

INTRODUCCION

La Dirección de la Empresa le da la bienvenida y le desea que su permanencia en la relación contractual que inicia a partir de hoy, sirva para cubrir las expectativas mutuas y pueda contribuir al crecimiento personal y al de la Empresa.

El presente "REGLAMENTO INTERNO" tiene como propósito orientar la conducta laboral dentro de pautas que le aseguren la integración a un ambiente de orden, respeto mutuo, seguridad e higiene, para que pueda realizar su labor con eficiencia, facilitando así el mejor desempeño de todos.

Una copia del Reglamento Interno está a su disposición para que pueda conocer las Normas Particulares de Convivencia Laboral y las Normas Básicas de Higiene y Seguridad relacionadas con la actividad. Así mismo, son de cumplimiento obligatorio las Políticas de Calidad y Seguridad Vial vigentes, las cuales se encuentran disponibles al personal en el Sistema Virtual de Documentos de la empresa (SVD) y en las carteleras o espacios asignados a tal efecto.

La Empresa reafirma el derecho de corregir y sancionar a un trabajador por comisión de faltas previstas o no previstas en el presente reglamento interno.

ALCANCE

El presente Reglamento detalla los principales puntos que tienen por objeto mantener las buenas relaciones entre la empresa y el personal y las del personal entre sí. Alcanza a todo el personal que realiza trabajos o servicios para la Empresa.

CONTENIDO

- I. Ingreso
- II. Documentación personal para el Legajo
- III. Comunicación de domicilio, estado civil y de familia
- IV. Cumplimiento del horario de trabajo
- V. Asistencia diaria al trabajo
- VI. Vestimenta
- VII. Seguridad e higiene en el trabajo
- VIII. Comportamiento durante el desempeño del trabajo
- IX. Normas específicas para Auxiliares de a Bordo
- X. Normas específicas para la Atención al Cliente / Pasajero

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma
Aclaración: Nicolás Spella	Aclaración: Mario Pinto	Aclaración: Daniel Lodola
Fecha: 18/01/2010	Fecha: 19/01/2010	Fecha: 26/01/2010

I. Ingreso

Antes de ingresar a la Empresa los postulantes deben aprobar las pruebas de eficiencia y competencia requeridas para cada puesto y se someten a los exámenes que la Empresa o la actividad requiera.

II. Documentación para el Legajo

Debe presentar toda la documentación personal necesaria para la confección del Legajo Personal, acreditando estar inscripto en la ANSeS (Administración Nacional de Seguridad Social) mediante la presentación de su CUIL (Código Unico de Identificación Laboral) y la documentación que establezcan las reglamentaciones vigentes para la percepción de subsidios familiares que pudieran corresponderle.

III. Comunicación de domicilio, estado civil y de familia

- ➔ Al ingresar completa una solicitud personal con todos sus datos personales, estado civil, familia e hijos que estudian, con indicación de la escuela a la cual concurren estos últimos y el domicilio el cual debe coincidir con el de residencia permanente.
- ➔ Ante cualquier cambio por mudanza debe denunciar el nuevo domicilio por escrito dentro de las 24 horas siguientes. La omisión de esta información en el tiempo indicado se considera una falta grave.
- ➔ Debe comunicar de inmediato cualquier modificación que se produzca en sus estado civil y de familia, nacimiento de otros hijos, incapacidades, inicio y finalización de estudios, etc.

IV. Cumplimiento del horario de trabajo

Debe considerar lo siguiente:

- Concurrir al trabajo los días, turnos y horarios que establezca la Empresa, inclusive los días declarados Feriados o no Laborables, atendiendo a las características de la prestación de los servicios.
- Encontrarse puntualmente en su lugar de trabajo en condiciones de iniciar su labor a la hora designada como horario de entrada y debe permanecer en él hasta la hora fijada como horario de salida, debiendo registrar los horarios de prestación de tareas en los medios que la Empresa asigne para tal fin. (Tarjeta reloj y/o planilla de firmas, etc.).
- Presentarse cambiado con la ropa de trabajo antes de registrar la entrada; durante el transcurso de la jornada permanece en el lugar asignado por el supervisor, no demorándose en forma innecesaria cuando concurra al baño o vestuario o a lugares donde lo manden.
- Las llegadas tarde son evaluadas y sancionadas de acuerdo con la magnitud y la reiteración de este tipo de faltas. La puntualidad es observada también en el horario de finalización de tareas.
- El trabajador registra la salida con la ropa de trabajo, previo a la concurrencia al vestuario o lugar designado para el aseo personal y cambio de vestimenta. No debe registrar la entrada o salida por otra persona.

V. Asistencia diaria al trabajo

La asistencia consiste en la concurrencia al trabajo los días correspondientes.

Cuando excepcionalmente no pueda concurrir DEBE COMUNICARLO A LA EMPRESA EN FORMA FEHACIENTE, el día anterior o dentro de las cuatro horas de comenzada la jornada.

- El aviso puede hacerlo en forma personal, a través de otra persona, por nota, por teléfono o por telegrama indicando el motivo de la ausencia. Cuando el aviso se haga por otra persona o por teléfono, debe solicitar el nombre de quién lo atendió. Dicho aviso permitirá a la Empresa efectuar los controles que considere necesarios para verificar la causa de la ausencia.

- Al reintegrarse al trabajo debe justificar con certificados, documentos, constancias, partidas, citatorios u otro documento que avale la gravedad de la situación que le impidió concurrir al trabajo, los cuales son evaluados antes de ser aprobados por la Empresa. Son abonadas solamente las ausencias justificadas establecidas por la legislación vigente.

Sin el cumplimiento de estos requisitos las ausencias son consideradas injustificadas, no correspondiendo el pago de las horas y constituyendo una falta grave disciplinaria.

- Las faltas SIN AVISO Y SIN CAUSA JUSTIFICADA, así como los incumplimientos reiterados en el horario de ingreso y egreso al trabajo constituyen una falta muy grave de disciplina, pudiendo la Empresa optar por la aplicación de sanciones disciplinarias que en caso de reiteraciones podrían llegar hasta el despido con causa.

VI. Vestimenta

Debe considerar lo siguiente:

- Es responsabilidad del trabajador el uso correcto de la ropa de trabajo y de los elementos de seguridad provistos por la Empresa, no pudiendo modificar la vestimenta en sus partes o sustituirse con otra inapropiada.
- El uso es obligatorio para la realización de las tareas en el lugar y horario de trabajo.
- Debe mantenerse una presentación personal correcta en virtud del servicio que se ejecuta. El superior a cargo puede sugerir o recomendar pautas que mejoren el aspecto cuando se usa el cabello largo o haya falta de higiene que pueda derivar en problemas sanitarios y/o de seguridad personal.
- Cuando por cercanía del domicilio u otros motivos, el personal concurra con el uniforme hacia el trabajo, o realice tareas en otro destino distinto del habitual, debe mantener una conducta decorosa que no comprometa la imagen de la Empresa ante terceros, no debiendo dar lugar a equívocos que hagan pasible a la Empresa de denuncias de particulares y/o sanciones por parte de las AUTORIDADES PUBLICAS.
- Cuando el personal se desvincule de la Empresa por cualquier motivo debe devolver el último equipo de ropa que le fuera entregado, como así también los elementos a su cargo.
- En caso de no cumplir con este requisito, antes de la liquidación final de haberes se le descontaran los cargos por los elementos no devueltos.
- No está permitido hacer otros trabajos por cuenta propia o ajena utilizando la vestimenta de la Empresa o invocando su nombre, aún cuando ya se hubiera desvinculado de la Empresa.

VII. Seguridad e higiene en el trabajo

Es política de la Empresa preservar la integridad de su personal durante el desarrollo de todas sus actividades.

La protección de la integridad física constituye un objetivo prioritario, ya que significa resguardar el valor más preciado de toda persona, indispensable para su desarrollo laboral y personal: LA SALUD.

Además, tenemos como premisa utilizar métodos de trabajo cada vez más seguros, que posibiliten la reducción de la mayor cantidad posible de riesgos, concentrar los esfuerzos en implementar medidas de prevención, teniendo como premisa que todos los accidentes son evitables y garantizar la integridad física de las personas, así como cuidar los bienes propios y de terceros.

Definiciones

Accidente	Es toda interrupción o interferencia en una operación o tarea que produce daños físicos y/o materiales, a personas y/o bienes propios o de terceros.
Condiciones riesgosas	Está referida a los aspectos mecánicos, físicos, del medio ambiente y otros, que rodean al trabajador en el ámbito donde desarrolla sus tareas y que representan una probabilidad de ocurrencia de accidentes.
Actos inseguros	Son aspectos del comportamiento humano, (errores, descuidos, etc.) en la realización del trabajo, que pueden ocasionar un accidente.

Recomendaciones generales de seguridad e higiene

Se recomienda al personal un conjunto de reglas generales de seguridad, las cuales atañen a todo trabajador que deba desarrollar tareas en la empresa, independientemente de su naturaleza, con el fin de prevenir todo daño que pudiera causarse a las personas, por las condiciones de su trabajo y protegerlo en su actividad y ambiente contra los riesgos existentes. Es también objetivo fundamental evitar los daños a terceros y la protección de los bienes materiales de la Empresa.

- Toda persona debe preocuparse individualmente por su propia seguridad psicofísica, la de sus compañeros y la preservación de los bienes materiales de la empresa.
- Es obligatorio el uso correcto de todos los elementos de seguridad personal que la supervisión haya previsto para determinadas tareas, o bien que se indiquen en una norma específica o cartelería.
- Partiendo del principio enunciado que "todo trabajador es responsable de su integridad psicofísica", se solicita que ejecute las tareas sin exponerse innecesariamente al peligro y menos aún involucrar con tal actitud a otras personas.
- Los avisos, letreros y cartelería en general constituyen "normas de seguridad" y sus indicaciones deben ser respetadas.
- Las normas de seguridad de índole general, como las específicas de cada sector de trabajo son de carácter obligatorio, por lo que se espera del personal la máxima colaboración posible.
- Cuando un trabajador tenga dudas respecto al significado y/o aplicación de alguna norma de seguridad e higiene debe recurrir a su superior inmediato con el fin de aclararlas.
- El personal debe informar a su superior de todo daño, operación defectuosa o

condición insegura presente en cualquier sector de la Empresa.

- Los elementos de protección personal que la empresa provee son de uso obligatorio. Es responsabilidad del trabajador mantener tales equipos en perfectas condiciones de uso.
- Se prohíbe la circulación o permanencia debajo de cargas suspendidas.
- No se debe abandonar el lugar de trabajo sin previo aviso a su superior.
- No se deben realizar reparaciones en equipos o máquinas que se hallen en movimiento.
- Desconectar siempre la alimentación como paso previo a la reparación de máquinas y equipos. Colocar avisos para prevenir la puesta en marcha accidental.
- Ninguna persona podrá ingresar a lugares de acceso prohibido sin la correspondiente autorización del responsable del sector en cuestión.
- Antes de poner en movimiento cualquier equipo o maquinaria, se debe verificar que tal acción no ponga en peligro la vida de otras personas.
- Todo trabajador debe informar de inmediato a su superior cualquier tipo de lesión que haya sufrido por pequeña que esta sea.
- El orden y el aseo deben ser impecables. De esto depende en gran medida la prevención de una gran cantidad de accidentes.
- El personal debe abstenerse de efectuar tareas para las cuales no está capacitado y autorizado. Ante la duda debe consultar a su superior.
- Todo trabajador debe estar plenamente consiente que la distracción es un factor de gran incidencia en los accidentes, por lo cual procurará, estar atento durante la ejecución de sus tareas y en especial cuando ésta sea riesgosa.

Orden y limpieza

Es importante mantener los sectores de trabajo en perfecto orden y limpieza para lograr reducir accidentes propios y ajenos.

Mantener ordenado y limpio el lugar de trabajo es necesario para prevenir accidentes tanto del trabajador como de las personas o vehículos que deben circular por el sector.

El orden y la limpieza deben ser permanentes.

Como regla general se debe:

- Retirar todo el material innecesario.
- Mantener las herramientas en un mismo lugar de manera de no dificultar el paso.
- Las áreas de trabajo y circulación deben estar libres de cables, mangueras, varillas y todo elemento que signifiquen tropiezos y caídas.
- Depositar los restos de comida en bolsas o recipientes destinados a tal fin.

Conducción de vehículos de la empresa

Solo podrán conducir unidades de propiedad de la Empresa aquellas personas que previamente han sido autorizadas y han acreditado con el registro de conductor la habilitación de manejo de la unidad que se le asigna.

Está prohibido el manejo de unidades sin registro, con registro vencido o con registro vigente pero sin habilitación de la categoría del vehículo a conducir.

Es responsabilidad del conductor respetar las normas de tránsito vehicular, como así también el cuidado de la unidad que conduce.

Normas de seguridad para Conductores

- Controlar todo lo referido a la seguridad en el vehículo antes de salir de la BASE operativa, de acuerdo a lo especificado en el "Instructivo de Conductores".
- Circular con precaución. No exceder las velocidades máximas permitidas.
- Respetar las leyes de tránsito vigentes. La Empresa no se responsabiliza por negligencias en este sentido.
- Indicar con las luces de giro correspondientes las maniobras a realizar, antes de ejecutarlas.
- No transportar a personas ajenas a la empresa sin autorización.
- No ceder el manejo de la unidad a personas no autorizadas.
- No transportar en la cabina elementos que puedan provocar combustión. (Ej.: calentadores a gas, recipientes con combustibles, etc.)
- Usar el cinturón de seguridad.

VIII. Comportamiento durante el desempeño de su trabajo

El trabajador debe observar buena conducta y acatar las indicaciones de la supervisión, respetando a todos los miembros del personal y desempeñando su trabajo con responsabilidad.

➤ Debe:

1. Comprometerse a trabajar con la mayor eficiencia y a desempeñar de buena fe las tareas que se le confíen.
2. Cumplir con el horario establecido por la Empresa, debiendo ajustar a ello su asistencia y labor.
3. Encontrarse en su puesto de trabajo a la hora fijada para su iniciación.
4. Cumplir rigurosamente las disposiciones de entrada, horario de descanso y salida.
5. Dar aviso con anticipación no menor de 24 horas cuando por razones justificadas no pueda concurrir a trabajar.
6. Comunicar en forma fehaciente durante la primera media jornada de trabajo toda inasistencia. En caso de enfermedad debe someterse a los controles médicos que la empresa requiera.
7. Comunicar fehacientemente en el formulario correspondiente cuando ingrese herramientas de su propiedad al personal de seguridad o encargado. Una vez finalizados los trabajos contra presentación del mismo, podrá retirar las herramientas de su propiedad. Sin este requisito el personal tiene terminantemente prohibido retirar herramientas del lugar de trabajo.
8. Cumplir con las normas de Seguridad.
9. Respetar las indicaciones y señalizaciones de seguridad sin excepciones.
10. Mantener correctamente el lugar y las herramientas de trabajo.
11. Dar aviso de inmediato a su superior en caso de accidente de trabajo por mas leves que ellos sean.
12. Consultar con su superior inmediato ante cualquier duda respecto a las normas de seguridad.
13. Cumplir con las políticas, procedimientos e instructivos de trabajo emitidos por la empresa.

➤ Está terminantemente prohibido:

1. Ingresar con armas u otros objetos de agresión que puedan ser considerados como

tales.

2. Introducir, tener, distribuir o ingerir, bebidas alcohólicas, drogas, estupefacientes o medicamentos no autorizados por un profesional médico y/o trabajar dentro de la empresa (o del servicio) bajo sus efectos.
3. Retirar de la Empresa, materiales, equipos, repuestos, útiles, documentación, procedimientos, o cualquier información.
4. Gritar o correr, salvo en casos de urgencia grave que lo justifiquen.
5. Realizar tareas con el torso desnudo.
6. Jugar en el horario de trabajo. Molestar a los compañeros, usar lenguaje o actitudes impropias, abusivas o intimidatorias.
7. Ausentarse sin permiso del lugar de trabajo.
8. Ingresar o salir del establecimiento por otro lugar que no sea el fijado por la empresa.
9. Realizar actos que puedan causar desórdenes como corridas, gritos, bromas, juegos de manos, dormir, restringir el rendimiento, abandonar el trabajo sin autorización, demorarse en los baños u otras dependencias, formar grupos para conversar o discutir en el horario y lugar de trabajo.
10. Participar en riñas, producir lesiones a otras personas y toda conducta que esté penalizada por la Ley.
11. Hacer fuego dentro de la Empresa sin autorización.
12. Conversar o leer durante las horas de trabajo o distraer la atención de otros trabajadores.
13. Lavarse o cambiarse de ropa antes de la finalización del horario de trabajo.
14. Arrojar papeles, residuos, desperdicios, colillas de cigarrillos, fuera de los recipientes destinados a esos efectos.
15. Hacer colectas, suscripciones, vender rifas, bonos, mercaderías o servicios, sin autorización.
16. Realizar trabajos en su provecho o para extraños durante las horas de trabajo.
17. Utilizar audífonos de radio, reproductores o grabadores, o cualquier otro artefacto que impida el audio total en el horario y lugar de trabajo.
18. Ausentarse sin permiso o abandonar sus tareas para hablar con terceros sobre trámites personales (créditos, compras, AFJP, seguros, etc.) sin la debida autorización.
19. Dejar herramientas fuera de lugar al finalizar la jornada laboral.
20. El acoso sexual a personas de la empresa y terceros en circunstancias del servicio.

IX. Normas específicas para Auxiliares de a Bordo

Debe cumplir con lo siguiente:

- Controlar todo lo referido a la limpieza y confort en el vehículo antes de salir de la BASE operativa, de acuerdo a lo especificado en el "Instructivo de Auxiliares de a Bordo".
- No mantener discusiones con los compañeros de trabajo en presencia de los pasajeros.
- No apropiarse u obsequiar elementos pertenecientes a la Empresa.
- No fumar, masticar goma de mascar u otra sustancia o tomar mate en presencia de los pasajeros.
- No suministrar información inherente a la actividad de la Empresa a medios de prensa, ni a empleados de otras compañías de transporte.
- Brindar y garantizar buen trato, amabilidad y cordialidad a nuestros pasajeros. Evitar entablar discusiones con los mismos.

- Controlar exhaustivamente todos los elementos y mercadería para el servicio, cotejando las cantidades tanto en el viaje de ida y como de vuelta.
- Controlar que los bolsos de mano de los pasajeros no superen las medias de los porta equipajes y permitir el acceso sólo en casos de extrema necesidad, haciéndose cargo el pasajero de su incomodidad.

X. Normas específicas para la Atención al Cliente / Pasajero

Todas aquellas personas que deban tratar directamente con Clientes / Pasajeros, deben cumplir con las siguientes especificaciones:

- Brindar buen trato, amabilidad y cordialidad en la atención de nuestros clientes/pasajeros.
- Escuchar con atención y dedicación los reclamos o sugerencias de los pasajeros para satisfacer sus necesidades.
- Realizar toda actividad pensando en el bienestar y seguridad del pasajero.
- Pensar en lo que se va a decir antes de comenzar a hablar, esto nos permitirá transmitir nuestro mensaje con claridad.
- Brindar información completa y segura respecto a los servicios que prestamos, no omitir ningún detalle.
- Demostrar actitudes positivas y ser naturales en el trato.
- Mirar a los ojos a los clientes para transmitir confianza y para captar si está siendo comprendido por él.