirán para la definición de KPIs & Competencias/Conductas:

	KPI	Competencia/Conducta
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> <li>KPIs son objetivos de desempeño que tienen una relación directa con los objetivos y metas del negocio/función.</li> <li>Se recomienda que se definan no más de 5 – 6 KPIs para un individuo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las competencias que son importantes y relevantes para un desempeño superior en el rol, deben establecerse para el Evaluado.</li> <li>Se recomienda que no se definan más de 5 competencias para un individuo</li> </ul>

Peso	Se debe asignar un peso específico a cada KPI. El peso debe ser decidido en línea con lo crítico del KPI y el periodo de tiempo estimado para la acción del mismo.	Se debe asignar un peso específico a cada Competencia. El peso debe ser asignado en línea con lo crítico de la competencia en el puesto.
Criterios de medición	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los criterios de medición definen cuantitativa y cualitativamente las expectativas/metás del desempeño.</li> <li>• Esto debe ser definido para cada KPI con escala 1 – 5 o 1-3 con metas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los criterios de medición de Competencias deben estar basados en indicadores conductuales pertenecientes a la competencia.</li> <li>• Los indicadores conductuales deben especificarse para cada competencia</li> </ul>

- El peso de todo (suma del peso de cada KPI y cada Competencia) debe ser igual a 100%
- Los KPIs, Competencias, Criterios de medición y Peso, deben ser documentados en el formato de “KPI Setting/Appraisal” para el evaluado. Deben ser comunicados y aclarados con el Evaluado. El formato lleno y firmado debe ser entregado a Recursos Humanos para archivarse en la carpeta de 201
- El Evaluado puede conservar una copia del formato para referencia.

#### 4. Evaluación y Calificación del Desempeño

La revisión y monitoreo del desempeño es responsabilidad de cada Evaluador o gerente de Línea. El evaluador se asegura de que el desempeño de cada miembro del equipo sea monitoreado y enfocado a la mejora del rendimiento en términos de retroalimentación/coaching. Todo esto debe hacerse de manera oportuna.

En Satellite Teams, los empleados pasan por un periodo formal de evaluación/calificación de desempeño y discusión al final del año calendario, o por H1 y H2 del año calendario.

#### Elegibilidad para ser incluido en la Evaluación H1/H2

Los empleados que han completado un mínimo de 3 meses posterior a la regularización serán elegibles para H1/H2

Periodo	Elegibilidad
H1 (Ene a Jun)	Empleados que han sido regularizados hasta o antes de Marzo 31.
H2 (Jul a Dic)	Empleados que han sido regularizados hasta o antes de septiembre 30.

### Proceso de Evaluación de Desempeño

La Evaluación de Desempeño en Satellite Teams consiste de los siguientes pasos:

Actividad	Descripción	Responsabilidad
Distribución de formatos	Los formatos de evaluación en los cuales está documentada la definición de objetivos anuales o H2/H2, se ponen a disposición del Evaluado correspondiente	Evaluador /RH
Auto Evaluación	- Esto implica que el evaluado documente las instancias de logros de desempeños, triunfos, retos y obstáculos en cada KPI y Competencia.	Evaluado
Evaluación del Desempeño y calificación	Después de la autoevaluación, el Evaluador califica el desempeño del Evaluado en cada KPI y Competencia, y llega a una calificación indicativa en una escala 1-5 o 1-3. Esta calificación está basada en los logros del desempeño, cara a cara los criterios de medición que fueron establecidos para cada KPI y Competencia. Las calificaciones asignadas se discuten con el Revisor del Evaluado. Es responsabilidad del Evaluador asegurarse que las calificaciones sean revisadas, discutidas y finalizadas por el Revisor. El Revisor debe asegurarse que las calificaciones otorgadas están en línea con los criterios de medición, de acuerdo con los datos evidencia de soporte y sin sesgo hacia abajo o hacia arriba.	Evaluador y Revisor
Cálculo de la calificación de Desempeño	La calificación en cada KPI y Competencia es multiplicado por el peso asignado al KPI y Competencia para llegar a la calificación de cada uno de ellos. La suma de las calificaciones de todos los KPI's y Competencias resultan en la calificación Total del desempeño del Evaluado. La calificación Total del Desempeño se considera la calificación anual o H1/H2 para el Evaluado	Evaluador y Revisor
Calificación del Desempeño	La Calificación del Desempeño se llega asignando la puntuación de rendimiento general (H1/H2) a la cuadrícula que se menciona a continuación	Evaluador y Revisor
Cierre de sesión y Comunicación de la calificación de desempeño	Después de terminar la puntuación y calificación entre el Evaluador y Revisor, el Evaluador debe comunicar las puntuaciones y calificaciones finales al Evaluado. El formato lleno debe ser firmado por el Evaluado, Evaluador y Revisor para considerarse completo. Los formatos firmados deben entregarse a Recursos Humanos.	Evaluado, Evaluador y Revisor

### Ejemplo de Escala de Evaluación de Desempeño 1-5

Calificación Total de Desempeño	Clasificación de Desempeño
5	Excepcional
4	Arriba del promedio
3	Alcanza Expectativas
2	Debajo de Expectativas
1	Pobre

### Puntaje y calificación de Desempeño Anual

El puntaje de desempeño anual para un EVALUADO se obtiene de calcular el promedio de los puntajes generales de desempeño H1 y H2. El puntaje promedio se asigna a la cuadrícula de calificación de desempeño para llegar a la calificación de desempeño anual para el EVALUADO. Si sólo se realiza una Evaluación de Desempeño Anual, la calificación final será la calificación final anual del EVALUADO.

La Calificación Anual de Desempeño es la entrada para cualquier Pago por Desempeño o Revisión Salarial, si corresponde, y a discreción de la Gerencia.

Por favor refierase al Anexo 1 “Performance Feedback Loop Questionnaire” y Anexo 2 “Performance Management Review form”

### Política de Plan de Desarrollo de Empleados (PDE)

El Plan de Desarrollo de Empleados tiene como objetivo cumplir lo siguiente:

- Para hacer frente a los problemas de rendimiento laboral de manera justa y sistemática y ayudar y motivar la mejora para alcanzar los estándares en el marco de tiempo establecido.
- Para iniciar el apoyo que un empleado podría necesitar para corregir el desempeño – incluyendo detección de necesidades de entrenamiento y otras opciones disponibles
- Para asegurar cooperación y apoyo, así como comunicación constante entre el gerente de línea y el empleado.

#### Alcance

El proceso de PDE será aplicable y redactado en los siguientes casos:

- Una calificación Debajo Expectativas o Pobre en cualquier evaluación o proceso de retroalimentación.
- En cualquier momento durante el ciclo de evaluación si el empleado no se desempeña al nivel deseado.

Este proceso no pretende reemplazar la Política de Acción Disciplinaria. Ambas políticas se complementan una a otra.

#### Modalidades

- La duración de un PDE depende de la complejidad del objetivo a lograr.
- El propósito del PDE es trabajar en las áreas de oportunidad del empleado y darle oportunidad de mejorar su nivel de desempeño.

Se debe cumplir lo siguiente como parte del PDE para un empleado:

- El formato de PDE debe ser llenado y las expectativas discutidas con el empleado.
- El supervisor y RH deben revisar los siguientes puntos con el empleado durante la reunión de PDE:

1. Indicar el problema actual de desempeño y aclarar lo que requiere ser mejorado. Ser específico y citar ejemplos.
  2. Aclarar los objetivos del empleado y acciones requeridas para mejorar el desempeño, incluyendo fechas límite.
  3. Identificar habilidades, conocimiento o atributos que requieren desarrollarse y acordar un plan de aprendizaje y desarrollo con fechas límite.
  4. Especificar el apoyo y recursos que se proporcionarán para apoyar al empleado (i.e. aclarar las expectativas del puesto, entrenamiento, coaching, etc.)
  5. Aclarar los resultados esperados- identificar medidas (cantidad, calidad, tiempo) que se utilizarán para evaluar el progreso.
  6. Comunicar el mecanismo de revisión.
- Siguiendo la reunión, el empleado recibirá el Plan de Desarrollo del Empleado para confirmar, aclarar y firmar lo que ha sido discutido.

Una revisión formal del progreso del empleado deberá ser conducido por el gerente de línea al final de cada mes del PDE. Los resultados deben ser comunicados a RH, así como deben ser parte de esta revisión.

Los comentarios de la revisión, y actualizaciones del progreso deberán ser documentados en el formato de PDE al final de cada periodo de revisión.

En caso de que el empleado no muestre mejoras en su desempeño al nivel deseado, al final del periodo de PDE, éste puede extenderse máximo otros 2(dos) meses. Los pasos mencionados deberán seguirse los 2 meses de extensión.

Si el empleado no es capaz de mostrar mejora durante el PDE, la terminación del empleado puede ser un curso de acción siguiendo el debido proceso. RH y el gerente de línea deben revisar la recomendación de terminación antes del despido final. En caso de despido, no tendrá derecho a pago de preaviso, cualquier excepción a esto requerirá aprobación de la Gerencia.

#### NOTA:

Se requiere consultar con RH antes de implementar/poner a un empleado en PDE. Ningún empleado será Terminado antes de completar el PDE a menos que se determine como requerido de acuerdo con la Política de Acción Disciplinaria.

Los empleados no serán elegibles para movimientos de carrera o bonos de desempeño mientras estén en un periodo de PDE activo.

Todas las terminaciones deben ser manejadas a través de Recursos Humanos. Todos los PDE serán firmado por el empleado, RH y el gerente de línea.

## Política de Cumplimiento de Horarios

Los horarios de trabajo de Satellite Teams estarán basados en los requerimientos del cliente y pueden variar de vez en cuando de acuerdo con los requerimientos del negocio y el cliente. El empleado deberá adherirse a estos tiempos.

El horario de trabajo se otorgará al inicio del trabajo y puede cambiar de acuerdo con los requerimientos. Las horas de trabajo serán de ocho (8) horas por día más una (1) hora de comida por cinco (5) días de trabajo por semana. Todos los empleados tienen derecho a dos (2) días de descanso por semana, que no requieren ser consecutivos y no necesariamente serán en Sábado o Domingo.

Se espera que cada empleado llegue al trabajo a tiempo, como fue planeado, cada día de trabajo. Esto incluye el regreso de la comida.

En la fecha de incorporación, cualquier hecho documentado de retardo, ausentismo o falta de información al gerente de línea y RH de ausentismo puede resultar en una acción disciplinaria hasta incluyendo la terminación.

### Horas de Trabajo Flexibles

Dependiendo los requerimientos del trabajo, podría surgir la necesidad de horarios de trabajos flexibles. En estos casos el gerente de línea y el empleado resolverán, mutuamente de acuerdo, los horarios de trabajo.

### Puntualidad

Satellite Teams pone gran énfasis en la puntualidad en la asistencia, así como cumplir las citas con los clientes, consultores externos y colegas.

Todos los empleados deben asegurarse de cumplir con los tiempos requeridos por el cliente/negocio. En el caso que un empleado se vea obligado a ausentarse o llegar tarde debido a enfermedad, accidente o cualquier otro motivo o circunstancia personal, el empleado debe notificar inmediatamente a su respectivo gerente de línea o a la persona designada de contacto a no más de cuatro (4) horas de su ausencia y dos (2) horas antes de su retardo de su horario de inicio regular.

### Asistencia

La asistencia para todos los empleados se registrará en la Plataforma de Registro correspondiente (i.e, Sprout/Sesame). Para niveles de Oficiales/Ejecutivos y funciones de soporte, la asistencia será monitoreada por su gerente de línea.

Todos los empleados deben tener en cuenta que si se deja en blanco o no se registra en el Sistema de Registro se considerará como ausencia.

### Reporte

En el evento que un empleado se vea forzado a una ausencia no planeada, debe notificar inmediatamente a su respectivo gerente de línea o persona designada no más tarde de los periodos especificados a continuación:

Un empleado DEBE notificar inmediatamente a su gerente de línea o persona de contacto por lo menos cuatro (4) horas (para cualquier tipo de ausencia) y dos (2) horas (para cualquier tipo de retardo) antes del horario de inicio de trabajo. Por lo tanto, debe darse el reconocimiento inmediato de recibido al empleado.

Se requiere que el empleado también notifique inmediatamente a su gerente de línea sobre su fecha esperada de regreso, así como proporcionar actualizaciones según sea necesario.

A su regreso al trabajo, y antes del inicio de su jornada, el empleado debe llenar la plataforma de registro de asistencia (i.e Sprout/Sesame) para registrar su ausencia o retardo. Un empleado que regresa de una incapacidad por enfermedad o accidente debe adjuntar el certificado médico o incapacidad del IMSS, que indica la autorización (alta) médica para regresar al trabajo.

Las incapacidades de tres (3) o más días consecutivos deben ser soportados con la incapacidad emitida por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Sin embargo, Satellite Teams, se reserva el derecho de solicitar al empleado sea revisado y la incapacidad certificada por algún otro médico autorizado por la compañía.

#### Asistencia a entrenamiento de Nuevas contrataciones

Un nuevo empleado se requiere que complete y apruebe los requerimientos mínimos del cliente, cada día del entrenamiento. No se permite a ningún empleado retirarse excepto por emergencias. Sin embargo, uno(1) o más días de ausentismo durante este periodo puede hacer que el empleado sea reasignado (sujeto a disponibilidad) o puede llevar a una acción disciplinaria que puede incluir la terminación.

La recontractación o reasignación de un empleado a otro cliente está sujeto a la recomendación del gerente de línea y la aprobación de RH. Un empleado puede ser recontractado/reasignado una sola vez.

### Política de Tiempo Extra

Se puede solicitar a los empleados que trabajen tiempo adicional más allá de las 8 horas de su jornada programada cualquier día de acuerdo con las exigencias del negocio, como requerimientos estacionales, carga de trabajo adicional, etc.

En dichas situaciones, los empleados serán susceptibles de pago de Tiempo Extra” del tiempo trabajado de acuerdo con los términos siguientes:

La Política de Tiempo Extra es aplicable a los empleados de los equipos de Operaciones desde nivel Staff a Supervisor.

Todos los impuestos generados por este pago serán a cargo del empleado. Las horas adicionales de trabajo deberán ser registradas y aprobadas por el gerente de línea y reportadas a Recursos Humanos.

El Tiempo Extra se pagará de acuerdo con lo establecido en la Ley.

## Política de Permisos

Los permisos planeados requieren aprobación previa del gerente de línea del empleado. Es responsabilidad del Gerente de Línea dar seguimiento a las asistencias y permisos de los empleados que trabajan con este. El empleado debe notificar a RH, a través del Sistema de registro de asistencia (Sesame) de los permisos y RH mantendrá un registro anual de éstos.

### Naturaleza del permiso:

1. Permiso con Goce de Sueldo (Vacaciones) de un empleado son de acuerdo con lo establecido en el contrato de trabajo y la ley.  
El empleado tiene derecho a una prima vacacional del 25% que se pagará cuando el empleado tome las vacaciones o en una suma global al final del año laboral.
2. Incapacidad por enfermedad – Un empleado tiene derecho a incapacidades pagadas de acuerdo con lo establecido en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
  - a. Incapacidad laboral – 1 a 52 días
  - b. Incapacidad permanente parcial- 52 semanas, que pueden extenderse un periodo adicional de 52 semanas.
  - c. Incapacidad permanente total o parcial – Incapacidad permanente pagada a través del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) de acuerdo con los montos establecidos en la ley.
3. Incapacidad por Maternidad – las empleadas mujeres tienen derecho a incapacidad por maternidad pagada a través del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

Todas las empleadas femeninas son elegibles a licencia por maternidad pagada de noventa (90) días calendario. En el caso de la adopción de un menor, la licencia por maternidad será de seis (6) semanas a partir de la fecha de adopción.

Desde el regreso al trabajo en periodo de lactancia materna, la empleada tiene derecho a dos(2) periodos adicionales de treinta(30) minutos de descanso para lactancia por un periodo hasta de seis (6) meses. Si éstos descansos adicionales no se pueden tomar durante la jornada de trabajo, se puede reducir dicha jornada en una (1) hora durante el periodo de lactancia.

4. Licencia de paternidad – Todos los empleados hombre con hijos recién nacidos o adoptados son elegibles para una licencia de paternidad de cinco(5) días hábiles.
5. Licencia para padres para Cuidado de niños (menos de 16 años) con Cáncer- El certificado de licencia para cuidado, emitido por el Instituto Mexicano del Seguro Social, es aplicable por hasta veintiocho (28) días tanto para el padre o la madre.

### Reglas aplicables a Licencias/Permisos

- Un empleado tiene derecho a licencias pagadas (vacaciones) de acuerdo con lo establecido en el contrato de trabajo
- Todos los empleados tienen derecho a días de vacaciones pagados proporcionales desde la fecha de contratación hasta el fin de la vigencia de estas.
- Proporcionalidad debe utilizarse para los cálculos correspondientes.

- Un empleado puede utilizar sus días de vacaciones acumuladas a partir de tres(3) meses de su fecha de contratación.
- Todas las vacaciones deben ser autorizadas por su respectivo supervisor y RH
- Todas las vacaciones no utilizadas perderán vigencia seis(6) meses después del aniversario del empleado. Cualquier excepción requerirá ser autorizada por la Gerencia
- Se aplicarán los descuentos de impuestos aplicables a los pagos de vacaciones de acuerdo con lo establecido en la ley.
- En caso de renuncia, el pago de vacaciones pendientes estará sujeto y ajustado, primero, hacia el déficit de días en el período de notificación.

### Proceso de autorización de Vacaciones/Licencias pagadas

#### Vacaciones:

Se requiere autorización del supervisor antes de la autorización en la plataforma de registro de asistencia (i.e. Sprout/Sesame), por lo menos con dos (2) semanas de anticipación a la fecha de inicio de las vacaciones o de acuerdo con lo especificado por el cliente.

La autorización de vacaciones está sujeto a los requerimientos del negocio, y la compañía se reserva el derecho a negar la autorización basado en las exigencias del negocio. Sin embargo, en caso de una negativa, la subsecuente aplicación de vacaciones del empleado para un periodo alternativo será considerado como prioridad.

Se requiere que el empleado entregue sus tareas de los días que cubren sus vacaciones.

#### Incapacidad por enfermedad:

El empleado debe notificar a su gerente inmediato a través del medio de comunicación acordado o plataforma de mensajería (ej: email, SMS, Viber, Whatsapp) por lo menos cuatro (4) horas antes del inicio de la jornada de trabajo.

Dentro de la primera hora de la jornada de trabajo del empleado, el supervisor inmediato debe registrar la ausencia por enfermedad en la plataforma de asistencia especificada (i.e, sprout/Sesame)

Las incapacidades serán justificadas únicamente con el certificado de incapacidad emitido por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

No cumplir con este requisito puede generar un Descuento por Ausentismo.

### Retardos o ausencias no autorizadas

Un empleado debe notificar inmediatamente a su Gerente de Línea o persona designada de contacto por lo menos cuatro (4) horas (para cualquier tipo de ausencia) y dos (2) horas (para cualquier tipo

de retardo) antes del inicio de la jornada de trabajo. Retardo se define como no estar disponible en los primeros cinco (5) minutos de la hora de inicio de la jornada de trabajo.

Una ausencia sin previo aviso se considera como No Llama No se Presenta. El Gerente debe notificar al empleado que conoce del ausentismo sin previo aviso para que se considere una notificación válida.

Las ausencias o retardos recurrentes pueden incurrir en sanciones de acuerdo con la Política de Acción Disciplinaria progresiva:

1 ocurrencia	Advertencia inicial escrita
2 ocurrencias	Advertencia final escrita
3 ocurrencias	Recomendación de despido

1 incidente de ausencia no autorizada en un mes = 1 ocurrencia

2 incidentes de retardos no autorizados en un mes = 1 ocurrencia

1 incidente de ausencia sin previo aviso en un mes = 2 ocurrencias

### Licencia avanzada

Un empleado se le puede otorgar un máximo de 5 días de Licencia avanzada de manera solidaria en caso de que, al momento de solicitar el permiso o vacación, el empleado no sea elegible para el permiso o vacación. El permiso requiere ser autorizado por el cliente o el gerente de línea y RH. En caso de que el empleado que haya solicitado vacaciones adelantadas renuncie o se separe de la compañía antes de acumular las vacaciones que ya se otorgaron, el salario por ese periodo será deducido de los montos a pagar al empleado de su finiquito final.

### Extensión de la licencia

La extensión de la licencia/vacaciones no será permitido regularmente. Sin embargo, si un empleado desea una extensión después de iniciar las vacaciones, deberá enviar una solicitud por escrito o correo electrónico a su Gerente de línea o RH antes de que expire el periodo original de días solicitado.

La extensión de licencia/vacaciones sólo será autorizado en situaciones médicas o el fallecimiento de algún miembro de la familia inmediata o cualquier otro caso de extrema emergencia. La licencia se considerará rechazada si el empleado no recibe una respuesta escrita o por correo electrónico de su Gerente de Línea o RH.

### Política de Días Festivos

Satellite Teams es una organización global, que puede atender clientes de diferentes partes del mundo. Como tal, un empleado seguirá los días festivos oficiales del cliente para reportarse a trabajar. Se pagarán los días festivos trabajados de acuerdo con la ley Local.

## Política de Equipo

Basados en los requerimientos específicos del trabajo, la naturaleza de las responsabilidades u otras razones un empleado se le puede proveer equipo, incluyendo, pero no limitado a laptops, teléfono móvil e impresoras.

### Reglas relativas al uso de Laptops, Teléfonos Móviles, etc.

- Los empleados que usen laptop o teléfono móvil de la compañía se asegurarán de que se utilice únicamente software autorizado.
- Los empleados no pueden subir o utilizar software sin licencia en los equipos.
- El equipo no puede ser utilizado para actividades personales.
- Los empleados que reciban equipo serán responsables de su salvaguarda. En caso de pérdida el empleado implicado debe:
  - Avisar a RH de la pérdida del equipo inmediatamente.
  - El empleado debe presentar una denuncia policiaca, completar los requisitos y formalidades del seguro ( si aplica) y dar seguimiento al mismo.
  - Entregar una copia de la Denuncia Policiaca a RH.
- Cualquier daño a la laptop, software o cualquier otro accesorio será responsabilidad del usuario, y el costo será cargado al usuario.
- Las Laptops están cubiertas por una póliza de garantía. En caso de que la Laptop sea dañada, el empleado entregará la misma a RH, que hará los arreglos necesarios para que sea reparada.
- Tras la renuncia o terminación del empleado, éste está obligado a regresar el equipo a RH. RH emitirá entonces un certificado de que el equipo fue devuelto por completo y en buenas condiciones de trabajo. Si por alguna razón el equipo se encuentra dañado, el empleado será responsable del costo de la reparación y no se emitirá ningún certificado de liberación hasta y a menos que el pago de la reparación sea cubierto por el empleado.

## Herramienta de Productividad

En el interés de proteger los datos de nuestros clientes de un incumplimiento injustificado, por un lado, y para mantener el más alto grado de eficiencia de nuestros empleados en el trabajo, Satellite Teams requiere la instalación de una herramienta de productividad en los equipos asignado para el trabajo y el uso de estos durante el servicio.

Como una aplicación, la herramienta de productividad provee una protección adicional contra posible infracción de datos asegurando que solo se utilicen los websites y aplicaciones más seguros y relevantes durante la jornada de trabajo de los empleados. A este respecto, los siguientes artículos serán monitoreados y seguidos **durante las horas de oficina** del empleado:

1. Tiempo dedicado a los diferentes sitios durante las horas de trabajo
2. Tiempo total dedicado a diferentes proyectos y tareas
3. Hora de inicio, hora final y tiempo total trabajado en un día o rango del día
4. Niveles de actividad del Mouse y teclado, y

5. Capturas de pantalla intermitentes de la pantalla de la computadora que por default están configurados para ser borrosas para no invadir la privacidad del empleado.

En la misma línea, la herramienta también pretende aumentar la productividad de los empleados en el lugar de trabajo permitiendo una calendarización de tareas más observable y proveyendo a los usuarios finales con un registro de los entregables a los que pueden referirse como prueba de su trabajo terminado. Como tal, los empleados se pueden beneficiar de las siguientes características del programa:

1. Administración del tiempo cuando el usuario esté conectado al programa.
2. Visibilidad del tiempo dedicado al trabajo en tareas específicas; y
3. Aparente del horario de uno

Debe entenderse que mientras la aplicación esté instalada en los equipos y sea usada durante las horas de oficina, los empleados tienen la autoridad de iniciar y detener la aplicación y su ejecución.

En fin, la discreción de administrar el tiempo y función del programa durante las horas de oficina será dependiente de los empleados. Considerando que la implementación de este compromiso tiene un límite de tiempo, el mismo debe tomar efecto inmediatamente del aviso a los empleados.

## Nuestro Código de Conducta

Donde quiera que se lea “Información Confidencial” y “Datos Personales” en este documento, por favor refiérase a la definición siguiente:

“Información Confidencial” – Todos los documentos, archivos, registros, detalles de los clientes, planes de proyectos, estrategias, desarrollos, ejecución de procesos, métricas de calidad y toda la información de naturaleza comercial, de propiedad o confidencial (Sea por escrito, verbalmente o cualquier otro significado y sea directa o indirectamente) relativo al negocio de Satellite Teams, y sus clientes, incluyendo en particular los “Datos Personales” y cualquier información relativa al Know-how, métodos de negocio, precios o información financiera, de mercadeo, listas de clientes o detalles, secretos comerciales y asuntos de negocio, e información concerniente a la relación de los clientes con sus actuales o potenciales clientes o proveedores .

“Datos Personales” – Todos los datos que se relacionan con una persona viva que puede identificarse a partir de esos datos; o de aquellos datos y otra información que esté en posesión de, o que pueda llegar a estar en posesión de los empleados y cualquier otro dato y otra información sobre o perteneciente a clientes, y clientes de clientes y empleados de Satellite Teams, sus clientes y clientes de los clientes de los que un empleado tenga conocimiento durante el empleo, ya sea que los datos o la información estén en forma oral, visual o escrita o estén registrados en cualquier otro medio.

El Código de Conducta de Satellite Teams reitera y reafirma el compromiso de Satellite Teams Group de establecer y mantener los más altos estándares de conducta empresarial y ética moral. Nuestros empleados se enorgullecen de mantener estos altos estándares de comportamiento personal corporativo sobre los que se ha construido la reputación de Satellite Teams.

Todos debemos trabajar con integridad y buen juicio, así como dentro de la legalidad. Nuestro Código promueve tanto “hacer lo correcto” como “hacer las cosas bien”, para que podamos mantener nuestra integridad personal y comercial.

### Propósito

El Código de Conducta define lo que esperamos de usted. Se basa en nuestras políticas y los estándares que nos hemos fijado como empresa. Es su responsabilidad conocer y comprender las políticas y normas que se aplican en el lugar donde trabaja.

Ningún código puede abordar todas las situaciones posibles. Cuando no se mencione un acto específico o no esté seguro de qué acción tomar, siempre debe buscar orientación.

### Cumpliendo con el Código

El Código, junto con nuestras políticas y normas, se aplican en todos los lugares del mundo en los que operamos. Cada país tiene sus propias leyes, reglamentos, costumbres y expectativas. Debe aplicar el Código o sus requisitos locales, lo que establezca el estándar más alto. No debe utilizar a un tercero para hacer nada que entre en conflicto con nuestro Código. Si tiene alguna pregunta, debe pedirle orientación a su Gerente de línea.

### Violando el código

La violación del Código puede tener consecuencias graves. Estos pueden ser multas u otras sanciones legales, daños a nuestra reputación o la pérdida de confianza, clientes, ganancias y la lealtad de nuestra gente y comunidades.

Si viola el Código, o permite que alguien lo haga a sabiendas, tomaremos medidas disciplinarias que pueden conducir a su despido y, si corresponde, a un proceso penal.

### Comentarios y revisiones del Código

Revisaremos periódicamente el Código y lo modificaremos según sea necesario. También agradecemos sus comentarios y sugerencias. Si tiene alguna sobre el Código o nuestras otras políticas y normas, comuníquese con el Representante de Recursos Humanos de su sitio.

### Responsabilidades

Satellite Teams se encargará de:

- proporcionar un entorno de trabajo que refleje altos estándares éticos

- asegurarse de que todos los empleados entiendan el Código y tengan la capacitación adecuada
- monitorear a los empleados y otras personas que trabajan en nuestro nombre para garantizar que cumplan con el Código
- alentar a los empleados a buscar ayuda, sin temor a castigos o represalias
- proporcionar recursos confidenciales para que los empleados obtengan asesoramiento o denuncien infracciones del Código
- prohibir las represalias contra cualquier empleado que, de buena fe, denuncie una infracción o ayude en una investigación
  - tratar con eficacia cualquier inquietud sobre la conducta, y
  - trabajar solo con empresas que compartan nuestro compromiso con el comportamiento ético.

#### Como empleado de Satellite Teams, debe:

- leer, comprender y revisar periódicamente este Código
- cumplir con su letra y espíritu, y animar a otros a hacer lo mismo
- estar alerta a cualquier infracción del Código y denunciarlas de inmediato
- no ayudar a sabiendas a otra persona a violar el Código
- participar en la capacitación
- coopere plenamente cuando se le solicite que nos ayude a investigar presuntas infracciones.

#### Informar inquietudes

Si le preocupa una infracción, hable con su superior directo. Si no se siente cómodo haciendo esto, o si no es práctico o desea hablar con alguien fuera de su línea de gestión, puede informarlo a Recursos Humanos.

## TRATO JUSTO E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Nuestro éxito es un reflejo de nuestra gente. Tenemos una fuerza laboral diversa que tiene diferentes habilidades y capacidades y proviene de muchos orígenes y culturas. Esta diversidad ha ayudado a que la empresa sea lo que es hoy y es importante para dar forma a nuestro futuro.

Queremos que Satellite Teams sea un lugar de confianza y respeto mutuo, que acoja la diversidad y valore a todos por sus méritos.

Cada decisión que tomamos sobre un empleado debe cumplir con nuestros valores, nuestras políticas y la ley.

Las políticas y prácticas de los empleados se administrarán de manera que aseguren que las decisiones se basen en el mérito y que se brinden igualdad de oportunidades a todos los empleados y a todos los solicitantes de empleo calificados sin importar su raza, casta, religión, color,

ascendencia, estado civil, sexo, edad, nacionalidad, orientación sexual, identidad o expresión de género, ideología política, responsabilidades familiares, discapacidad, etc.

Lo ayudaremos a desarrollar sus capacidades para satisfacer nuestras necesidades de negocio, tendremos conversaciones de rendimiento abiertas y constructivas con usted para reconocer y recompensar su desempeño de manera competitiva.

Donde se nos permita, promoveremos la igualdad alentando el reclutamiento de grupos desfavorecidos, como las personas con discapacidad. También estamos comprometidos con las relaciones de trabajo constructivas con los sindicatos y los representantes de los trabajadores.

Cuando sea posible, tratamos de asegurar que nuestros subcontratistas se adhieran a nuestros estándares y principios.

## LUGAR DE TRABAJO RESPETUOSO

Cada empleado de Satellite Teams tiene derecho a ser respetado y libre de acoso. Cualquier conducta irrespetuosa en el área de trabajo es inaceptable, sin importar el motivo o razón.

Todos los empleados deben ser tratados con dignidad de acuerdo con nuestra política para mantener un ambiente de trabajo sin acoso sexual, ya sea físico, verbal o psicológico.

No toleraremos acoso o ningún tipo de violencia en contra de ningún empleado, sin importar si es empleado, colega, tercera parte o parte del público.

La persona que cometa acoso afrontará acciones disciplinarias. Acoso significa cualquier conducta que ofenda a alguien, viole su dignidad o intimide o lo humille.

Acoso puede incluir:

- Bullying
- Uso de palabras amenazantes, abusivas o insultos
- Amenazas físicas o agresión
- Contacto físico indeseado
- Hostilidad física en el lugar de trabajo

Tomamos la violencia extremadamente en serio. Algunos ejemplos de violencia incluyen;

- Abuso verbal
- Lenguaje ofensivo
- Comentarios racistas o sexistas
- Conducta amenazante
- Ataques físicos

## Soborno, Corrupción Y Pagos Facilitadores

Involucrarse en soborno, corrupción y hacer pagos facilitadores pueden dañar seriamente nuestra reputación y relaciones de negocio. Soborno significa dar o recibir una recompensa no merecida para influenciar la conducta de alguien. **Corrupción** es una recompensa no merecida para recibir un trato favorable. Ambas son prácticas corruptas, acompañadas de abuso de poder, extorsión, fraude, decepción, colusión, cárteles, malversación y lavado de dinero. Los empleados no pueden hacer pagos ilegales, cuestionables o no autorizados en dinero o propiedad a nadie.

En ninguna circunstancia se aprobará ningún pago irregular o de ningún tipo (como regalos o favores) para ganar negocios, motivar a otros a actuar inadecuadamente, o influenciar una decisión a nuestro favor. Si das o recibes sobornos o cualquier otro tipo de corrupción, enfrentarás acciones disciplinarias, y si así procede, procedimientos criminales.

Pagar una pequeña suma de dinero a un oficial para acelerar sus acciones, se conoce como pago facilitador. No hacemos diferencias entre pagos facilitadores y sobornos, no importa lo pequeño del monto. Los pagos facilitadores son ilegales en la mayoría de los países.

## Conflicto De Interés

Conflicto de interés va en contra del trato justo que esperamos. También puede ir en contra de la ley y dañar seriamente nuestra integridad y reputación. “Conflicto de interés” generalmente describe situaciones en las que el interés del empleado puede influir la forma en la que él o ella maneja los intereses de la compañía. Usualmente implica una situación en la cual un empleado o algún miembro de su familia se pueden beneficiar personalmente de transacciones que involucran a la compañía. Mientras un posible conflicto entre el interés personal y el interés de la compañía no siempre resulta en un daño para la compañía, su sola existencia crea una condición inapropiada. Incluso la simple apariencia de un conflicto de interés debe ser evitada. No es posible describir todas las instancias en las que un conflicto de interés puede ocurrir. Sin embargo, los siguientes pueden ayudar a definir un potencial conflicto de interés

Un conflicto de interés puede existir cuando un empleado o miembro de su familia tiene un interés financiero directo o indirecto o recibe cualquier compensación u otro beneficio de cualquier individuo o compañía que:

- Venda material, equipo o propiedades a la compañía
- Ofrece cualquier servicio a la compañía
- Tiene relaciones contractuales o tratos de negocio con la compañía, incluyendo ventas y arrendamientos
- Compita con o se involucra en un negocio similar al de la compañía. (Para este punto, la divulgación de esta información debe hacerse al área de Recursos Humanos de Satellite Teams)

Un conflicto de interés puede existir también cuando un empleado utiliza equipo, personal o instalaciones de la compañía para beneficio personal.

Los negocios de la compañía siempre deben dirigirse con base en una competencia abierta y meritocrática.

Los empleados no deben pedir préstamos de empresas clientes o individuos o firmas con las que la compañía haga negocios.

Los empleados no deben tener doble empleo o realizar trabajos o brindar servicios a organizaciones que compitan con la compañía o con las cuales la compañía haga negocios, sin la debida aprobación de la Gerencia.

Si tu o un miembro de tu familia está involucrado en actividades que creen o aparenten crear un conflicto de interés, debes brindar toda la información pertinente a tu línea gerencial. El gerente enviará la información a un miembro de Recursos Humanos para su revisión y aprobación, o guía adicional en cómo manejar el conflicto adecuadamente.

## Publicaciones Electrónicas – Uso de Redes Sociales

Las Redes Sociales dan nuevas oportunidades de negocio, comunicación y colaboración, así como crean nuevas obligaciones de proteger a nuestra gente y nuestra reputación.

Las Redes Sociales incluyen sitios como Facebook, YouTube, LinkedIn, Twitter, Blogs, grupos de chat, grupos de noticias y otros en donde se pueden publicar textos o imágenes. Reconocemos que se pueden utilizar las redes sociales para la autoexpresión y que, en algunas circunstancias, los intereses de Satellite Teams pueden apoyarse en estos canales.

Cada uno es responsable de todo lo que publica en las Redes Sociales. Si se identifica como empleado de Satellite Teams, entonces:

- Su perfil y contenido debe ser consistente con la forma en la que se presenta a los colegas y clientes de Satellite Teams.
- No debe publicar contenido indecente, ofensivo, discriminatorio o difamatorio.
- Su contenido debe respetar todas las creencias políticas, religiosas, económicas, diferencias raciales y opiniones
- Su contenido debe respetar la privacidad de otros
- Todo lo que publique como un hecho debe ser correcto y justo, y cuando cometa errores debe corregirlos tan pronto como sea posible.

Si publica algo sobre Satellite Teams, debe dejar claro que el material publicado refleja el punto de vista personal y no representa a Satellite Teams. Debe cumplir con la solicitud de no discutir temas por cuestiones legales y de confidencialidad. También debe cumplir si le solicitamos retirar información que va en contra de las leyes, regulaciones o nuestras políticas.

Cuando sea apropiado para su trabajo, puedes publicar material en sitios de redes sociales que se refieran a Satellite Teams o utilicen su nombre, siempre y cuando cumpla:

- Comportamiento profesional
- Sin dañar la reputación de Satellite Teams y nuestros empleados

- Revisar la configuración de privacidad, para asegurar que sus publicaciones no comprometan su identidad, ubicación, u otros detalles personales de manera que puedan ponerte a ti, tus colegas, la compañía o los clientes en riesgo.

Si publicas información de Satellite Teams en internet, debes cumplir con los lineamientos de la compañía. Debes mantener el material actualizado y sin comprometer la propiedad intelectual, tergiversar o nos represente de manera que pueda dañar la reputación de la misma.

Si encuentras en línea material sobre Satellite Teams que esté equivocado, sea injusto o difamatorio, debes avisar a tu línea gerencial o al equipo de marketing.

## Comunicaciones Externas & Divulgaciones Públicas

Nuestra reputación se afecta por lo que la gente escucha de nosotros, ya sea directamente o a través de los medios. Debemos asegurarnos de que todas nuestras comunicaciones externas sean coordinadas y consistentes.

A medida que nos estamos expandiendo, recibiremos acercamientos buscando más información sobre índices relacionados con el desempeño, planes futuros, nuevas empresas y servicios por ser lanzados, etc.

Cualquier comunicado verbal o escrito por la compañía impacta a todos los Stakeholders, incluyendo analistas financieros, creadores de políticas y reguladores. Teniendo en mente el fuerte impacto, es importante que dichas solicitudes se manejen adecuadamente.

Pronósticos y proyecciones a futuro no se comunicarán en anuncios al exterior de la compañía.

Las presentaciones externas y presentaciones son buenas oportunidades de elevar la conciencia de Satellite Teams y mejorar nuestra reputación. De cualquier manera, se debe analizar el beneficio para la compañía y tener la aprobación de los Fundadores o Alta Gerencia antes de aceptar cualquier compromiso para hablar al exterior de la compañía.

## Información Restringida

La siguiente es información clasificada como Información Restringida. Los empleados deben abstenerse de hacer cualquier tipo de comentarios bajo todas estas circunstancias:

- Información de la operación o posición financiera de la compañía que no se haya hecho pública.
- Información de los prospectos de la compañía, sus socios o clientes.
- Declaraciones respecto a cualquier proyección de desempeño, pronóstico u opiniones
- Nuevas áreas de negocio
- Cualquier información relativa a la compañía que sea del conocimiento del empleado.

## Política de Seguridad de Datos & Información de Clientes

Satellite Teams maneja información confidencial y sensible en nombre de los clientes a los que da servicio y operaciones de negocio todos los días. Somos responsables de proteger la información a la que tenemos acceso y de estar alertas a cualquier instancia de acercamiento no solicitado o mal uso. Es de primordial importancia proteger nuestra información de manera consistente y apropiada. Por lo tanto, a continuación, se incluye un breve resumen de las pautas:

Cualquier entrada o salida de información sensible hacia o desde su área de trabajo (temporal o permanente), ya sea física o electrónicamente, debe tener aprobación previa. Así mismo tiene que ser registrado en Recursos Humanos.

Todos los documentos, archivos, registros, detalles de los clientes, planes de proyectos, estrategias, desarrollos, procesos de ejecución, métricas de calidad, etc. Relativas al negocio de Satellite Teams, sus clientes, y los clientes que sean propietarios de Satellite Teams o sus clientes se considerará como "Información Confidencial". Dicha Información es estrictamente confidencial y ningún empleado puede, directa o indirectamente, hacer del conocimiento de dicha Información Confidencial a ninguna persona, entidad o permitir que dicha Información Confidencial sea revelada o dada a conocer a ninguna persona o entidad, en cada caso ya sea dentro de Satellite Teams o fuera de ésta.

Todo empleado debe proteger fiel y diligentemente proteger la Información Confidencial de ser revelada a personas No autorizadas. Dichas personas incluyen, pero no se limitan a, personas que no son empleados de Satellite Teams, personas que son empleados de Satellite Teams pero no tienen necesidad de conocer la Información Confidencial para desarrollar sus actividades,, personas que no cuenten con un convenio de confidencialidad con Satellite Teams en lo que respecta a la Información Confidencial, y personas a las que no se otorgue directamente el secreto comercial y de propiedad y naturaleza secreta de la información confidencial.

Todos los documentos, archivos, registros, planes de proyectos, estrategias, detalles de clientes y elementos de información o equipos relativos al negocio de Satellite Teams son y permanecerán propiedad de Satellite Teams, incluyendo notas, documentos, y archivos creados en el desarrollo de mis responsabilidades en el trabajo. Todos los documentos, archivos, registros y elementos de información relativos al negocio de Satellite Teams, sus clientes y clientes de sus clientes no debe ser alterada, modificada o borrada a menos que sea autorizada por los **Accionistas**.

En caso de cualquier violación o incumplimiento de los mencionados lineamientos, ya sea intencional o inadvertidamente, debe ser reportado inmediatamente a la gerencia de Satellite Teams.

## Política de Acción Disciplinaria

Mantener la integridad del servicio es de vital importancia para el día a día del negocio. La conducta de cada empleado refleja e impacta el éxito de la organización. La Política de Acción Disciplinaria de Satellite Teams facilita el tratamiento coherente, efectivo y consistente de los problemas de manera justa y equitativa.

## Pasos Disciplinarios Progresivos

En circunstancias adecuadas, la compañía buscará seguir los siguientes pasos de acción disciplinaria. Si un empleado falla en responder a los diálogos y asesorías personales, el siguiente cuadro nos dará el marco a seguir de medidas disciplinarias.

1 ocurrencia	Advertencia Inicial Escrita
2 ocurrencias	Advertencia final escrita (Con 5 días de suspensión sin pago de salario)
3 ocurrencias	Recomendación de Despido

La ocurrencia de cada transgresión, según corresponda, a menos que el delito específico disponga lo contrario, enfrentará las siguientes sanciones:

### Coaching

Esta es una sesión para resolver el problema, en donde el jefe inmediato lleva a cabo una “discusión Verbal” relativa al problema de desempeño o conducta en una conversación privada con el empleado. Se recuerda al empleado la necesidad de adherirse y comprometerse con las reglas del trabajo y estándares de la organización.

Este es el primer paso informal en el proceso disciplinario, y el jefe inmediato debe terminar la discusión con una nota positiva reiterando la confianza de Satellite Teams en el empleado y en la capacidad de la gerencia para tomar las medidas disciplinarias dentro del marco de tiempo prescrito.

**Este paso no es necesariamente requerido en la Política de Acción disciplinaria**

### Advertencia Inicial Escrita

Una Advertencia Escrita Inicial se impone como una sanción, explicando al empleado involucrado en su totalidad la naturaleza y consecuencias de la violación. Los formatos “Notice to Explain” y “Notice of Disciplinary Action” serán emitidos, describiendo en su totalidad cómo el incidente llevó a la emisión de la Advertencia Escrita Inicial.

El gerente de línea y Recursos Humanos deben establecer las expectativas que el empleado, en un marco de tiempo definido, debe demostrar para una mejora significativa de su desempeño o corrección de sus acciones.

El formato “Notice of Disciplinary Action” especificando la sanción será preparado por el gerente de línea y recursos humanos y deberá ser firmado por el empleado.

### **Advertencia Final Escrita (Con 5 días de suspensión sin salario)**

La Advertencia Final Escrita es emitida cuando ocurre una acción después de la Advertencia Escrita Inicial.

Satellite Teams en cualquier momento puedo imponer la sanción de suspensión sin salario hasta un máximo de cinco (5) días dependiendo de la severidad y/o el impacto de la violación cometida por el empleado y cuando la investigación sea garantizada.

El formato “Notice of Disciplinary Action” indicando la sanción, será preparado por el gerente de línea y recursos humanos, y deberá ser firmada por el empleado.

### **Recomendación de Despido**

Una terminación de la relación laboral normalmente ocurre únicamente cuando el Proceso de Acción Disciplinaria ha fallado en tener un cambio positivo en el desempeño o conducta del empleado, en un marco de tiempo aceptable o en caso de conductas inapropiadas u otras violaciones plasmadas en el Código de Disciplina y Ética

Satellite Teams puede terminar el empleo sin proceso progresivo de disciplina, pero sujeto a la regla de 2 pliegues (Notificación y Audiencia) requerido por ley siempre que se considere necesario a juicio de la Dirección, incluyendo pero no limitado a lo siguiente:

- Participación en fraude u otras prácticas deshonestas
- Falsificación de registros
- Violación de políticas/ registros de la compañía
- Amenaza, Intimidación o Insubordinación
- Eliminar o destruir registros o propiedad de la compañía, divulgación de información confidencial o propiedad de la compañía sin la aprobación apropiada.
- Participación en otros actos que sean contrarios a los mejores intereses de la Compañía
- Incumplimiento o violación a la Confidencialidad de la compañía o el cliente
- Abandono del puesto o trabajo

Las decisiones de terminación se harán considerando todos los hechos, consultando con la Gerencia, y todos los incidentes serán documentados, y una copia de estos se mantendrá en el expediente personal del empleado.

Ninguna otra autoridad que no sea recursos humanos emitirá cualquier indicación de terminación.

### **Tiempo para iniciar un Proceso de Acción Disciplinaria**

El proceso de acción disciplinaria deberá iniciarse dentro de las 24 a 48 horas a partir de la fecha de recepción del reporte del formato “Performance Feedback Loop Questionnaire” estableciendo los actos u omisiones en violación a las reglas.

Un formato “Notice to Explain (NTE)” para todas las transgresiones desde la Advertencia Escrita Inicial hasta la Recomendación de Despido deben otorgar al empleado un máximo de cinco (5) días para responder.

### Procedimiento

1. El formato “Performance Feedback Loop Questionnaire” o un Reporte de Incidente debe ser llenado por el jefe inmediato y enviarlo a recursos humanos,
2. Recursos humanos a través del gerente de línea, emitirá un formato “Notice to Explain” en donde el empleado podrá brindar evidencia que soporte su defensa. El Documento de explicación debe ser enviado por el empleado en un periodo máximo de cinco (5) días.
3. Para los casos de suspensión o despido, debe agendarse una audiencia administrativa en donde habrá una conversación uno a uno con el empleado para determinar completamente los hechos que rodean el incidente.
4. De acuerdo con los hallazgos obtenidos de la audiencia administrativa realizada, un formato de “Notice of Disciplinary Action” se redactará y emitirá por recursos humanos y se firmará por el empleado dentro de un periodo de tres (3) días.

### Categorías de las Violaciones

	1	2	3
<b>Clase A</b>	Advertencia Escrita Inicial	Advertencia Escrita Final (con 5 días de suspensión sin pago)	Despido/Terminación de relación laboral
<b>Clase B</b>	Advertencia Escrita Final (con 5 días de suspensión sin pago)	Despido/Terminación de relación laboral	
<b>Clase C</b>	Despido/Terminación de relación laboral		

### Periodo de Prescripción

Aplicará un periodo de prescripción de seis (6) meses a todas las etapas de avisos. Todas las sanciones se actualizarán después de un periodo de seis (6) meses, a partir de la fecha de la ocurrencia de la última acción disciplinaria.

Mientras esté en el periodo de prescripción el empleado no será elegible para ninguna promoción o incremento de salario.

## Código de Disciplina y Ética

Satellite Teams promueve un entorno que fomente la camaradería y cooperación entre los empleados a través de la observancia de estándares razonables en el desempeño del trabajo y en establecer buenas relaciones con compañeros de trabajo y el público.

La intención de la compañía no es tanto castigar la ocurrencia de actos indeseables o violaciones por parte del empleado, sino impulsar en éste la necesidad de hacer las cosas con estándares aceptables.

Con el propósito de hacer cumplir estas reglas, las violaciones se clasifican en tres (3) categorías, esto de acuerdo con el grado de pena asociada al acto cometido. Sin embargo, la gerencia se reserva el derecho de imponer penalidades mayores o menores en caso de considerarlo así apropiado dependiendo de las circunstancias agravantes o mitigantes asociadas a la comisión del acto. La imposición de la penalidad bajo estas reglas debe ser sin perjuicio para el inicio de las acciones penales o civiles correspondientes por las partes interesadas.

La imposición de acciones disciplinarias debe ser manejadas de acuerdo con el siguiente esquema:

1. Antes de imponer cualquier penalidad, el gerente de línea junto con Recursos Humanos, debe determinar apropiadamente la violación del empleado.
2. Para las violaciones que requieren Advertencia Escrita Final, suspensión o suspensión con advertencia de despido, y violaciones mayores que requieran despido del empleo, recursos humanos debe imponer la penalidad después de que la audiencia administrativa haya sido escuchada y evaluada. La Coordinación entre el jefe directo y Contabilidad es necesario, especialmente cuando la violación requiere un despido.

### Procedimiento

1. Una vez que ocurre un acto u omisión que constituyen una violación de las reglas, el gerente de línea llenará el formato "Performance Feedback Loop Questionnaire" o el formato "Performance Management Review" especificando el Inicio del Debido Proceso para la acción disciplinaria, así como la acción recomendada que será tomada. Esto será enviado a Recursos Humanos.
2. Una vez recibido por Recursos Humanos, se emitirá un formato de "Notice to Explain(NTE)" al empleado interesado, y se le darán cinco (5) días para responder. También se informa en el NTE que, si se recibe explicación o no, se llevará a cabo una audiencia administrativa para los casos que resulten en una posible suspensión o terminación, después de un periodo de tiempo dado.
3. El empleado está obligado a atender la audiencia administrativa para que Recursos Humanos escuche la versión del empleado. El empleado puede tener testigos que aporten evidencia en su nombre. La audiencia administrativa se conducirá por Zoom u otra aplicación de videoconferencia. Si el empleado no se presenta a la audiencia administrativa restringirá a Recursos Humanos a considerar únicamente la evidencia disponible.
4. Posterior a la audiencia administrativa, Recursos Humanos emitirá una decisión dentro de un periodo de tres (3) días hábiles. Se emitirá un formato de "Notice of Disciplinary Action

(NDA)” que será enviado al empleado. Una vez recibido el NDA por el empleado, éste debe firmarlo y regresarlo a Recursos Humanos en un lapso no mayor de 24 hrs.

### Categorías de Violaciones

	1	2	3
<b>Clase A</b>	Advertencia Inicial Escrita	Advertencia Final Escrita (con 5 días de suspensión sin pago)	Despido / Terminación
<b>Clase B</b>	Advertencia Final Escrita (con 5 días de suspensión sin pago)	Despido/Terminación	
<b>Clase C</b>	Despido/ Terminación		

### Periodo de Prescripción de 6 meses

En caso de violaciones repetidas, el periodo de prescripción de seis (6) meses debe ser aplicado a partir de la fecha de la primera violación. Si el empleado no comete la misma violación, en el periodo de tiempo especificado, su registro de violaciones será borrado.

## VIOLACIONES SUJETAS A ACCIONES DISCIPLINARIAS

### A. ACTOS U OMISIONES CONCERNIENTES A FONDOS O PROPIEDADES DE LA COMPAÑÍA

VIOLACIONES CLASE C
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Robo, apropiación indebida o malversación de fondos o propiedad de la compañía.</li> <li>2. Retiro fraudulento o ilegítimo, adquisición o liberación de fondos o propiedad de la compañía.</li> <li>3. Cometer un acto de sabotaje</li> <li>4. Causar deliberadamente daño o pérdida a propiedad de la compañía</li> <li>5. Cometer otros actos de deshonestidad, engaño o anomalía no cubiertos por otras disposiciones en este capítulo, que causen pérdidas o daño a propiedades/intereses de la compañía</li> <li>6. Ocultar, sacar o extraviar deliberadamente propiedad de la compañía o activos sin motivo justificado para hacer eso</li> <li>7. Uso o posesión no autorizada de activos/propiedad de la compañía y sustitución no autorizada de los mismos</li> </ol>

VIOLACIONES CLASE B
<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Uso inapropiado o permitir a personas no autorizadas el uso de bienes o activos propiedad de la compañía</li> <li>9. Operación, intromisión, o impedir el uso adecuado de los Activos/propiedad de la compañía a los cuales el empleado no ha sido autorizado o asignado para su uso.</li> </ol>

10. Negligencia en dar la debida notificación y proveer la información con la que cuente a las personas interesadas, lo que resulte o puede resultar en daños o pérdidas a la propiedad de la compañía.
11. Descuido, negligencia o no seguir las instrucciones específicas o procedimientos establecidos, resultando en perdida o daño a la propiedad de la compañía y/o retraso en las operaciones.
12. Omitir informar dentro las 72 horas siguientes cuando haya recibido un pago erroneo o sobrepago de salario, comisión, tolerancia u otras formas de remuneración o reembolso.

## B. ACTOS U OMISIONES QUE AFECTEN LOS INTERESES DE LA COMPAÑÍA

### VIOLACIONES CLASE C

1. Fraude, falsificación o alterar registros o documentos de la compañía.
2. Hacer uso de registros o documentos con conocimiento de que son falsos
3. El uso no autorizado del nombre de la compañía o tergiversación de la compañía y sus oficiales para el cumplimiento de intereses personales
4. Dañar o poner en peligro intereses de la compañía a través de actos u omisiones que afecten a los clientes de la compañía
5. Incitar o participar en cualquier forma visible de protesta en contra del empleador en acciones masivas tales como paro concertado de trabajo, trabajo lento, abandono masivo, paro pasivo, motín u otras actividades disruptivas similares
6. Falsificación de firmas de oficiales autorizados de la compañía o sus representantes
7. Incumplimiento por parte de un Gerente o cualquier ejecutivo superior de la confianza y confidencialidad otorgada por la Gerencia.
8. Soborno, mordida y corrupción – aceptar regalos o donaciones en especie o efectivo o cualquier otra forma de consideración de cualquier persona o proveedor a cambio de favores inmediatos o futuros (i.e. hacer acuerdos con proveedores y/o clientes para consideración en un acto de decisión o un servicio que el empleado está obligado a realizar, para una condición favorable de empleo, etc)
9. Participar en cualquier actividad que sea de competencia directa con el negocio de la compañía o cualquiera de sus operaciones sin aprobación (cláusula de no competencia)
10. Revelar, otorgar o usar asuntos/información restringida o clasificada de la compañía sin la autorización apropiada (Cláusula de Confidencialidad)
11. Violación a la cláusula de Confidencialidad
12. Hacer declaraciones maliciosas o falsas sobre la compañía, sus fundadores, ejecutivos, clientes y servicios que se proveen.
13. La posesión y/o revelación no autorizada de información o registros confidenciales.  
Revelación significa compartir, discutir y mostrar a otra información que es confidencial de uso del área de responsabilidad de la persona. Información confidencial incluye salarios, estados financieros, 201 archivos, etc (estricta regla de confidencialidad)
14. Dar falso testimonio durante una investigación o consulta o cometer perjurio, ya sea que los testimonios sean bajo juramento o no
15. Involucrarse en encubrimiento o no reportar actos de compañeros de trabajo que han violado las reglas y normas de la compañía, sabiendo de estos.

**VIOLACIONES CLASE B**

16. Publicación en línea de cualquier literatura, material impreso o escrito de cualquier descripción sobre las demandas o quejas de los empleados que deberían haberse abordado a través del procedimiento de quejas adecuado
17. Pronunciarse o publicar declaraciones desfavorables o en detrimento de los intereses de la compañía.
18. Cometer otros actos u omisiones menos serias no contemplados en otras disposiciones que hayan causado perjuicio al interés de la compañía

**C. ACTOS U OMISIONES CONCERNIENTES AL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES ASIGNADAS, RELACIONES CON COLEGAS Y ASISTENCIA**

**VIOLACIONES CLASE B**

1. Un (1) día de ausencia sin notificación oficial escrita y sin asegurarse de contar con la autorización tanto del jefe directo y de recursos humanos de Satellite Teams (NCNS)
2. Amenazar, intimidar, coaccionar o provocar pelea con un superior por razones directamente relacionadas con el desempeño de los deberes oficiales del superior.
3. Por parte del superior, claro abuso de poder o discrecionalidad.
4. Negligencia grave o habitual de los deberes asignados que pueden incluir fallas repetidas en seguir los procedimientos operativos estándares, resultando en el retraso en el trabajo.
5. Rehusarse o fallar al hacer las tareas/ordenes/instrucciones asignadas, a seguir los procedimientos establecidos.
6. Errores debidos principalmente al descuido y/o negligencia o al incumplimiento de los procedimientos dados, ocasionando pérdidas de ingresos o daños de materiales.
7. Rehusarse o fallar al reportarse para el trabajo de horas extras después de haber sido programado e informado al respecto.
8. De parte de un superior, deliberadamente condonar, tolerar o participar en una ofensa cometida por un subordinado.
9. De parte de un superior, no reportar o encubrir un error o daños hechos por sus subordinados.
10. Simular o pretender estar enfermo(a), dando falsas excusas o evidencias para ausentarse.
11. Cometer otros actos de insubordinación, no-asistencia, o rehusarse a actividades no cubiertas por otras provisiones de este capítulo
12. Retrasos frecuentes (más de dos (2) veces en un periodo de treinta (30) días) para empleados no en entrenamiento.
13. Ausencias frecuentes debido a emergencias (más de dos(2) veces en un periodo de treinta(30) días) para empleados no en entrenamiento.
14. Fallar en notificar al gerente de línea o la persona designada de contacto a no más de cuatro (4) horas, sobre una ausencia no planeada.
15. Fallar en notificar al gerente de línea o la persona designada de contacto sobre algún retraso, antes de dos (2) horas de la hora de inicio de labores.

### VIOLACIONES CLASE A

16. Ineficiencia, pobre desempeño en el trabajo resultando en retrasos irrazonables en la terminación de trabajo o incumplimiento frecuente de los objetivos establecidos y acordados de trabajo (Fallar en alcanzar los objetivos de desempeño, llevando a la terminación del periodo Probatorio de Empleo)
17. Gran descuido o desempeño insatisfactorio continuo atribuible a factores dentro del control del empleado.
18. Violación a adherirse al horario (por ejemplo, Retrasos)
19. Una o más ausencias por todo el día mientras el empleado se encuentra en Capacitación,
20. Descuido grave y habitual de los deberes primarios.
21. Pronunciar palabras, realizar actos o hacer gestos a un superior que sean manifiestamente insultantes o irrespetuosos a este último.
22. Otros actos cometidos por subordinados por razones relacionadas directamente con sus superiores en el desempeño de sus funciones oficiales, que perjudique claramente el interés de dicho superior.
23. Insubordinación, fallar o rehusarse a realizar las tareas asignadas o a obedecer las instrucciones/ordenes oficiales, o a seguir los procedimientos establecidos.

### D. ACTOS U OMISIONES CONCERNIENTES A LA ARMONÍA, BUEN ORDEN, SEGURIDAD Y DECENCIA EN EL TRABAJO.

### VIOLACIONES CLASE C

1. Acoso sexual, que implica avances sexuales no deseados, solicitar favores sexuales, u otras conductas verbales o físicas de naturaleza sexual hechas directa o indirectamente cuando:
  - a. puede esperarse razonablemente que dicha conducta cause inseguridad, molestia, incomodidad o humillación a otra persona o grupo, o
  - b. dicha conducta tenga el propósito o efecto de interferir con el trabajo o desempeño de una persona, o crear un ambiente de trabajo intimidante, hostil o insalubre.
2. Faltar y/o rehusarse a realizar una prueba de drogas periódica aleatoria , realizada por la compañía
3. Reportarse al trabajo bajo la influencia de drogas o alcohol, o consumir drogas, alcohol u otras sustancias intoxicantes en horas de trabajo.
4. Ocultar una enfermedad contagiosa.
5. Amenazar, intimidar, coaccionar o provocar una pelea con un compañero de trabajo
6. Extorsión o cualquier tipo de obtención de dinero o valores de manera opresiva de compañeros de trabajo, proveedores o clientes.
7. Faltas graves durante actividades y eventos patrocinados por la compañía.
8. Rehusarse a cooperar durante una investigación o consulta, ya sea bajo juramento o no

9. Cualquier empleado que con conocimiento y deliberadamente brinde falso testimonio u ofrezca falsa evidencia en una investigación o consulta oficial conducida por la compañía.
10. Coaccionar, sobornar o inducir a otros a violar las normas de la compañía

#### **VIOLACIONES CLASE B**

11. Participar en acaloradas y fuertes discusiones durante horas oficiales de trabajo.
12. Usar lenguaje indecente, abusivo, despectivo o indecoroso mostrando maneras vulgares hacia los compañeros de trabajo
13. Generar rumores, divulgación innecesaria de los asuntos personales de otros, o deliberadamente distorsionar los hechos o declaraciones de forma que mejore el estado o la reputación de uno; desacredite, avergüence o ponga en peligro a otro empleado
14. No reportarse a cualquier tipo de revisión médica cuando sea instruido a hacerlo por la Gerencia.

Por favor refierase al Anexo 3 “Notice to Explain”, y Anexo 4 “Notice of Disciplinary Action Form”

## **Política para Renuncia**

Un empleado que desea dejar el servicio a la compañía antes de la edad de retiro deberá dar aviso de acuerdo con los términos de su empleo a su Gerente de línea y Recursos Humanos.

El periodo de notificación iniciará en la fecha en que se entrega la carta renuncia del empleado a su gerente de línea y Recursos Humanos. Todas las renunciaciones deben ser aceptadas por el Gerente de línea y Recursos Humanos.

Renunciaciones sin periodo de preaviso, en circunstancias excepcionales, se requiere la aprobación del COO/CEO y la cabeza de Recursos Humanos.

Al recibir la renuncia, el gerente de línea debe avista inmediatamente al departamento de Recursos Humanos sobre la fecha del último día de trabajo del empleado para iniciar todas las acciones relativas a la autorización. El salario del empleado será efectivo hasta la fecha de renuncia, y se pagará junto con su finiquito final. El salario correspondiente al mes en curso trabajado y hasta el último día de trabajo se retendrá y se pagará con el finiquito final. Cualquier solicitud especial de anticipo sobre el “Salario retenido” debe ser autorizado por el COO/CEO y Director de Recursos Humanos

Si un empleado sale de la compañía con su consentimiento antes del periodo de los 15 días de aviso especificado en el Contrato de Trabajo, entonces la diferencia en el periodo de preaviso se ajustará con sus vacaciones acumuladas. No se permitirá el cobro de licencias de vacaciones en el caso de que no se haya cumplido todo el periodo de preaviso o se haya ajustado con licencias o permisos acumuladas. Si el trabajador no cumple el plazo de preaviso, y no se concedió la renuncia al plazo de preaviso, se deducirá de las licencias remuneradas del trabajador el número de días considerados como no cumplidos. Si los días acumulados no son suficientes, el trabajador Se calculará la tarifa

diaria y se descontará de la última paga del trabajador el importe equivalente por cada día de preaviso de 15 días no servido.

El empleado que renuncia debe completar todas las formalidades para la salida, incluyendo una entrevista de salida con el representante de Recursos Humanos, unos días antes del último día de trabajo. El Departamento de Recursos Humanos emitirá un documento final de liquidación, que incluirá detalles del salario, asignaciones, cobro de vacaciones y cualquier otro pago adeudado a ST o al empleado que renunció.

### Salida durante periodo de Preaviso

No se autoriza la salida durante el periodo de preaviso. No obstante, se concederán licencias en función de los méritos y dentro de los límites razonables, previa autorización de la Dirección de Recursos Humanos y del COO/Gerente de línea

### Indemnización o compensación en lugar del plazo de Preaviso

Satellite Teams se reserva el derecho de pagar o no pagar o recuperar el salario en lugar del período de preaviso analizando caso por caso.

### Cuotas de liquidación por separación

El empleado que renuncia debe completar todas las formalidades para su salida unos días antes o el último día de trabajo. El representante de Recursos Humanos se asegurará que todas las formalidades sean cumplidas con equipos de trabajo y documentos como Carta renuncia, Formato de Autorización de Salida, Tarjetas HMO, etc, sean emitidos o regresados a Recursos Humanos según sea el caso.

El acuerdo completo y final sobre la separación incluirá la compilación de los adeudos financieros del empleado y hacia el empleado por parte de la empresa, analizados caso por caso.

El documento de liquidación final con los adeudos finales será procesado y completado dentro de los treinta (30) días ya sea a partir del último día de trabajo del empleado o de la fecha de recepción de toda la documentación, lo que ocurra al último.

## ANEXOS

### Anexo 1:

#### PERFORMANCE FEEDBACK LOOP QUESTIONNAIRE

Compañía:
Nombre del Evaluador
Designación:
Nombre del Empleado a Evaluar:
Puesto:
Fecha de contratación:
Permanencia del empleado:

Este pequeño cuestionario se diseñó para facilitar el ciclo de retroalimentación sobre el desempeño del empleado desde el momento de la contratación:

1. ¿Está satisfecho con las habilidades demostradas, fortalezas, conducta y resultados con relación a los objetivos acordados al principio de la asignación con su organización?

SI

No, Por favor especifique (i.e. objetivos establecidos vs objetivos alcanzados)

---



---

2. Si su respuesta es NO a la pregunta #1, ¿qué acciones está tomando para mejorar el desempeño del empleado?

---



---

3. Acciones recomendadas

- a. Sin cambio al estatus del empleado \_\_\_\_\_
- b. Elogio al empleado \_\_\_\_\_
- c. Plan de mejora del desempeño \_\_\_\_\_
- d. Iniciar el debido proceso de Acción Disciplinaria (hasta la terminación) \_\_\_\_\_

Gracias por su retroalimentación

## Anexo 2:

### PERFORMANCE MANAGEMENT REVIEW FORM

Los Sistemas de Gestión del Desempeño se utilizan a lo largo del año para ayudar a mejorar la comunicación y documentación entre empleados y gerentes. Adicionalmente, estos sistemas ayudan a incrementar la probabilidad de completar con éxito las metas de desarrollo profesional y personal.

Nombre del Empleado		Fecha de contratación	
Puesto		Nombre del gerente de línea	
Departamento		Designación	

#### Sistema de Valoración

Muestra de Escala de Calificación y Descriptores	
<b>Sobresaliente</b> 4.5 – 5.00	<p>El desempeño del empleado fue sobresaliente. Ha excedido los objetivos fijados por mucho, lo que ha resultado en ganancias significativas para la compañía. Elogio y reconocimiento público están en <b>orden</b>.</p> <p><u>Alcanzado: 150% o mas del objetivo</u></p>
<b>Excede expectativas</b> 3.01 – 4.49	<p>El empleado excedió significativamente los objetivos establecidos, y esto ha resultado en positivas ganancias al equipo/departamento. Elogio está en orden.</p> <p><u>Alcanzado: Entre 101% a 149% del objetivo</u></p>
<b>Alcanza expectativas</b> 3.00	<p>El empleado alcanzó completamente los objetivos, a tiempo y puede haber alcanzado ligeramente más de los esperado. Debe darse Reconocimiento y motivación.</p> <p><u>Alcanzado: 100% del objetivo</u></p>
<b>Necesita Mejorar</b> 2.00 – 2.99	<p>El empleado alcanzó algunos logros, pero fallo en alcanzar todos los objetivos total y completamente. Guía y moderada supervisión son requeridas para el siguiente periodo de evaluación</p> <p><u>Alcanzado: Entre 51% a 99% del objetivo</u></p>
<b>Insatisfactorio</b> 1.0 – 1.99	<p>El empleado falló en alcanzar los objetivos, Una brecha en el desempeño es notable, por lo tanto, una inmediata y significativa corrección y cercana supervisión se requieren para el siguiente periodo de evaluación.</p> <p><u>Alcanzado: 50% o menos del objetivo</u></p>

## Parte 1. Productividad – Conocimiento del trabajo y Pericia

<b>Area de resultados clave (KRA)</b> Sea específico y detallado, debe ser medible, alcanzable y con tiempo	<b>Indicador clave de desempeño</b> Sirve como la medida (i.e. velocidad, costo, satisfacción del cliente, calificación, etc)	<b>Objetivo</b> Debe darse a conocer al empleado por el jefe inmediato dentro de 1 semana de la fecha de inicio	<b>Calificación alcanzada</b>	<b>Escala de valoración (1-5 o 1-3)</b>	<b>Observaciones/comentarios</b>

## Parte 2. Dimensión Personal y Conductual

<b>Ejemplos de Dimensión Conductual y Personal</b>	<b>Escala de Valoración (1-5 o 1-3)</b>	<b>Observaciones/ Comentarios</b>
<b>Ética en el Trabajo</b> 5 – Demuestra diversidad, honestidad, integridad, justicia y profesionalismo en todo momento 4 – Demuestra al menos tres (3) de los siguientes rasgos (diversidad, honestidad, integridad, justicia y profesionalismo) 3 – Demuestra falta de profesionalismo, pero puede ser un trabajo en progreso 2- Le falta diversidad, honestidad, integridad y justicia, pero demuestra profesionalismo 1 – Diversidad, honestidad, integridad, justicia y profesionalismo son cuestionables		
<b>Asistencia y Puntualidad</b> 5 – Siempre está presente y a tiempo (No tarde, sin ausencias por emergencias en un mes) 4- Rara vez tarde y sin ausencias (Máximo 1 llegada tarde, si ausencias por emergencias en 1 mes) 3- Ocasionalmente ausente y tarde (Máximo de dos(2) llegadas tarde y una(1) ausencia por emergencia en 1 mes) 2 – Usualmente ausente y tarde (Más de dos (2) pero menos de cinco (5) llegadas tarde y mas de una (1) pero menos de tres (3) ausencias por emergencia en un mes) 1 – A menudo ausente y frecuentemente tarde		

(cinco (5) o más llegadas tarde y tres (3) o más ausencias por emergencia en un mes)		
<b>Adaptación y Flexibilidad</b> 5 – Trabaja muy bien ante situaciones nuevas y estresantes 4 – Fácil y frecuentemente se adapta a cambios 3 – Ocasionalmente responde bien a los cambios 2 – Maneja pobremente nuevos arreglos y situaciones 1 – Incapaz de desempeñarse ante condiciones estresantes y de cambio		
<b>Iniciativa</b> 5 – Constantemente emprendedor, Proactivo 4 – Frecuentemente inicia nuevas maneras de hacer las cosas urgentemente 3 – Ocasionalmente activo y energético 2 – Lento para captar instrucciones e iniciar asignaciones de trabajo 1 – Carece completamente de iniciativa y energía		
<b>Trabajo en Equipo</b> 5 – Valora mucho el trabajo en equipo, cooperación y muestra habilidades para escuchar, persuasión y empatía 4 – Valora el trabajo en equipo y cooperación, pero carece de habilidades para escuchar, persuasión y empatía. 3 – Muestra habilidades para escuchar, persuasión y empatía, pero carece de trabajo en equipo y cooperación. 2 – Da poco valor al trabajo en equipo y cooperación y carece habilidades para escuchar, persuasión y empatía. 1 – No valora el trabajo en equipo y cooperación, sin habilidades para escuchar, persuasión y empatía.		

### Parte 3- Calificación Final

RESUMEN DE CALIFICACIONES	PESO	CLASIFICACION

#### Parte 4 – Discusión de Desempeño

Discutir AMBOS aspectos conocimiento/pericia en el trabajo y Dimensión Conductual y Personal del desempeño del empleado con las calificaciones obtenidas. Citar el apoyo requerido por el empleado para mantener un buen desempeño y/o abordar áreas de mejora

Fortalezas	Areas de Mejora

#### Parte 5 – Acciones a tomar

- Para promoción
- Para elogiar
- Para acción disciplinaria
- Para Retroalimentación de Desempeño Regular
- Otros: \_\_\_\_\_

#### Parte 6 – Reconocimiento

<p>Certifico que entiendo completamente el contenido de esta REVISIÓN DE LA GESTION DEL DESEMPEÑO sobre Productividad – Conocimiento del trabajo/ Pericia y Aspectos de la Dimensión Conductual/Personal los cuales han sido discutidos conmigo por mi superior inmediato</p>	<p>Certifico que he discutido este REVISIÓN DE LA GESTION DEL DESEMPEÑO sobre Productividad – Conocimiento del trabajo/Pericia y Aspectos de la Dimensión Conductual/Personal con el empleado, y este mismo constituye mi evaluación para el periodo cubierto</p>
---	---

**Empleado:**

**Gerente de Línea**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma

Firma

Nombre:

Nombre:

Fecha:

Fecha:

**Anexo 3:**  
**NOTICE TO EXPLAIN (NTE)**

PARA :

CC : (Gerente de línea)

DE : Recursos Humanos

FECHA :

ASUNTO: AVISO PARA EXPLICAR

FECHA:

NOMBRE DEL EMPLEADO:

OFENSA:

VIOLACION:

En consecuencia, dentro de cinco (5) días a partir de la recepción del presente, por favor enviar su explicación escrita del porqué no se deben tomar acciones disciplinarias con su persona por los actos mencionados que son contrarios a los intereses de la empresa.

Se le recuerda que en caso de incumplir con la presente se considerará una exención a su derecho del debido proceso y eximirá a Satellite Teams para resolver la materia basado en la evidencia disponible.

La audiencia administrativa está programada para el día \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ hrs.

Para su orientación y estricto cumplimiento.

Cc 201 File

## Anexo 4:

<b>NOTICE OF DISCIPLINARY ACTION</b>	
NOMBRE:	FECHA DE ELABORACIÓN:
PUESTO:	FECHA DE OFENSA/DESCUBRIMIENTO:
Naturaleza de la Ofensa/Violación:	
Acción Tomada:	
Política de la compañía violada:	
Ofensas Similares Cometidas: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 1ª Ofensa</li> <li>❖ 2ª Ofensa</li> <li>❖ 3ª Offensa</li> </ul>	Acción Disciplinaria: <ul style="list-style-type: none"> <li>_____ Advertencia Inicial Escrita</li> <li>_____ Advertencia Final Escrita (con 5 días de suspensión sin pago)</li> <li>_____ Despido/Terminación</li> </ul>
<b>Efectividad de la Implementación:</b>	
Preparado por	Conforme:
<hr style="border: 1px solid black;"/> Recursos Humanos	<hr style="border: 1px solid black;"/> Empleado

## Acuse de Recibo y Acuerdo de los Términos Del Manual del Empleado

El Manual del Empleado (“Manual”) es un importante documento elaborado para que te familiarices con Satellite Teams (“Compañía”) y toda la información importante relativo a tu empleo con la Compañía. Por favor lee las siguientes declaraciones y firma debajo para indicar que recibiste y conoces el Manual:

- Recibí una copia del Manual, Entiendo que este Manual reemplaza y sustituye otros manuales o políticas anteriores
- Entiendo que es mi responsabilidad leer, entender y familiarizarme con el Manual, todas las políticas, procedimientos, reglas, lineamientos y todo su contenido.
- Además, entiendo que toda la información, políticas, procedimientos y todo el contenido del Manual están sujetos a cambios y/o revisiones a discreción de la Compañía en cualquier momento, aún sin aviso previo. Entiendo que, si el contenido cambia de alguna manera, la Compañía lo comunicará a través de notificaciones oficiales y puede requerir una firma adicional de mi parte indicando que conozco y entiendo cualquier cambio, revisión, enmienda o adición.
- Por la presente declaro y afirmo que mi firma abajo indica que he tenido la responsabilidad de leer el Manual, entiendo y estoy de acuerdo en cumplir con todo esto todo el tiempo que dure mi empleo con la compañía.

---

Nombre del empleado impreso sobre la firma/ fecha

*Ccp 201 file*