



**Empresa de Propiedad Social Directa Comunal
de Atención Telefónica Ejido
(EPSDC-ATE)**

REGLAMENTO INTERNO DE NORMAS, FALTAS, Y SANCIONES



CONTENIDO

.- PREÁMBULO

.- DISPOSICIONES FUNDAMENTALES

.- DEFINICIONES PRELIMINARES

.- TÍTULO I: DE LAS NORMAS

CAPÍTULO I: DEL INGRESO DE NUEVOS PRODUCTORES Y PRODUCTORAS

CAPÍTULO II: NORMAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA JORNADA Y HORARIO DE TRABAJO.

CAPÍTULO III: NORMAS PARA FORTALECER LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LOS PRODUCTORES Y PRODUCTORAS
CAPÍTULO IV: NORMAS PARA MANTENER LA ARMONÍA EN EL ÁREA OPERATIVA
CAPÍTULO V: NORMAS PARA ASEGURAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE LA EPSDC-ATE PRESTE A SUS CLIENTES.

CAPÍTULO VI: NORMAS PARA PRESENTAR LOS JUSTIFICATIVOS MÉDICOS.

CAPÍTULO VII: NORMAS PARA SOLICITAR LOS PERMISOS NO REMUNERADOS.

CAPÍTULO VIII: NORMAS PARA REGULAR LOS PERMISOS Y/O LICENCIAS REMUNERADAS.

CAPÍTULO IX: NORMAS PARA REGULAR LOS PERMISOS POR LACTANCIA MATERNA.

CAPÍTULO X: NORMAS PARA REGULAR LOS PERMISOS POR PATERNIDAD.

.- TÍTULO II: DE LAS FALTAS, Y SUS CLASES

CAPÍTULO XI: FALTAS LEVES.

CAPÍTULO XII: FALTAS GRAVES.

.- TÍTULO III: DE LAS SANCIONES; DEL COMITÉ DISCIPLINARIO; DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO; Y DE LA RESPONSABILIDAD DE LOS PRODUCTORES Y PRODUCTORAS DE LA EPSDC-ATE

CAPÍTULO XIII: DE LAS SANCIONES.

CAPÍTULO XIV: DEL COMITÉ DISCIPLINARIO.

CAPÍTULO XV: DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO.

CAPÍTULO XVI: DE LA RESPONSABILIDAD DE LOS PRODUCTORES Y PRODUCTORAS.

.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS

.- DISPOSICIONES FINALES

PREÁMBULO

La Empresa de Propiedad Social Directa Comunal de Atención Telefónica Ejido, en lo adelante EPSDC – ATE, se concibe como una Organización Socio productiva de carácter social, inscrita dentro del Sistema Económico Comunal, cuyo objetivo estratégico es la generación de premisas materiales que contribuyan con la construcción del Socialismo, y concretamente con el fortalecimiento del Poder Popular, y de nuevas y mejores relaciones sociales de producción.

Como Empresa de Propiedad Social Directa, se encuentra regulada por el marco jurídico del Sistema Económico Comunal, concretamente por la Ley Orgánica del Sistema Económico Comunal (LOSEC) y su Reglamento (RLOSEC), así como también por las resoluciones que emita el Órgano competente en materia de Economía Comunal.

El presente Reglamento Interno de la EPSDC– ATE establece las Normas, Faltas y Sanciones, a objeto de regular que las relaciones productivas, sociales e interpersonales dentro de la Empresa, estén basadas en principios y valores de respeto, cooperación, solidaridad, honestidad, transparencia, responsabilidad y corresponsabilidad, equidad y justicia social. Dichos principios y valores son la base fundamental de la empresa y el sustrato articulador de la misma.

DISPOSICIONES FUNDAMENTALES

PRIMERA: Las disposiciones procedimentales para la resolución de conflictos internos, han sido formuladas en el marco de lo establecido en el Título VIII de los Estatutos Sociales de la Empresa “De la Solución Alternativa de Conflictos y Disputas” en sus Artículos 62 y 63, y en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 5, numeral 16, del Reglamento de la LOSEC, referido al servicio de Mediación y Arbitraje que por Ley es competente para brindar el Ministerio del Poder Popular para las Comunas.

SEGUNDA: El presente reglamento tiene como finalidad regular y garantizar la convivencia, el respeto recíproco y los demás derechos de los integrantes de la organización socio productiva (EPSDC-ATE), lo que comprende:

a) Obligaciones y deberes de los productores y productoras para con sus funciones, para con los demás productores de la Organización Socio productiva, para con los Voceros y demás miembros del Sistema de Agregación Comunal, para con las demás instancias del Poder Popular y Consejos Comunales y para con su comunidad.

b) Incentivar a los productores y productoras los valores y principios socialistas para el trabajo, y en especial la solidaridad y sentido de pertenencia a la Organización Socio productiva como medios para alcanzar el bien común, que en este caso debe ser, el fomento del Sistema Económico Comunal en el marco del modelo productivo socialista, garantizando el buen servicio a nuestros clientes el cual redunde en una atención de calidad a los usuarios y usuarias.

c) Sin excepción, las disposiciones del presente Reglamento son de estricto y obligatorio cumplimiento de todos los Productores y Productoras de la EPSDC-ATE, ya sean: 1) Aspirante a Productor(a); 2) Productor(a); o 3) Productor(a) en condición de Suplente por un periodo determinado; aún y cuando no se establezca la distinción entre unos y otros en la redacción del articulado del presente Reglamento, por lo que siempre que se haga mención a los Productores y Productoras se entenderá que se hace referencia a todos indistintamente de su cualidad o condición dentro de la EPSDC – ATE.

DEFINICIONES PRELIMINARES

Aspirantes a Productor o Productora: Personas que están en periodo de prueba, y/o que están inmersas en el proceso de formación inicial (Curso de iniciación) que facilita la EPSDC – ATE a quienes manifiesten su deseo de ingresar en condición de Productores(as) dentro de la Empresa, y que hayan sido postulados de acuerdo a lo establecido en este Reglamento, en el Modelo de Gestión De la Empresa y en sus Estatutos Sociales. Durante el curso de iniciación los aspirantes a Productores(as) recibirán formación técnica relacionada con las actividades y funciones a cumplir dentro del proceso operativo y/o administrativo según sea el caso dependiendo del cargo.

Productores y Productoras: Integrantes de las Organizaciones Socio productivas que conforman el Sistema Económico Comunal, que ejercen el control social de la producción, de manera directa o en conjunto con la representación del Poder Público, según la organización sea de propiedad directa comunal o de propiedad indirecta comunal.

Productores y Productoras en condición de Suplente: Personas que habiendo superado y aprobado el curso de iniciación ingresan a la Empresa por un periodo determinado para suplir las funciones de algún(a) Productor(a) que por cualquier causa se encuentre ausente del cumplimiento de sus funciones. El periodo de duración de la suplencia será determinado al momento del ingreso del Productor(a) Suplente, dicho periodo podrá ser prorrogado por un periodo igual cuando así lo dicten las circunstancias y necesidades de la Empresa y siempre que el Productor(a) Suplente lo acepte. En virtud de sus méritos y desempeño dentro de la organización socio productiva, evaluados durante el lapso de tiempo determinado que dure la suplencia, dichos Productores(as) Suplentes pudiesen o no pasar al Estatus definitivo de Productor o Productora de la EPSDC-ATE.

Voceros y Voceras: Voceros de las Comunidades y Consejos Comunales propietarios de la EPSDC – ATE, quienes electos y designados en Asambleas de Ciudadanos y Ciudadanas conforman el Sistema de Agregación Comunal, y ejercen dentro de la empresa un nivel de dirección estratégica de la misma.

Cliente: A los efectos del presente Reglamento, se entiende por Cliente a la(s) Empresa(s), y/o Persona(s) natural(es) o jurídica(s), pública(s) o privada(s), u otras Organizaciones Socio productivas, con quienes la EPSDC-ATE, mantenga relaciones contractuales en virtud de prestarle uno o varios servicios de los previstos en el Objeto del Acta Constitutiva Estatutaria.

Usuarios(as): A los efectos del presente Reglamento, se entiende por Usuarios(as) a las personas naturales o jurídicas, pública(s) o privada(s) que hacen uso directamente del o los servicios que preste la EPSDC-ATE.

TÍTULO I

“DE LAS NORMAS”

CAPÍTULO I

“DEL INGRESO DE NUEVOS PRODUCTORES Y PRODUCTORAS”

Artículo 1.- El Ingreso a la EPSDC-ATE como Productor(a) se hará a través de las postulaciones de las comunidades propietarias, y otras comunidades del Municipio Campo Elías y del Estado Mérida basado en el Reglamento de Postulaciones de la EPSDC-ATE.

Artículo 2.- El proceso de captación y selección de Aspirantes a Productor y Productora del área Operativa, para ser Productor(a) de Atención Telefónica se realizará a través de lo dispuesto en la normativa vigente de selección, que utilice la Coordinación de Talento Humano.

Artículo 3.- El proceso de captación y selección del personal de las Áreas Administrativas y por la naturaleza de su cargo, se hará a través de postulaciones internas del personal de productores y productoras de la EPSDC-ATE, previa calificación del perfil requerido. En caso de no existir personal con el perfil requerido dentro de la empresa, se publicará la oferta de Empleo y se procederá de acuerdo con lo establecido en el Artículo 1 del presente Reglamento. La aprobación definitiva de dichos ingresos como Productor(a) del área administrativa estará a cargo de la Unidad Administrativa, previo el cumplimiento del proceso de Selección aquí descrito.

Artículo 4.- El personal seleccionado, previo a su ingreso, deberá llenar el formulario de Declaración Jurada que proporcionará la Coordinación de Talento Humano, el cual se incluirá en su expediente personal, conjuntamente con la documentación que solicite el área de Captación y Selección.

Artículo 5.- Al incorporarse al servicio de la Empresa el nuevo Productor o Productora recibirá un documento con la descripción de sus funciones, el Acta de Entrega de Cargo, la relación de bienes que se le entregan bajo su responsabilidad, así como otras instrucciones y consideraciones a que hubiere lugar.

Artículo 6.- Todo Aspirante a Productor o Productora recibirá, desde su ingreso a la empresa, el presente Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones de la EPSDC-ATE, el cual será proporcionado por la Coordinación de Talento Humano con el fin de darle a conocer sus derechos, obligaciones, la normativa que le rige así como el Régimen Disciplinario respectivo, firmando constancia de haber recibido y comprometiéndose a cumplir todas las disposiciones del mismo.

Artículo 07: El periodo de prueba de los aspirantes a productor y productora será de 6 meses. Durante dicho periodo el aspirante deberá cumplir con el siguiente reglamento y se someterá a la respectiva evaluación y gestión de rendimiento la cual arroja cinco (5) escalas de evaluación:

1. Excelente.
2. Muy Bueno.
3. Oportunidad de Mejora.
4. Insatisfactorio.
5. Deficiente.

Las escalas Uno (1) y **Dos** (2) permiten al aspirante productor y productora pasar al estatus definitivo de productor y productora.

La escala Tres (3), permiten al aspirante productor y productora continuar como aspirante durante un único periodo adicional de Seis (6) meses, garantizando la respectiva retroalimentación.

Las escalas Cuatro (4) y **Cinco** (5) los aspirantes a productor y productora evaluados que se encuentren en esta escala perderán la condición de aspirantes.

Parágrafo Primero: si el aspirante a productor o productora es excluido por los motivos antes señalados en este artículo, no serán tomados en cuenta para ingresar a la EPSCDC-ATE en un periodo de 6 meses.

Parágrafo Segundo: el proceso de evaluación y gestión del rendimiento estará a cargo de la coordinación de planificación.

Artículo 8: El incumplimiento de cualquiera de los artículos arriba señalados, y que regulan el procedimiento de ingreso de nuevos Productores y Productoras, será considerado como una Irregularidad Procedimental, y en consecuencia será objeto de investigación obligatoria por parte de la Unidad de Contraloría, quien establecerá las responsabilidades a que hubiere lugar.

Artículo 9.-Quedarán automáticamente excluidos del proceso de formación y/o capacitación inicial establecido por la EPSCDC-ATE, aquellos aspirantes a Productor o Productora que incurran en la siguiente condición:

- a) Dos (2) ausencias injustificadas a los cursos o actividades formativas.
- b) Dos (2) llegadas tarde a los cursos o actividades formativas.
- c) Dos (2) usos de celular en las salas de entrenamiento.
- d) Cuatro (4) evaluaciones de seguimiento reprobadas, de acuerdo a la metodología de evaluación que está en el reglamento para cursos INI.
- e) Uso de lenguaje soez en sala de entrenamiento.
- f) Irrespeto al facilitador y/o sus compañeros de cursos o actividades formativas
- g) Mal uso de las herramientas de entrenamiento, fuga de información confidencial

Parágrafo Único: Si el Aspirante a Productor o Productora es excluido por los motivos señalados en este artículo, no será tomado en cuenta nuevamente para Ingresar a la EPSCDC-ATE en un período de seis (6) meses.

Artículo 10.- Al finalizar el proceso de formación y/o capacitación inicial, los facilitadores elaborarán un informe descriptivo acerca del desempeño individual de cada aspirante especificando sus habilidades y destrezas así como sus debilidades y deficiencias, el cual será enviado a la Coordinación de Talento Humano, durante los 3 días hábiles posteriores a la finalización del proceso de formación, a fin de que se continúe con el procedimiento establecido para la correspondiente evaluación final y selección de aquellos Aspirantes que cumplan con el perfil y los requisitos establecidos para ingresar a la Empresa, en cuyos casos se hará la correspondiente formalización y documentación para su ingreso. El incumplimiento de esta norma por parte de los facilitadores o facilitadoras, y por parte del Productor(a) de Talento Humano al que corresponda, será considerado como una Falta Leve por cada vez que se cometa, y sancionado con Amonestación. La acumulación de hasta tres (3) Amonestaciones por Falta Leve a este respecto en el período de 30 días continuos o 5 de Amonestaciones durante los 60 días continuos, será considerada como Falta Grave y sancionada con la Destitución.

CAPÍTULO II

“NORMAS QUE RIGEN EL CUMPLIMIENTO DE LA JORNADA Y HORARIO DEL PROCESO PRODUCTIVO EN LA EPSDC-ATE”

ARTÍCULO 11.- La jornada ordinaria para el cumplimiento de sus funciones de los Productores y Productoras del Área de Operaciones es de siete (07) horas diarias de las cuales 6 son efectivas con 30 minutos de descanso dentro de la jornada y 30 minutos al final de la jornada. Para el caso de los Productores y Productoras del Área Administrativa la jornada ordinaria para el cumplimiento de sus funciones es de ocho (08) horas diarias con 1 hora de descanso. El tiempo efectivo de desempeño se computará mediante registro personal e individual de la hora de ingreso y salida, con el Sistema de Control de Asistencias que esté implementado en el momento. El incumplimiento de la jornada ordinaria para el cumplimiento de sus funciones por parte de los productores o productoras, será considerado como una Falta Leve por cada vez que se cometa, y sancionado con Amonestación. La acumulación de hasta tres (3) Amonestaciones por Falta Leve a este respecto en el período de treinta (30) días continuos o de cinco (5) Amonestaciones durante sesenta (60) días continuos, será considerada como Falta Grave y sancionada con la destitución del productor o productora.

Parágrafo Único: El Incumplimiento del tiempo de descanso será considerado como una Falta Leve y sancionado con Amonestación.

Artículo 12- Los horarios de trabajo podrán ser fijados, variados y/o adecuados por la EPSDC-ATE de acuerdo con las actividades, los requerimientos operacionales y demás necesidades principales de funcionamiento de la empresa.

Artículo 13: Todo productor o productora deberá iniciar sus labores puntualmente de acuerdo al horario que fije la EPSDC-ATE. Los Productores y Productoras en la hora de ingreso tendrán una tolerancia diaria máxima de quince (15) minutos para lo cual el productor o productora será sancionado con su respectiva amonestación.

El productor o productora que llegue con un retardo superior a los quince (15) minutos, no podrá incorporarse a su jornada de trabajo y se considerará ausente. En tal caso, se procederá con arreglo a lo establecido en el Artículo 11 de este reglamento, salvo en los casos de eventos externos o de fuerza mayor inequívocamente demostrables que impidan la llegada puntual al puesto de trabajo. La acumulación de hasta Cuatro (4) Amonestaciones por Falta Leve a este respecto será considerada como Falta Grave y sancionada con la destitución del productor o productora.

CAPÍTULO III

“NORMAS PARA FORTALECER LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LOS PRODUCTORES Y PRODUCTORAS”

Artículo 14.- Se definen como actividades de formación y capacitación dentro de la EPSCD-ATE, entre otras, las siguientes:

- ☐ Mesas de Trabajo
- ☐ Talleres
- ☐ Charlas y conferencias
- ☐ Inducciones
- ☐ Cursos de formación sociopolítica
- ☐ Cursos de formación técnico-profesional.

Artículo 15.- Es obligación de todos los Productores y Productoras participar en las actividades de Formación y/o Capacitación para todas las áreas de la EPSCD-ATE. La inasistencia injustificada a dichas actividades será sancionada como una falta leve, de acuerdo con lo establecido en este Reglamento.

Artículo 16.- Si en la ejecución de la actividad de Formación y Capacitación se observasen actitudes de irrespeto, desinterés o sabotaje, se tomará como una falta a su proceso de formación y el de sus demás compañeros Productores y Productoras, acarreando la respectiva Amonestación por parte de su Supervisor Inmediato, adicional será sancionada como una falta leve, de acuerdo con lo establecido en este Reglamento.

CAPÍTULO IV

“NORMAS PARA MANTENER LA ARMONÍA EN EL ÁREA OPERATIVA”

Artículo 17.- Para el aseguramiento de los indicadores de gestión de desempeño operativo exigidos por nuestros clientes y mantener un óptimo ambiente de trabajo quedan establecidas las siguientes normas:

a) Prohibido el uso y permanencia del equipo celular en sala operativa y puestos de trabajo, para todo productor y productora. Solamente podrán hacer uso del mismo en sus puestos de trabajo aquel productor o productora que por la naturaleza de su actividad sea estrictamente necesario el uso del equipo celular, según la descripción de cargos o manual de procedimientos de la correspondiente Coordinación de la EPSDC-ATE. El incumplimiento de esta norma por parte de los productores o productoras, será considerado como una Falta Leve por cada vez que se cometa, y sancionado con Amonestación.

b) Queda totalmente prohibido el préstamo y manipulación de las claves de acceso ya que las mismas son intransferibles y de uso personal. El incumplimiento de esta Norma por parte de los productores o productoras, será considerado como una Falta Grave y sancionado con la Destitución.

c) Al utilizar los baños deben dejarlos limpios, higiénicos y utilizar los recipientes para los desperdicios, haciendo buen uso de las instalaciones y del tiempo establecido para ello. El incumplimiento de esta norma por parte de los productores o productoras, será considerado como una Falta Leve y sancionado con Amonestación.

d) Cumplir estrictamente con el tiempo estimado de descanso y utilizar el área acondicionada para tal fin. El esquema de tiempos de descanso será establecido por el supervisor(a) inmediato de acuerdo con la dinámica de las operaciones, teniendo en consideración lo que al respecto está establecido en el artículo 11 del presente Reglamento. La negativa de asumir el esquema de tiempos de descanso establecido por el supervisor(a) inmediato por parte de algún productor o productora, dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas. Para aquellos casos que por recomendación médica sea necesario considerar un esquema de descanso específico para algún productor o productora, el mismo deberá ser avalado por el servicio médico de la empresa. El incumplimiento de esta norma será considerado como una Falta Leve y sancionado con Amonestación.

e) Mantener el área de trabajo completamente limpia y ordenada. A tal fin está prohibido el consumo de alimentos dentro de los puestos de trabajo. Solo se permite el uso de termos y envases de plástico cerrados, para evitar el derramamiento de líquidos en los equipos de computación. El incumplimiento de esta norma por parte de los productores o productoras, será considerado como una Falta Leve y sancionado con Amonestación.

Artículo 18.- El puesto de trabajo en el cual le corresponde ejercer su labor al Productor(a) será el que le sea asignado diariamente por el supervisor inmediato. La negativa de aceptar el puesto de trabajo asignado será considerado como una Falta Grave y sancionado con la Destitución, salvo en los casos en que, por razones médicas o de salud en general y avaladas por el servicio médico, sea imposible o improcedente ocupar el puesto asignado.

Artículo 19.- Quien encontrare algún objeto ajeno a su pertenencia dentro de las instalaciones, deberá entregarlo al supervisor(a) inmediato para que éste a su vez canalice su devolución. El incumplimiento de esta norma por parte de los productores o productoras y/o por parte del Supervisor(a), será considerado como una Falta Grave y sancionado con la Destitución.

Artículo 20.- Todos los productores y productoras que laboren en sala operativa, tienen la responsabilidad de traer su candado y guardar sus pertenencias bajo llave única y exclusivamente en el área destinada para ello; no se permitirá ejercer su función sin resguardar sus pertenencias previamente. De igual manera está prohibido dejar candados fijos, pues el próximo productor que ingrese en el siguiente turno no podrá hacer uso del casillero. El incumplimiento de esta norma por parte de los productores o productoras será considerado como una Falta Leve y sancionado con Amonestación.

Artículo 21.- De acuerdo con la dinámica y las necesidades de operaciones de la EPSDC-ATE, se realizará periódicamente un proceso de rotación planificado de pasillos entre ambas sedes de la empresa. De la misma forma se realizará un proceso de rotación entre los diferentes servicios que ésta presta. De manera planificada y luego de una evaluación de desempeño y de las capacidades de los productores y productoras, se indicará quienes serán objeto de rotación, en virtud de que quienes ejerzan la función de atención telefónica a usuarios y usuarias en cada uno de los servicios estén capacitados teniendo en cuenta la función que realizará. El incumplimiento o la negativa por parte de los productores y productoras de aceptar la rotación que sea indicada de acuerdo con lo establecido en este artículo, será considerada una forma de insubordinación, calificada como una Falta Grave y sancionada con la Destitución. Salvo en los casos en que, por razones médicas o de salud en general y avaladas por el servicio médico, sea posible o imposible cumplir con el proceso de rotación.

CAPÍTULO V

“NORMAS PARA ASEGURAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE LA EPSDC-ATE PRESTE A SUS CLIENTES”

Artículo 22.- Se realizarán evaluaciones periódicas a todos los Productores y Productoras, con la finalidad de verificar la evolución en cuanto al manejo de los procesos establecidos, así como la buena atención a los usuarios y usuarias de los servicios que preste la EPSDC-ATE a sus clientes. Mensualmente se evaluarán las llamadas recibidas o emitidas. La cantidad de estas evaluaciones dependerá de la planificación o necesidad de los servicios.

Artículo 23.- Todos los Productores y Productoras deberán cumplir con los estándares de calidad establecidos por la EPSDC-ATE convenidos contractualmente con sus clientes. En caso de reincidir en un mismo ítem en las evaluaciones en un período de noventa (90) días continuos, será considerado como una falta leve sancionado con amonestación.

Artículo 24.- El Productor o Productora o los aspirantes a dicha condición que posean evaluaciones con calificación de 0% por parte del cliente, serán consideradas como una Falta Leve y serán sancionadas con una Amonestación. La acumulación de hasta (3) amonestaciones por este concepto durante un período de sesenta (60) días continuos, se considerará Falta Grave y se sancionará con la Destitución. Para la aplicación de esta Norma, siempre se tendrá en cuenta exclusivamente que los factores considerados en la evaluación

sean únicamente los imputables al productor o productora y en ningún momento los que sean imputables al cliente o a la falla de las herramientas de la EPSDC-ATE.

Artículo 25.- El Productor o Productora o los aspirantes a dicha condición, que incurran en acciones que atenten contra el prestigio y buen nombre de la empresa, o contra la calidad del servicio que se presta, o contra los derechos y garantías de atención de los usuarios y usuarias de los servicios que preste la Empresa, estarán incurriendo en acciones consideradas como Falta Grave, y se procederá a la suspensión inmediata de sus labores y se sancionará a la brevedad posible con la destitución. Se considera como dichas acciones:

- ☐ El maltrato al usuario o usuaria detectado por nuestro cliente o por la EPSDC-ATE.
- ☐ La liberación o abandono de Llamadas detectado por nuestro cliente o por la EPSDC-ATE.
- ☐ La verificación y uso de datos de usuarios y usuarias para fines distintos a las actividades concernientes a sus funciones detectado por nuestro cliente o por la EPSDC-ATE.
- ☐ Los casos de Fraude que impliquen perjuicio económico a algún cliente de la EPSDC-ATE o los usuarios y usuarias detectado por nuestro cliente o por la EPSDC-ATE.

Artículo 26.- El perjuicio en la prestación del servicio, causado por productores o productoras a usuarios y usuarias por negligencia (suspensiones de líneas, activaciones de planes o servicios no solicitados, u otros similares), será considerado como una Falta Leve por cada vez que se cometa, y sancionado con Amonestación. Para los casos de suspensiones de líneas adicionalmente se procederá a la rotación inmediata del servicio. Para todos los escenarios en los que se demuestre intencionalidad, se considerará como una Falta Grave dando lugar al inicio inmediato del procedimiento para la Destitución.

Artículo 27.- Cuando algún cliente o usuario de la EPSDC-ATE presente una queja formal, y/o solicite la exclusión de algún productor o productora, por casos donde se presuma o evidencie un perjuicio al servicio que ésta presta, será suspendido de sus labores y se someterá a una investigación imparcial por parte de la Coordinación de Talento Humano conjuntamente con la Coordinación a la cual pertenezca el productor o productora objeto de la averiguación, posterior a lo cual se procederá conforme al resultado obtenido, estableciendo las sanciones o exoneraciones a que hubiere lugar. Mientras se realiza la averiguación correspondiente, el Productor o Productora será reubicado en otra función dentro de la empresa o suspendido con pago de sueldo, y de resultar exonerado, será ubicado de nuevo en el puesto de trabajo que tenía al momento de iniciarse el procedimiento.

CAPÍTULO VI

“NORMAS PARA PRESENTAR LOS JUSTIFICATIVOS MÉDICOS”

Artículo 28.- La enfermedad del Productor o Productora se considerará causa justificada de inasistencia al trabajo, siempre que el Productor o Productora notifique y presente la correspondiente constancia médica ante la Coordinación de Talento Humano dentro de un lapso no mayor a dos (2) días hábiles luego de emitido el reposo o justificativo médico, a menos que exista alguna circunstancia de caso fortuito y/o causa de fuerza mayor que lo impida, en los términos definidos en el Código Civil Venezolano. En los casos relacionados con constancias médicas de enfermedad de algún familiar hasta el primer grado de consanguinidad y de afinidad Esposo(a), Padre, Madre, Hijos(as), las mismas deberán detallar el nombre del acompañante, es decir, del Productor o Productora de la Empresa.

Artículo 29.- La recepción y conformidad de las constancias médicas, se hará ante la Coordinación de Talento Humano, de lunes a viernes en el horario comprendido entre las 9:00 a.m. a las 12:00 p.m., y las 1:00 p.m. a las 3:00 p.m. y deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Se debe presentar en Original y una copia para el acuse de recibo, y presentar el Carnet o Cédula de Identidad del productor o productora, además debe acompañar copia de las indicaciones médicas sugeridas.
- b) Debe venir en formato idóneo, con membrete del Centro de Salud o Consultorio del Médico emisor, indicando dirección, teléfono y especialidad, para los fines de verificación posterior.
- c) Escrito en forma legible.
- d) Poseer fecha y hora si fuese el caso de la consulta médica, en que fue atendido (Indispensable).
- e) Identificación plena del Productor o productora (nombres, apellidos y número de cédula de identidad).
- f) Diagnóstico Clínico
- g) Lapso del reposo, indicando si el mismo es domiciliario o no.
- h) Nombre y Apellido del médico emisor, con su respectivo número de identificación (Cédula o Pasaporte).
- i) Firma del médico tratante, número de matrícula del Ministerio del Poder Popular para la salud (MPPS) y número de inscripción en el Colegio de Médicos (CM), en el caso de que aplique.

Reglamento Interno de Normas Faltas y Sanciones EPSCDC-ATE 6 de 11

j) No debe presentarse con enmiendas (borrones, tachaduras, correcciones, tintas diferentes y demás)

k) Sello Húmedo del médico tratante y del Centro Asistencial.

l) En caso de reposos mayores a tres (3) días de cualquier centro asistencial (ambulatorios, clínicas, barrio adentro, hospitales) obligatoriamente deben ser avalados ante el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS).

m) En caso de que el Reposo no pueda ser entregado de manera presencial, el productor o productora podrá notificar, con acuse de recibo, por los siguientes medios oficiales de la empresa: Correo Electrónico y Fax.

Artículo 30.- Los Justificativos Médicos serán recibidos hasta máximos de cinco (5) días hábiles. Posterior a las 48 horas hábiles establecidas en este reglamento, para lo cual justificarán la ausencia pero no serán remunerados. Cuando se presenten más de dos (2) justificativos extemporáneos en un lapso de 60 días continuos, el mismo será causal de amonestación por considerarse una Falta Leve.

Artículo 31.- La EPSDC-ATE solo cancelará los días de inasistencia justificada con reposos médicos cortos y constancias emitidas por el IVSS, el Servicio de Salud de la EPSDC-ATE, y por el Seguro Médico contratado por la Empresa para sus Productores y Productoras

CAPÍTULO VII

“NORMAS PARA SOLICITAR LOS PERMISOS NO REMUNERADOS”

Artículo 32.- Los permisos no remunerados se deben solicitar con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación, de forma escrita ante la Coordinación de Talento Humano, quien realizará el análisis de la solicitud en conjunto con la Coordinación a la que corresponda de acuerdo al área de trabajo del Productor(a) solicitante. La Coordinación de Talento Humano deberá emitir respuesta en el término de setenta y dos (72) horas posterior a la recepción de la solicitud. En los casos de solicitudes que se basen en casos fortuitos o de fuerza mayor (accidente, muerte, catástrofes y similares), la respuesta de la Coordinación de Talento Humano deberá ser inmediata.

Artículo 33.- Serán permisos no remunerados aquellas solicitudes por: Graduación, Matrimonio, muerte de un familiar de segundo y tercer grado de consanguinidad o de afinidad, citas médicas (especialista, laboratorio entre otros) y cualquier otro establecido en las leyes especiales, con la obligación de presentar los soportes de haber asistido a la actividad o evento realizado.

CAPÍTULO VIII

“NORMAS PARA REGULAR LOS PERMISOS Y/O LICENCIAS REMUNERADAS”

Artículo 34.- Permiso o licencia de paternidad. El productor (padre) disfrutará de un permiso remunerado de catorce (14) días continuos, contados a partir de la fecha de nacimiento de su hijo o hija. A tal efecto, el productor deberá presentar

ante la Coordinación de Talento Humano el certificado médico de nacimiento del niño o niña, expedido por un centro de salud público o privado, en la cual conste su carácter de progenitor; y posteriormente original y copia del Acta de Nacimiento expedida por el Registro Público correspondiente.

Artículo 35.- En los casos de muerte de algún familiar de primer grado de consanguinidad y afinidad, se otorgará permiso remunerado al Productor o Productora para ausentarse por tres (03) días continuos. En los casos en que deba trasladarse fuera del Estado Mérida, se otorgará permiso remunerado para ausentarse durante cinco (05) días de continuos. En cualquiera de los casos deberá consignar fotocopia del Acta de Defunción, y partida de nacimiento o acta de matrimonio o concubinato, según sea el caso.

Artículo 36.- Permiso Remunerado para control pediátrico: a los efectos de garantizar el cuidado y tratamiento del niño o niña durante su primer año de vida, el productor o productora madre o padre, tendrá derecho a un (01) día de permiso remunerado cada mes para concurrir al centro asistencial pediátrico, para lo que deberá presentar en la Coordinación de Talento Humano copia de la partida de nacimiento y constancia emitida por el o la pediatra tratante con las especificaciones previstas dentro de este reglamento.

Artículo 37.- Permiso Remunerado para control durante el embarazo: durante el embarazo, la madre (productora) gestante tiene derecho a un (01) día de permiso remunerado cada mes a los fines de su atención y control médico, para lo que deberá presentar en la Coordinación de Talento Humano constancia emitida por el o la médico tratante con las especificaciones previstas en este reglamento.

Artículo 38.- Permiso Remunerado por Inscripción de Hijo o Hija en una escuela plantel o instituto de educación: el productor o productora que represente a su hija o hijo ante la institución educativa, tendrá derecho a un (01) día de permiso remunerado al año para su respectiva inscripción del año escolar, tomando en consideración el horario de inscripción y el horario de trabajo de productor o productora y debe entregar en la Coordinación de Talento Humano la constancia emitida por la respectiva institución.

Artículo 39.- Permiso Remunerado por Reunión y/o citación en la escuela, plantel o instituto de educación: el productor o productora que represente a su hija o hijo ante la institución educativa tendrá derecho a permiso remunerado por el tiempo de asistencia y/o citación a reuniones de padres y representantes, en cuyo caso deberá consignar la constancia de haber asistido, donde se especifiquen las horas de duración de dichas jornadas con sello húmedo del plantel, tomando en consideración el horario de la actividad y el horario de trabajo del productor o productora y deberá entregar en la Coordinación de Talento Humano la constancia emitida por la respectiva institución.

Artículo 40.- Permiso o licencia remunerada prenatal y post natal: la productora en gestación tendrá derecho a disfrutar de un permiso remunerado de cuarenta y dos (42) días continuos de permiso pre-natal, así como de ciento cuarenta (140) días continuos de permiso remunerado pos-natal. La productora deberá consignar ante la Coordinación de Talento Humano los Reposos Pre y Post Natal en un lapso no mayor a treinta (30) días debidamente convalidado por el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (I.V.S.S.) y deberá consignar el comprobante de pago de indemnizaciones diarias. Para poder gestionar el pago del 100% de los

salarios, deberá consignar los soportes de gestión de convalidación del seguro social.

Artículo 41.- Permisos remunerados por formación y/o desempeño de funciones electorales: el productor o productora seleccionado para integrar los Organismos Electorales Subalternos, tendrá permiso remunerado por los días que sean requeridos para que puedan recibir la formación e instrucción necesaria para el desempeño de sus funciones electorales, así como también, para el cumplimiento de las mismas, en cuyo caso deberá consignar ante la Coordinación de Talento Humano la Constancia legal emitida por el Consejo Nacional Electoral (CNE) con sello Húmedo de la asistencia a las jornadas asignadas por dicho organismo.

CAPÍTULO IX

“NORMAS PARA REGULAR LOS PERMISOS POR LACTANCIA MATERNA”

Artículo 42.- Una vez que la productora cumpla con su período de pre y post-natal debe reincorporarse a sus funciones dentro de la EPSCDC – ATE, previa presentación de exámenes médicos de ingreso, ante la Coordinación de Talento Humano. Una vez reincorporada, podrá solicitar permiso de lactancia materna por el periodo de un (1) año, durante el cual gozará de una reducción de su jornada para amamantar a su hijo(a). La Productora deberá presentar, ante la misma Coordinación, su solicitud acompañada de Fotocopia de su cédula y partida de nacimiento del niño o niña.

Artículo 43.- Si la productora no cumple con los pasos establecidos en el artículo anterior a fin de reincorporarse a sus funciones, y no presenta ante su supervisor y/o su coordinador inmediato, el correspondiente permiso firmado y sellado por la Coordinación de Talento Humano, será suspendido de lista y nomina, considerando esto como una Falta Leve.

CAPÍTULO X

“NORMAS PARA REGULAR LOS PERMISOS POR PATERNIDAD”

Artículo 44.- Para solicitar su permiso de paternidad de catorce (14) días continuos, el productor deberá presentar copia de su cédula de identidad y del acta de nacimiento de su hijo(a) ante la Coordinación de Talento Humano.

Artículo 45.- El productor tendrá un lapso máximo de tres (3) días contados a partir del día en que se ausente con motivo del nacimiento de su hijo(a), para presentar los requisitos señalados en el artículo anterior. En caso de superar el lapso aquí establecido será considerado como Ausencia Injustificada y procesado con arreglo a lo establecido en el artículo Nro. 11 de este Reglamento.

TÍTULO II

“DE LAS FALTAS Y DE SUS CLASES”

Artículo 46.- Para los efectos de este Reglamento se consideran como Faltas todas las transgresiones a las normas y obligaciones que tienen que cumplir los Productores(as) de la EPSDC – ATE, según lo dispuesto en todos los artículos del presente Reglamento Interno de Normas, Faltas, y Sanciones; en el Modelo de Gestión; en los Estatutos Sociales de la empresa; y en la legislación nacional vigente y vinculante para las Organizaciones Socio productivas, y de manera específica, a las prescritas en la Ley Orgánica del Sistema Económico Comunal (LOSEC) y su Reglamento, y las que se enumeran en los artículos 54 y 56 del presente Reglamento.

Artículo 47.- Las faltas cometidas por los Productores y Productoras que pudieran ser sancionadas con Amonestación, prescribirán a los treinta (30) días a partir del momento en que el supervisor inmediato tenga conocimiento del hecho y no haya iniciado el procedimiento correspondiente. En dicho caso, quien por negligencia dejare prescribir alguna falta cometida, será sometido al procedimiento establecido por incumplimiento de las funciones y objeto de la sanción correspondiente.

Artículo 48.- Las faltas cometidas por los Productores o Productoras que tengan como sanción establecida la “Pérdida de la condición de productor o Productora” o Destitución, prescribirán a los seis (6) meses, a partir del momento en que el productor o productora con funciones de supervisión dentro de la respectiva unidad o coordinación tuviera conocimiento, y no hubiese solicitado la apertura de la correspondiente averiguación administrativa. En dicho caso, quien por negligencia dejare prescribir alguna falta cometida, será sometido al procedimiento establecido por incumplimiento de las funciones y objeto de la sanción correspondiente.

Artículo 49.- Para la aplicación al presente Reglamento Interno, las Faltas se dividen en dos (2) grupos, así: Faltas Leves, y Faltas Graves, en concordancia con lo dispuesto en los siguientes artículos.

CAPÍTULO XI

“DE LAS FALTAS LEVES”

Artículo 50: Se denominarán “Faltas Leves” las que afectan indirectamente la prestación del servicio o sus funciones. Además de las Faltas señaladas expresamente en otros artículos del presente Reglamento, se considerarán Faltas Leves las siguientes:

- a) No brindar la información necesaria a los particulares en los asuntos en que éstos tengan algún interés legítimo.
- b) No poner en conocimiento de sus supervisores inmediatos las iniciativas que estimen útiles para la conservación del patrimonio de la organización socio

productiva, el mejoramiento de los servicios y cualesquiera otras que incidan favorablemente en las actividades a cargo del departamento o coordinación, en razón de que dichas iniciativas se derivan de forma natural en el adecuado uso de la(s) herramienta(s) de trabajo, lo que haría suponer que la falta de iniciativa se deriva del mal uso de la(s) herramienta(s) o el abandono del cumplimiento de las funciones por parte del Productor. En cualquiera de los casos se levantará un Acta para dejar constancia de lo ocurrido.

c) No cuidar y mantener en buenas condiciones las instalaciones, muebles, materiales, utensilios, equipos y herramientas asignadas para el cumplimiento de sus funciones. Se considerará como uso incorrecto, las siguientes acciones:

1-Manipulación del equipo de auriculares con micrófono (Headset).

2-La no utilización (Pitillo y Almohadilla).

3- Uso inadecuado de Equipo de Trabajo (Escritorio, Silla y Computadora).

d) Recibir y no entregar en las mismas condiciones los muebles, equipos y herramientas bajo su responsabilidad, siempre y cuando no se hubieren causado daños irreparables a dichos muebles, equipos y herramientas. En caso de ser daños irreparables, esta Falta será considerada Grave y Sancionada de acuerdo a lo establecido en este Reglamento.

e) No asistir a su jornada productiva en condiciones presentables e higiénicas cumpliendo con las exigencias de vestimenta de acuerdo al centro de trabajo correspondiente en concordancia con las políticas de nuestro cliente.

f) No reportar de inmediato cualquier anomalía detectada relacionada con el desarrollo de las actividades y principalmente de sus funciones a su supervisor o coordinador inmediato.

g) No actualizar sus datos personales cada vez que tenga un cambio en dirección, teléfonos, correos entre otros, y/o cada cuatro (04) meses, o cuando le sea requerido por parte de la Organización Socio productiva.

h) No mostrar al personal de seguridad, cuando éste se lo solicite, el contenido de los paquetes, maletines, carteras y otros, tanto al ingreso como a la salida del centro de trabajo.

i) No mostrar y portar en un lugar visible, el carnet de identificación durante su permanencia en su centro de trabajo

j) No examinar diariamente cualquier tipo de información publicada en los medios utilizados por la EPSDC-ATE.

k) La participación en juegos envite y azar, así como también la venta de cualquier tipo de mercancías, productos o alimentos durante el ejercicio de sus funciones socio productivas.

l) La falta injustificada a las actividades Comunitarias, Socio-Políticas, Sociales, Deportivas, Recreacionales y Culturales organizadas previamente notificadas por la EPSDC-ATE.

- m) La omisión injustificada de marcar la asistencia al ingreso y/o salida, así como el omitir firmar.
- n) Las demás faltas leves establecidas en otros artículos de este Reglamento.
- o) Firmar la lista de asistencia en sustitución de otro Productor o Productora.
- p) La negativa injustificada a someterse a los exámenes médicos ocupacionales, psicológicos, técnicos y de evaluación que determine la organización socio productiva, en pro de la preservación de la salud del Productor(a).
- r) Presentar dos (2) justificativos Médicos de forma extemporánea (luego de 48 horas hábiles), en un lapso de 60 días.
- s) El ingreso sin autorización después de transcurridos los 10 minutos del tiempo de tolerancia. Será igualmente sancionado el Supervisor(a) o Coordinador que otorgue una autorización injustificadamente para entrar después de transcurridos los 10 minutos de tolerancia.

Artículo 51: Salvo en los casos en los que expresamente se indique algo distinto, las Faltas Leves serán sancionadas con Amonestación, la cual deberá ser notificada por escrito al productor o productora incurso en su comisión.

CAPÍTULO XII

“DE LAS FALTAS GRAVES”

Artículo 52.- Dada la gran incidencia y repercusión negativa que genera en la operatividad de los servicios que presta la empresa, se consideran Faltas Graves aquellas que trasgredan las normas de control de asistencia al trabajo; el incumplimiento de los deberes como Productor o Productora según la naturaleza de su cargo; las que afecten sensiblemente la prestación de los servicios, o la imagen y prestigio de la empresa, o que de forma alguna lesione o afecte el patrimonio de la misma. En tal sentido serán calificadas como Faltas Graves, además de las señaladas expresamente en otros artículos del presente Reglamento, las siguientes:

- a) La Asamblea de Productores y Productoras, en ejercicio de su soberanía resuelve considerar como falta grave el desacato a las órdenes, instrucciones, resoluciones o directrices emanadas de su seno y en consecuencia, los productores o productoras que desacataran o promovieran su desacato o incumplimiento, serán sancionados con la pérdida de condición de productor. Esta disposición solo podrá ser derogada mediante decisión de una nueva APP o por disposiciones legales que así lo determinen.
- b) Alterar o modificar la hora señalada de llegada o salida en la lista de asistencia, por cualquier Productor o Productora.

- c) El no haber permanecido en su puesto de trabajo una vez verificadas las herramientas de trabajo, lo cual obligara a que se levantara un acta para dejar constancia detallada de ello.
- d) El abandono de sus tareas socio productivas, entendiéndose por esto, la salida intempestiva e injustificada del productor durante su horario establecido, así como la negativa de realizar las tareas o actividades inherentes a sus funciones o cargo.
- e) La desobediencia a las órdenes e instrucciones del supervisor o supervisora inmediato, emitidas por éste en el ejercicio de sus competencias, referidas a tareas del productor o productora, salvo que constituyan una infracción manifiesta, clara y terminante de un precepto Constitucional o legal.
- f) No guardar en todo momento una conducta decorosa, con todos los productores y productoras de la organización socio productiva y con el público en general y los usuarios y usuarias de los servicios que preste la EPSCD-ATE a sus clientes.
- g) Retirar u ocultar las listas de asistencia para obstaculizar o impedir la firma de la entrada y/o salida del centro de trabajo a deshoras.
- h) El incumplimiento reiterado de los deberes inherentes al cargo o funciones encomendadas, de acuerdo con lo indicado expresamente en su Contrato, en el Manual de Procedimientos de la Coordinación a la que corresponda, o en algún comunicado o documento interno que se haya entregado al Productor.
- i) No prestar sus servicios con la eficiencia requerida, de acuerdo con sus funciones y responsabilidades, de acuerdo con lo indicado expresamente en su Contrato, en el Manual de Procedimientos de la Coordinación a la que corresponda, o en algún comunicado o documento interno que se haya entregado al Productor.
- j) El abuso en el ejercicio de la autoridad o jerarquía funcional que cause perjuicio al Productor o Productora bajo su cargo.
- k) La adopción de resoluciones, acuerdos o decisiones ilegales, o que causen graves daños al interés de la organización socio productiva, a los Consejos Comunales propietarios, o al de los Productores o Productoras. Los Productores y Productoras que hayan coadyuvado en alguna forma a la adopción de tales decisiones estarán igualmente incurso en la presente falta.
- l) El incumplimiento de la obligación de atender los servicios mínimos acordados que hayan sido establecidos por contrato con los clientes de la EPSCD-ATE, en caso de huelga o paralización del servicio.
- m) Falta de probidad, vías de hecho, injuria, insubordinación, conducta inmoral en el trabajo o acto lesivo al buen nombre o a los intereses de la organización socio productiva.
- n) No vigilar conservar y/o salvaguardar: la información, los documentos, y los bienes de la organización socio productiva confiados a su guarda, uso o administración, que pudieren revelar asuntos reservados, confidenciales o

secretos de los cuales el productor o productora tenga conocimiento por su condición.

- o) El perjuicio causado intencionalmente o por negligencia manifiesta al patrimonio de la EPSDC-ATE.
- p) No notificar de manera inmediata su retiro de la jornada laboral (por cualquier razón que sea).
- q) La entrega o consignación de reposos falsos o adulterados.
- r) El mal uso de las herramientas, Hardware y Software equipos de trabajo, cuando causaren un daño a las mismas, o a algún usuario o cliente.
- s) El ingreso y/o consumo de bebidas alcohólicas, estupefacientes y psicotrópicas dentro de las instalaciones de la EPSDC-ATE, así como la permanencia y/o prestación de servicios en o para la empresa bajo los efectos de este tipo de sustancias.
- t) Tres Ausencia del Productor o Productora a sus labores sin mediar causa justificada, en los términos establecidos en el artículo 11 del presente Reglamento.

Artículo 53: Será considerado como Falta Grave la acumulación de cuatro (4) faltas leves, cualesquiera que sean, durante un período de treinta (30) días continuos o de cinco (5) faltas leves, cualesquiera que sean, durante cincuenta (50) días continuos las cuales se computarán a partir de la primera falta leve cometida. En tales casos se procederá a dar inicio y cumplimiento al proceso sancionatorio, en los términos establecidos en este reglamento. Salvo en los casos en los que expresamente se indique algo distinto tales como artículo 11 y 13 y cualquier otro que este expresado en este reglamento.

Artículo 54: Los Estatutos Sociales de la Empresa y el Modelo de Gestión, así como los Manuales Operacionales o de Normas y Procedimientos establecidos en cada unidad funcional dentro de la empresa son de estricto y obligatorio cumplimiento por parte de todos los productores y productoras de cada una de dichas unidades funcionales y su inobservancia será calificada como Falta Grave y sancionada con la Destitución de acuerdo con este reglamento.

TÍTULO III

DE LAS SANCIONES; DEL COMITÉ DISCIPLINARIO; DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO; Y DE LA RESPONSABILIDAD DE LOS PRODUCTORES Y PRODUCTORAS DE LA EPSDC – ATE

CAPÍTULO XIII

“DE LAS SANCIONES”

Artículo 55.- El objetivo de las medidas disciplinarias es el prevenir, corregir, y evitar la reincidencia en faltas o conductas irregulares cometidas por el Productor

o Productora. Es política de la EPSDC-ATE dar oportunidad al Productor o Productora para corregir sus actitudes, Salvo que éstas por su gravedad, ameriten la aplicación inflexible de las disposiciones legales y las sanciones establecidas en el presente Reglamento.

Artículo 56.- La EPSDC-ATE ha establecido dos (2) tipos de sanciones disciplinarias para casos de infracciones de normas internas o legislación vigente, estas son:

- a) AMONESTACIÓN: Para los casos calificados como Faltas Leves en el artículo 50 de este reglamento.
- b) DESTITUCIÓN: Además de los casos expresamente establecidos en el Artículo 32 del RLOSEC, son causales de destitución los descritos en el artículo 52 de este reglamento.

Parágrafo único: En todos los casos debe existir la notificación escrita.

Artículo 57.- El orden de enumeración de estas sanciones no significa que deben aplicarse prelativa o sucesivamente.

Artículo 58.- Las sanciones serán impuestas teniendo en cuenta los criterios siguientes:

- a. Naturaleza de la falta.
- b. Antecedentes del Productor o Productora.
- c. Reincidencia.
- d. Circunstancias en las que se cometió la falta.
- e. Grado de responsabilidad del Productor o Productora en la EPSDC-ATE.
- f. Nivel de daño del perjuicio causado (dependiendo si es un daño reparable o irreparable).

Artículo 59.- El llamado de atención verbal es la medida preventiva a la falta, la misma que no reviste gravedad. Podrá ser aplicada por el Supervisor o Coordinador inmediato. Es un llamado de atención al Productor(a) en situaciones que no afecten la dinámica de la EPSDC-ATE y el desempeño de sus funciones, con el objeto de generar conciencia en el productor o productora y evitar tener que apelar a sanciones formales de mayor trascendencia.

Artículo 60.- La amonestación es la sanción correctiva de las faltas leves o por reincidencia de las mismas. Podrá ser aplicada por el Supervisor o Coordinador, con copia al archivo personal del Productor o Productora. Es un llamado de atención por escrito al productor en situaciones donde incumpla las funciones inherentes a su cargo, sus deberes, y a las normas establecidas en el presente reglamento.

Artículo 61.- En el caso de las Amonestaciones por ausencias injustificadas, el Supervisor inmediato tiene un lapso de hasta 6 días hábiles para la entrega de la Amonestación al Productor o Productora que incurra en esta Falta.

Artículo 62.- De conformidad con el párrafo primero del Artículo 32 del RLOSEC párrafo primero, la Unidad Administrativa podrá realizar de manera inmediata la suspensión con o sin goce de remuneración, según la naturaleza de la falta, por las causales prevista en el artículo 32 ya mencionado, por un periodo máximo de treinta (30) días continuos. Debiéndose canalizar que se realice el debido proceso para la perdida de condición de productor o no en la instancia correspondiente. La suspensión con goce de sueldo terminará por revocatoria de la medida, por decisión de cierre de la investigación, por absolución en la averiguación o por imposición de una sanción más grave.

CAPÍTULO XIV

“DEL COMITÉ DISCIPLINARIO”

Artículo 63.- Con el fin de garantizar el adecuado y transparente procedimiento para que los Productores y Productoras de la EPSDC – ATE, tengan oportunidad de ejercer su derecho a la defensa en los casos en que sean objeto de sanción grave de tipo: “Destitución”, se constituirá un Comité Disciplinario, el cual es un equipo ad hoc que se reunirá cuando sea cumplido el procedimiento para su activación. Será una instancia ante la cual los Productores(as) puedan Recurrir a fin de solicitar sea revocada la sanción que le haya sido impuesta por la empresa a través de la instancia competente.

Artículo 64.- Salvo los casos en que el Productor(a) demuestre tener pruebas nuevas para esgrimir en su defensa, y que por alguna causa justificada no hayan sido presentadas ante la Coordinación de Talento Humano; quedan excluidos de la posibilidad de recurrir ante el Comité Disciplinario, los casos de Sanciones de “Pérdida de la condición de integrante (Destitución)” del productor (a) de la empresa, cuando dichas sanciones hayan sido impuestas al Productor(a) por haber incurrido en cualquiera de las siguientes Faltas:

- ☐ Ausencias Injustificadas, en los términos establecidos en el Artículo 11 del presente Reglamento;
- ☐ La entrega o consignación de Reposos Falsos o adulterados. Falta Grave expresamente establecida en el Literal “q” del **Artículo 52** del presente Reglamento.

Artículo 65.- El Comité Disciplinario estará constituido por ocho (8) personas, siete (7) productores (as) y un vocero de las comunidades propietarias. Los productores que forman parte del comité son: Dos (2) productores que sean parte del equipo de trabajo del productor objeto de la sanción, Dos (2) productores cuyo rol y responsabilidad en el seno de la empresa sea vinculante con la gestión administrativa y de coordinación de la misma, dos (2) Voceros Productores de la unidad de Contraloría Social de la EPCDC-ATE y un (1) Vocero Productor de la Asamblea de Productores de la EPSDC-ATE.

Artículo 66.- En el caso del vocero (a) de la comunidad propietaria de la EPSDC-ATE que forme parte del comité, el mismo (a) será de la comunidad donde habita el productor (a) objeto de la sanción. Si el productor objeto de la sanción no habita

en ninguna de las comunidades propietarias de la EPSDC-ATE, asumirá la responsabilidad el Coordinador del Sistema de Agregación comunal o quien haga sus veces.

Artículo 67.- Los productores (as) que forman parte del comité serán designados de la siguiente manera: A) El coordinador (a) de talento humano o quien haga sus veces, esto en virtud de la naturaleza y razón de ser de la coordinación de talento humano quien tiene bajo su responsabilidad la ejecución de políticas relacionadas con el desarrollo integral del productor(a) así como su desempeño en el proceso social de trabajo. B) El coordinador de consultoría jurídica o quien haga sus veces, esto en virtud de que cualquier decisión que se tome debe ser en el marco de las leyes que regulan la actuación y desempeño de la EPSDC-ATE. C) Dos productores (as) que formen parte del equipo de trabajo del productor objeto de la sanción. Estos productores (as) deben gozar del mayor nivel de respeto por parte del equipo de trabajo en cuanto a su responsabilidad y compromiso para con la EPSDC-ATE y el cumplimiento de sus funciones, como por ejemplo: Asistencia, puntualidad, desempeño laboral, conducta ética entre otros. Estos productores serán electos democráticamente por sus compañeros productores inmediatos, en esta elección se designarán a dos (2) suplentes. Los productores estarán obligados a asistir a la(s) reunión (es) del comité cuando sean convocados, de no asistir, pudieran ser objeto de amonestación. Para la escogencia de los productores (as) Debe tomarse en cuenta la evaluación de rendimiento y gestión de estos, emitida por la coordinación de planificación, y su escogencia debe tomar en cuenta la opinión del equipo de trabajo y de su supervisor inmediato. D) Los dos (2) voceros productores pertenecientes a la unidad de Contraloría social de la EPSDC-ATE, a participar en el comité, se designarán a través del consenso de los tres (3) Voceros productores que integran esta unidad, en caso de no existir consenso se realizará una elección democrática y transparente en el seno de la unidad de Contraloría social. E) El vocero productor perteneciente a la Asamblea de productores y productoras, se designará por el segmento al cual pertenezca el productor (a) objeto de la sanción. Para la designación del vocero productor a participar en el comité, se tomará en cuenta de manera descendente el número de votos obtenidos en el proceso electoral de la APP. La participación del vocero productor será rotativa en función decreciente de los votos obtenidos, en caso de que el número de comités constituidos superen el número de voceros productores del segmento correspondiente se comenzará a participar nuevamente por el más votado en el mismo segmento.

PARÀGRAFO PRIMERO: En virtud de que los casos que se llevarán al conocimiento del Comité disciplinario, ya han sido recurridos ante la Coordinación de Talento Humano y dicha Coordinación se apoyará en la opinión legal de la Coordinación de Consultoría Jurídica para tomar su decisión, la participación de ambas Coordinaciones (Talento Humano y Consultoría Jurídica) estará condicionada a tener solo voz sin voto dentro del Comité.

PARÀGRAFO SEGUNDO: En el caso del que vocero productor(a) objeto de la sanción tenga rol como Coordinador de área, el Comité Disciplinario se constituirá de la siguiente manera: tres (3) voceros productores pertenecientes a la Contraloría Social de la EPSDC-ATE, y dos (2) Coordinadores de Área electos aleatoriamente en presencia del Coordinador objeto de la sanción y de los voceros productores de la Contraloría Social. El Coordinador General participara en el

comité con derecho a voz y sin derecho a voto, al igual que el coordinador del Sistema de Agregación Comunal o quien haga sus veces, el mismo tendrá derecho a voz y sin derecho a voto.

PARÁGRAFO TERCERO: Cualquier miembro del Comité Disciplinario podrá solicitar la presencia de un productor o productora con la finalidad de obtener una opinión técnica sobre la sanción impuesta al productor en cuestión. Este productor invitado, solo tendrá derecho a voz y sin derecho a voto en el Comité Disciplinario.

Artículo 68.- El Comité será convocado por el Coordinador(a) General de la Empresa, o quien haga sus veces, previa solicitud presentada por el Productor(a) objeto de sanción. Se considerará válidamente constituido el Comité al estar presentes el cien por ciento (100%) de todos sus integrantes. Por tal razón, al convocar al Comité, si alguno de los voceros (as) convocados no asiste, será sustituido inmediatamente por otro vocero (a), cuya designación estará a cargo del Sistema de Agregación Comunal (SAC).

Artículo 69.- En los casos de ausencia de alguno de los Productores(as) convocados, se procederá a sustituir a dichos Productores(as) de forma inmediata, de la siguiente manera:

1. Si el Productor(a) convocado es del Área Operativa; quien lo suplirá será otro Productor(a) que cumpla con el mismo perfil del Productor(a) inicialmente convocado.
2. Si el Productor(a) convocado es del Área Administrativa; quien lo suplirá será el productor (a) que ejerza las funciones de Coordinador (a) General, o quien haga sus veces.

Artículo 70.- Salvo el caso del Coordinador(a) de Talento Humano y del Coordinador de Consultoría Jurídica, todos los integrantes del Comité tienen igualdad sustantiva en el ejercicio de su función como miembros del mismo, por lo que tienen el mismo derecho de voz y voto. Las decisiones se considerarán válidas si se logra obtener la mayoría simple de los votos, independientemente del rol y responsabilidad que se tenga.

Artículo 71.- Una vez tomada la decisión, el Comité debe levantar un acta donde se fundamenten sus decisiones, detallando las opiniones esgrimidas por cada integrante del Comité y la postura final de cada quien, especificando si el voto fue a favor o en contra de la solicitud presentada por el Productor(a) objeto de sanción. Las decisiones del Comité conllevarán a las acciones de índole legal, administrativa y/o formativa a que hubiere lugar. Por ser un equipo ad hoc, una vez cumplido el procedimiento aquí establecido, el Comité cesará en su función hasta que se den las condiciones objetivas que justifiquen nuevamente la convocatoria del mismo.

Artículo 72.- Todo integrante del Comité Disciplinario deberá inhibirse del conocimiento de los asuntos cuya competencia esté legalmente atribuida, en los siguientes casos:

- ☐ Cuando personalmente, o bien su cónyuge, su concubino o concubina o algún pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, tuvieren interés en un asunto.

- ☐ Cuando tuvieren amistad o enemistad manifiesta con cualquiera de las personas interesadas que intervengan en un asunto ante el Comité.

CAPÍTULO XV

“DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO”

Artículo 73.- Si se hubiere cometido un hecho que amerite como Sanción: Pérdida de la condición de Integrante de la Empresa (Destitución) del Productor(a) que cometió la falta; el Coordinador de Talento Humano notificará por escrito del hecho que se le imputa y demás circunstancia del caso al productor o productora para que, dentro de los cinco (5) días hábiles continuos siguientes a la notificación, formule los alegatos que tenga a bien esgrimir en su defensa. En caso de transcurrir más de cinco (5) días hábiles continuos y el Productor no presentare sus alegatos ante la Coordinación de Talento Humano quedará como confeso y aceptará y deberá cumplir la sanción disciplinaria que le haya sido impuesta.

PARÁGRAFO ÚNICO: Dentro de los cinco (5) días hábiles continuos siguientes a la notificación, el Productor o Productora podrá presentar sus alegatos acompañados de las pruebas que estime convenientes ante la Coordinación de Talento Humano. Por su parte el Supervisor o Supervisora inmediato emitirá un informe que contendrá una relación sucinta de los hechos y de las conclusiones a que haya llegado, y lo hará llegar de igual forma a la Coordinación de Talento Humano en el lapso tres (3) días hábiles continuos; dicha Coordinación evaluará nuevamente el caso a la luz de los alegatos, pruebas, e informes presentados. La Coordinación de Talento Humano podrá reconsiderar su decisión y levantar la Sanción, o bien si se reconfirmara la responsabilidad del Productor o Productora en la Falta cometida, la ratificará y aplicará la sanción correspondiente al caso de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento. Esta decisión podrá ser recurrida por el Productor o Productora implicado ante el Comité Disciplinario, para lo cual deberá presentar su solicitud para convocar la activación del Comité Disciplinario ante la Coordinación General de la Empresa en un lapso no mayor de cinco (5) días hábiles continuos. En caso de transcurrir más de cinco (5) días hábiles continuos y el Productor no presentare su solicitud de activar el Comité Disciplinario ante la Coordinación General, quedará como confeso y aceptará y deberá cumplir la sanción disciplinaria que le haya sido impuesta.

Artículo 74.- Cuando el Productor o Productora que estuviere presuntamente incurso en una causal de Pérdida de la Condición de Integrante (Destitución), recurra ante el Comité Disciplinario, se procederá de la siguiente manera:

1. Una vez presentada la solicitud ante el Comité Disciplinario, este Comité tendrá un lapso de cinco (5) días hábiles para revisar el respectivo expediente remitido por la Coordinación de Talento Humano, en el cual deberán estar incorporados los alegatos y las pruebas presentadas por el Productor o Productora implicado, así como también el informe presentado por el Supervisor(a) inmediato de este, y las conclusiones a las que haya llegado la Coordinación de Talento Humano. El Comité Disciplinario determinará las medidas o mecanismos que considere

necesarios instrumentar a fin de indagar en los hechos ocurridos en el lapso aquí establecido.

2. Una vez cumplido lo establecido en el numeral precedente, el Comité Disciplinario notificará al Productor o Productora investigado para que tenga acceso al expediente y ejerza su derecho a la defensa, dejando constancia de ello en el expediente. Si no pudiere hacerse la notificación personalmente, se entregará la misma en su residencia y se dejará constancia de la persona, día y hora en que la recibió o por cualquier medio electrónico que genere acuse de recibo. A tal efecto, cuando el Productor o Productora ingrese a la Organización Socio productiva deberá indicar una sede o dirección en su domicilio, así como la dirección de correo electrónico y teléfonos de contacto, la cual subsistirá para todos los efectos legales ulteriores y en la que se practicarán todas las notificaciones a que haya lugar. Si resultare impracticable la notificación en la forma señalada, se publicará un cartel en uno de los periódicos de mayor circulación de la localidad y, después de transcurridos cinco días (5) continuos, se dejará constancia del cartel en el expediente y se tendrá por notificado al productor o productora. En el quinto día hábil después de haber quedado notificado el Productor o Productora, se abrirá el lapso de cinco (5) días hábiles más para que éste consigne su escrito de descargo.

3. El Productor o Productora investigado, durante el lapso previo a la notificación y dentro del lapso para consignar su escrito de descargo, tendrán acceso al expediente y podrá solicitar que le sean expedidas las copias que fuesen necesarias a los fines de la preparación de su defensa, salvo aquellos documentos que por la información que contengan puedan ser considerados como confidenciales para la empresa.

4. Concluido el acto de descargo, se abrirá un lapso de cinco días (5) hábiles para que el Productor(a) investigado(a) promueva y evacue las pruebas que considere conveniente.

5. Dentro de los dos días (2) hábiles siguientes al vencimiento del lapso de pruebas concedidos al Productor o Productora, el Comité Disciplinario remitirá el expediente a la Consultoría Jurídica o la Unidad similar, a fin de que opine legalmente sobre la procedencia o no de la Sanción. A tal fin, la Consultoría Jurídica dispondrá de un lapso de cinco (5) días hábiles, vencido el cual, la Consultoría Jurídica notificará al Comité Disciplinario del resultado del dictamen.

6. El Comité Disciplinario incorporará dicho dictamen jurídico al expediente, y con base en el análisis de todo lo contentivo dentro del mismo, emitirá su dictamen definitivo sobre el caso, pudiendo levantar o ratificar la Sanción impuesta por la Coordinación de Talento Humano, a tal fin contará con tres (3) días hábiles. Vencido el lapso aquí establecido deberá notificar por escrito a la Coordinación de Talento Humano para que le de curso al procedimiento correspondiente. Así como también al Productor o Productora involucrado, indicándole en la misma notificación del dictamen definitivo, el Recurso jurisdiccional que procediere contra dicho acto ante la instancia de Mediación y Arbitraje del Ministerio con competencia en materia de Economía Comunal.

7. De todo lo actuado se dejará constancia escrita en el expediente.

8. El incumplimiento del procedimiento disciplinario a que se refiere este artículo por parte de los titulares del Comité Disciplinario será causal de destitución o revocación, del miembro o los miembros del Comité Disciplinario que incumpla con su deber, sin menoscabo de otras sanciones que pudieran establecerse por la Unidad de Contraloría Social.

PARÁGRAFO ÚNICO: En los casos en que un Productor(a) pierda definitivamente la condición de integrante de la Organización Socio productiva, es decir, sea destituido definitivamente de su cargo luego de intentadas todas las acciones ante todas las instancias competentes, incluso ante el Órgano de Mediación y Arbitraje del Ministerio para las Comunas; no podrá ser postulado nuevamente para ingresar a la Empresa en condición de Productor o Productora.

CAPÍTULO XVI

“RESPONSABILIDADES DE LOS PRODUCTORES Y PRODUCTORAS”

Artículo 75.- Los productores y productoras responderán penal, civil y disciplinariamente por los delitos, faltas, hechos ilícitos e irregularidades cometidas en el ejercicio de sus funciones. Esta responsabilidad no excluirá la que pudiere corresponderles por efecto de otras leyes o de su condición de ciudadanos o ciudadanas.

Artículo 76.- Aquel productor o productora que estando en la obligación por sus funciones de sancionar o iniciar el procedimiento disciplinario, no cumpla con su deber, será sancionado conforme a lo establecido en el presente reglamento, y demás leyes que rijan la materia. Esta responsabilidad no excluirá las que pudieren corresponderle por efecto de otras leyes o de su condición de ciudadanos o ciudadanas.

Artículo 77. Los productores y productoras que renuncien, disminuyan o comprometan sus competencias de dirección o de gestión en la relación socio productivo mediante actos unilaterales, bilaterales y/o multilaterales, serán responsables de los perjuicios causados a la organización socio productiva, por responsabilidad política, administrativa, civil y penal, de conformidad con la ley.

Artículo 78.- Corresponderá a la Unidad de Administración como representantes legales, intentar las acciones a que hubiere lugar para hacer efectiva la responsabilidad civil, penal, administrativa o disciplinaria en que hubieren incurrido los productores o productoras con motivo del ejercicio de sus funciones.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA: Los procedimientos administrativos y/o judiciales que hayan sido iniciados ante instancias externas por parte de la Empresa de Propiedad Social Directa de Atención Telefónica Ejido, C.A., seguirán su curso de manera regular, y

una vez concluidos, tendrán carácter vinculante para la nueva Empresa de Propiedad Social Directa Comunal de Atención Telefónica Ejido.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA: Este documento, contentivo de las disposiciones sancionatorias es aplicables por igual a los productores y productoras, independientemente de su condición ni del área al que estén adscritos(as), ya sea del área de operaciones, área administrativas, en las diversas coordinaciones; así mismo los productores del área de apoyo al Sistema de Agregación Comunal, y en general a todos y cada uno de los productores y productoras que presten servicio para la EPSDC-ATE, en el desempeño de sus roles o tareas dentro de la organización socio productiva.

SEGUNDA: La EPSDC-ATE podrá modificar o derogar el presente Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, cuando así lo requiera y lo permitan las disposiciones legales vigentes.

TERCERA: El presente Reglamento entrará en vigencia a partir del día de su aprobación ante la Asamblea Plenaria del Espacio de Planificación de la EPSDC – ATE.

Dado y Aprobado en la Ciudad de Ejido del Municipio Campo Elías del Estado Mérida, a los 13 días del mes de Noviembre de 2014.

Con modificación parcial en Asamblea de Productores y Productoras, en la Ciudad de Ejido del Municipio Campo Elías del Estado Mérida, a los 14 días del mes de Junio de 2015.

Publíquese y regístrese

¡Nuestra pasión de servir... es nuestra razón de ser!

VICTORIA POPULAR!!!