



## **MANUAL DE VALORES Y PROCEDIMIENTOS PARA EMPLEADOS**

### **INTRODUCCIÓN**

Este manual ha sido desarrollado con el propósito de proporcionar a todos los empleados de nuestra empresa de servicios temporales una guía clara sobre los valores y expectativas que rigen nuestro entorno laboral. En nuestra organización, entendemos que el éxito depende no solo de los servicios que ofrecemos, sino también del compromiso y la conducta ética de cada miembro de nuestro equipo. Nuestra misión es satisfacer las necesidades de productividad y competitividad de nuestros clientes, ofreciendo personal temporal calificado y comprometido. Al mismo tiempo, nos esforzamos por generar oportunidades laborales que contribuyan al desarrollo económico y social del país. Este manual refuerza nuestros principios, destacando cómo los valores fundamentales y las normas de comportamiento nos permiten cumplir con nuestros objetivos, mientras creamos un ambiente de trabajo justo, inclusivo y seguro.

A continuación, se detallan los valores fundamentales que deben guiar a todos nuestros empleados en su día a día, así como las expectativas de comportamiento y procedimientos básicos que se espera que sigan al formar parte de nuestra empresa. Todos los empleados, sin excepción, están sujetos a las disposiciones de este manual, tanto aquellos que forman parte del personal temporal como el equipo administrativo.

### **PROPÓSITO DEL MANUAL**

El propósito de este manual es servir como una herramienta de orientación y referencia para los empleados, asegurando que comprendan claramente:

- Los valores que definen nuestra cultura organizacional.
- Las conductas esperadas y los estándares éticos en todas sus interacciones.
- Los procedimientos básicos que deben seguir para garantizar un desempeño adecuado y una relación laboral armónica y efectiva.

Este documento no solo se centra en el cumplimiento de las normas internas, sino que también promueve el desarrollo personal y profesional de cada empleado, proporcionando las bases necesarias para que se integren eficazmente a los equipos de trabajo y contribuyan positivamente al crecimiento de la empresa.

### **APLICACIÓN DEL MANUAL**

Este manual es aplicable a todos los empleados de la empresa, sin importar su posición o tipo de contrato. Además, al ser una empresa de servicios temporales, es de suma importancia que los empleados temporales comprendan las expectativas y los valores que deben aplicar, no solo en nuestras instalaciones, sino



también cuando se encuentren prestando servicios en las empresas de nuestros clientes.

Es fundamental que los empleados temporales representen a nuestra empresa con la misma ética, profesionalismo y respeto que exigimos internamente, cumpliendo con las normativas y políticas tanto de nuestra organización como de las empresas en las que son asignados.

### **RESPONSABILIDADES DEL EMPLEADO**

Todos los empleados tienen la responsabilidad de:

- Conocer y comprender el contenido de este manual.
- Aplicar los valores y políticas aquí descritos en sus tareas diarias.
- Cumplir con las normativas internas y legales.
- Comunicar cualquier duda o consulta a su supervisor inmediato para asegurar el correcto entendimiento y aplicación de las disposiciones del manual.
- Informar sobre cualquier situación que pueda representar un incumplimiento de las normas o una conducta inapropiada, utilizando los canales de comunicación establecidos.

Este manual se actualizará periódicamente para asegurar que las políticas y procedimientos reflejen las mejores prácticas del sector y los cambios en la legislación aplicable. Se espera que todos los empleados se mantengan informados sobre cualquier actualización o modificación que pueda surgir.

### **VALORES FUNDAMENTALES**

Nuestra empresa de servicios temporales se rige por los siguientes valores, que todos nuestros empleados deben respetar y aplicar en su trabajo diario:

- **Servicio:** Nos esforzamos por ofrecer un servicio excelente a nuestros clientes, entendiendo sus necesidades y proporcionando soluciones efectivas a través de un personal capacitado y comprometido.
- **Respeto:** Promovemos un ambiente laboral donde todos los empleados son tratados con dignidad y respeto, sin importar su posición o función.
- **Confianza:** Fomentamos relaciones de confianza entre empleados, clientes y proveedores, basadas en la honestidad y el compromiso mutuo.
- **Honestidad:** Actuamos con transparencia e integridad en todas nuestras interacciones y decisiones.
- **Compromiso:** Nos comprometemos con la mejora continua, el cumplimiento de nuestros objetivos y la satisfacción de nuestros clientes.



- **Trabajo en Equipo:** Valoramos la colaboración y el trabajo conjunto para alcanzar metas comunes y resolver problemas de manera eficiente.

## EXPECTATIVAS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS

Como empleado, se espera que sigas los siguientes principios en tu desempeño diario:

- **Profesionalismo:** Mantén un alto nivel de profesionalismo en tus funciones, asegurando que todas tus acciones y decisiones reflejen positivamente la imagen de la empresa.
- **Puntualidad y asistencia:** Debes cumplir con los horarios establecidos y comunicar con antelación cualquier circunstancia que afecte tu asistencia.
- **Confidencialidad:** Mantén la confidencialidad de la información sensible de la empresa y los clientes con los que trabajas, cumpliendo con las políticas de protección de datos.
- **Cumplimiento de normas de seguridad:** Sigue estrictamente las normativas de seguridad laboral y utiliza el equipo de protección personal cuando sea necesario.
- **Responsabilidad:** Toma responsabilidad por tus acciones y contribuye activamente al logro de los objetivos de la empresa.
- **Resolución de conflictos:** Si surgen conflictos o desacuerdos, se espera que busques resolverlos de manera respetuosa y constructiva, o que informes al supervisor correspondiente para una solución adecuada.

## PROCEDIMIENTOS Y NORMAS DE CONDUCTA

En nuestra empresa, los procedimientos y normas de conducta son esenciales para garantizar un ambiente de trabajo productivo, seguro y respetuoso. Estas normas no solo rigen el comportamiento dentro de la empresa, sino también cuando nuestros empleados temporales son asignados a trabajar en empresas clientes. Es crucial que todos los empleados, tanto internos como temporales, comprendan y cumplan con estas normas para asegurar la armonía y el éxito en el trabajo diario. A continuación, se presentan los principales procedimientos y normas de conducta que se deben seguir:

### 4.1. Cumplimiento de las Normas Internas y de los Clientes

Todos los empleados deben cumplir con las normativas internas de la empresa y con las políticas de los clientes donde son asignados. Esto incluye, pero no se limita a:

- Seguir los procedimientos establecidos para la realización de tareas.
- Respetar las jerarquías y canales de comunicación.
- Acatar las reglas de seguridad y comportamiento en los sitios de trabajo.
- Cumplir con los horarios y jornadas laborales acordadas.



El incumplimiento de estas normas puede dar lugar a sanciones disciplinarias, incluyendo advertencias, suspensiones o la terminación de la relación laboral, según la gravedad del caso.

#### **4.2. Comunicación y Reporte de Incidentes**

La comunicación efectiva es fundamental para el buen funcionamiento de la empresa. Se espera que los empleados mantengan una comunicación abierta y honesta con sus supervisores y compañeros. En caso de enfrentar dificultades en la realización de tareas, problemas interpersonales o incidentes relacionados con la seguridad, los empleados deben reportarlo de inmediato a su supervisor o a los encargados correspondientes.

##### **Procedimiento de Reporte:**

- Si surge un problema o incidente en el lugar de trabajo, el empleado debe reportarlo tan pronto como sea posible.
- El reporte puede hacerse a través de los canales de comunicación establecidos, que incluyen reportes verbales directos a supervisores, correos electrónicos o el uso de formularios internos.
- La empresa garantiza la confidencialidad y la adecuada gestión de todos los reportes.

#### **4.3. Uso Adecuado de Recursos**

Es responsabilidad de cada empleado utilizar los recursos de la empresa y de los clientes de manera adecuada, responsable y eficiente. Esto incluye:

- Cuidar las herramientas, equipos y materiales proporcionados para la realización de las tareas.
- Evitar el desperdicio innecesario de recursos, tales como materiales de oficina, energía, agua, entre otros.
- Usar los equipos solo para los fines asignados y autorizados por la empresa.

El uso indebido o inapropiado de los recursos puede derivar en medidas disciplinarias, así como en la obligación de reparar o compensar cualquier daño causado.

#### **4.4. Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)**

La seguridad y la salud ocupacional son prioridades para nuestra empresa. Todos los empleados deben cumplir con las normativas de **Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)**, tanto en nuestras instalaciones como en las empresas clientes.

##### **Medidas de Seguridad:**

- Usar el equipo de protección personal (EPP) proporcionado por la empresa o los clientes según el tipo de tarea asignada.
- Participar en las capacitaciones de seguridad obligatorias organizadas por la empresa o los clientes.



- Seguir estrictamente los protocolos de seguridad establecidos para evitar accidentes laborales.

**Reporte de Condiciones Inseguras:**

- Los empleados están obligados a reportar inmediatamente cualquier condición insegura, accidente o situación de riesgo que pueda comprometer su seguridad o la de otros.
- La empresa tomará medidas inmediatas para investigar y corregir cualquier situación reportada.

**4.5. Conducta Ética y Profesional**

Todos los empleados deben mantener una conducta ética y profesional en todo momento, tanto dentro de la empresa como al interactuar con los clientes. Esto incluye:

- **Confidencialidad:** Proteger la información confidencial de la empresa y de los clientes es una responsabilidad clave. Está estrictamente prohibido compartir información sensible o confidencial sin autorización.
- **Respeto a Compañeros y Clientes:** Todos los empleados deben tratar a sus compañeros de trabajo, supervisores y clientes con respeto. Cualquier forma de acoso, intimidación, discriminación o comportamiento abusivo está prohibida y será objeto de sanciones.
- **Resolución de Conflictos:** En caso de surgir conflictos en el lugar de trabajo, se espera que los empleados busquen resolverlos de manera respetuosa y profesional. Si el conflicto no puede resolverse directamente, debe ser reportado al supervisor para su intervención.

**4.6. Puntualidad y Asistencia**

La puntualidad y la asistencia son esenciales para el correcto funcionamiento de la empresa y el cumplimiento de los compromisos con los clientes. Los empleados deben cumplir con los horarios establecidos y asistir puntualmente a sus asignaciones. En caso de ausencia o retraso, el empleado debe informar a su supervisor con la mayor antelación posible.

**Normas de Asistencia:**

- El empleado debe seguir los procedimientos de notificación en caso de ausencias, con la justificación correspondiente.
- Las ausencias injustificadas o frecuentes pueden ser motivo de sanciones, dependiendo de la gravedad y el impacto en las operaciones de la empresa.

**4.7. Proceso de Quejas y Sugerencias**

La empresa ha establecido un sistema transparente y confidencial para que los empleados puedan expresar sus quejas o sugerencias de manera segura y efectiva. Este sistema está diseñado para fomentar una cultura de mejora continua y garantizar que los empleados puedan comunicar cualquier problema sin temor a represalias.



**Procedimiento:**

- Las quejas y sugerencias pueden ser presentadas de forma verbal o por escrito al supervisor o a través de los canales habilitados por la empresa.
- La empresa garantiza la confidencialidad de la información y tomará medidas para investigar y resolver las quejas en un plazo razonable.

**4.8. Uso de Tecnología**

El uso de tecnología proporcionada por la empresa, como computadoras, correos electrónicos y teléfonos, debe estar estrictamente relacionado con las funciones laborales. El uso indebido de la tecnología para fines personales, actividades ilegales o inapropiadas no será tolerado y puede resultar en sanciones.

El cumplimiento de los procedimientos y normas de conducta establecidos es fundamental para garantizar un ambiente de trabajo ordenado, seguro y productivo. Todos los empleados están obligados a seguir estas normas y a cooperar con la empresa para mantener un entorno laboral saludable y ético. El incumplimiento de estas normas puede dar lugar a medidas disciplinarias, según la gravedad del caso.

**EVALUACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL**

En nuestra empresa, el desarrollo profesional de nuestros empleados es una prioridad clave. Creemos que el crecimiento y la formación continua son fundamentales para alcanzar los objetivos tanto individuales como organizacionales. A continuación, se detallan los procedimientos y oportunidades disponibles para apoyar el desarrollo profesional de nuestros empleados:

**5.1. Evaluación del Desempeño**

**Propósito de la Evaluación:** La evaluación del desempeño es un proceso continuo diseñado para medir y mejorar el rendimiento de los empleados, identificar áreas de desarrollo y proporcionar retroalimentación constructiva.

**Proceso de Evaluación:**

- **Evaluaciones Periódicas:** Se realizan evaluaciones de desempeño de manera regular (anual, semestral o trimestral, según el puesto y el contrato). Estas evaluaciones permiten a los empleados recibir comentarios sobre su desempeño, identificar fortalezas y áreas de mejora.
- **Criterios de Evaluación:** La evaluación se basa en criterios previamente establecidos, que pueden incluir calidad del trabajo, puntualidad, habilidades de comunicación, trabajo en equipo, y cumplimiento de metas y objetivos.
- **Retroalimentación Constructiva:** Durante la evaluación, se proporciona retroalimentación constructiva para ayudar a los empleados a mejorar su



desempeño y alcanzar sus metas profesionales. Se discuten las fortalezas y se ofrecen recomendaciones para el desarrollo personal y profesional.

#### **Desarrollo de Planes de Acción:**

- **Objetivos de Mejora:** En base a la evaluación, se establecen objetivos claros para mejorar el desempeño, si es necesario. Estos objetivos se deben lograr dentro de un marco de tiempo acordado.
- **Plan de Capacitación:** Se desarrollan planes de capacitación y desarrollo personalizados para ayudar a los empleados a alcanzar sus objetivos y mejorar sus habilidades. Estos planes pueden incluir cursos, talleres, y otras oportunidades de formación.

#### **5.2. Oportunidades de Capacitación y Formación**

##### **Capacitación Interna:**

- **Programas de Formación:** La empresa ofrece programas de formación interna en diversas áreas, como habilidades técnicas, gestión del tiempo, liderazgo y desarrollo personal. Estos programas están diseñados para mejorar las habilidades y competencias de los empleados.
- **Talleres y Seminarios:** Se organizan talleres y seminarios regulares sobre temas relevantes para el desarrollo profesional y el crecimiento en el entorno laboral.

##### **Capacitación Externa:**

- **Subsidios y Apoyo:** La empresa puede proporcionar subsidios o apoyo para que los empleados participen en cursos de capacitación externa, conferencias y eventos profesionales que sean pertinentes para su rol y desarrollo.
- **Certificaciones Profesionales:** Se fomenta la obtención de certificaciones profesionales relacionadas con el campo de trabajo, y la empresa puede apoyar a los empleados en la preparación y obtención de estas certificaciones.

##### **Mentoría y Coaching:**

- **Programas de Mentoría:** Se implementan programas de mentoría donde empleados experimentados guían y apoyan a los empleados nuevos o menos experimentados en su desarrollo profesional.
- **Sesiones de Coaching:** Se ofrecen sesiones de coaching para el desarrollo de habilidades específicas y para apoyar el avance en la carrera profesional.



## 6. Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Nuestra empresa está comprometida con la responsabilidad social y el impacto positivo en la comunidad. A través de diversas iniciativas y prácticas, buscamos contribuir al bienestar de la sociedad y fomentar un entorno de trabajo responsable. A continuación, se detallan las principales áreas de nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial:

### 6.1. Compromiso con la Comunidad

#### Iniciativas Comunitarias:

- **Proyectos Locales:** Participamos activamente en proyectos y programas que benefician a la comunidad local, como actividades de voluntariado, donaciones a organizaciones benéficas y apoyo a eventos comunitarios.
- **Desarrollo Comunitario:** Fomentamos el desarrollo de iniciativas que impulsen el crecimiento económico y social en las comunidades donde operamos, colaborando con entidades locales y organizaciones sin fines de lucro.

#### Participación de Empleados:

- **Voluntariado:** Fomentamos la participación de nuestros empleados en actividades de voluntariado, ofreciendo tiempo libre remunerado para que puedan contribuir a causas sociales y comunitarias.
- **Eventos de Responsabilidad Social:** Organizamos y participamos en eventos y campañas de responsabilidad social que involucran a nuestros empleados y a la comunidad.

### 6.2. Prácticas Ambientales Sostenibles

#### Políticas Ambientales:

- **Gestión de Residuos:** Implementamos políticas y prácticas para reducir, reciclar y gestionar de manera adecuada los residuos generados en nuestras operaciones.
- **Eficiencia Energética:** Adoptamos medidas para mejorar la eficiencia energética en nuestras instalaciones, utilizando tecnologías y prácticas que minimicen el consumo de energía y el impacto ambiental.

#### Promoción de la Sostenibilidad:

- **Educación Ambiental:** Proporcionamos capacitación y concienciación sobre prácticas sostenibles a nuestros empleados para fomentar una cultura de respeto y cuidado del medio ambiente.
- **Proyectos Ecológicos:** Apoyamos y participamos en proyectos ecológicos que promuevan la protección del medio ambiente y la sostenibilidad.



### 6.3. Ética y Transparencia

#### Prácticas Empresariales Éticas:

- **Integridad:** Mantenemos los más altos estándares de integridad y ética en todas nuestras prácticas empresariales, garantizando transparencia en nuestras operaciones y relaciones comerciales.
- **Cumplimiento Legal:** Aseguramos el cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables en nuestras operaciones, promoviendo una cultura de conformidad y responsabilidad.

#### Comunicación Abierta:

- **Transparencia:** Fomentamos la transparencia en la comunicación con nuestros empleados, clientes y partes interesadas, manteniendo un diálogo abierto sobre nuestras prácticas y compromisos de responsabilidad social.