

## **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE SOLSER PERU S.A.C.**

### **1. Introducción**

**Soluciones y Servicios Múltiples Perú S.A.C.** es una empresa líder en el sector de telecomunicaciones. Desde el inicio de nuestras operaciones el 08 de junio de 2013, nuestro principal compromiso es ofrecer servicios de alta calidad. Somos una compañía de representación y servicios integrales para las telecomunicaciones, acompañando a nuestros clientes en su objetivo de generar negocios más eficientes.

### **2. Reglamento Interno de Trabajo (RIT) y su Objetivo**

El **Reglamento Interno de Trabajo (RIT)** es el documento que determina las condiciones (normas y procedimientos) en que empleadores y trabajadores deben cumplir sus prestaciones. Su función es garantizar el orden, la armonía y la eficiencia en el desempeño de las actividades y responsabilidades de los trabajadores, así como proteger los intereses de la empresa, garantizando que los trabajadores conozcan sus derechos y deberes y que estos sean respetados. Además, el reglamento interno sirve como herramienta de control para la gestión de recursos humanos y para evitar conflictos laborales.

### **3. Ámbito de Aplicación del RIT**

El presente reglamento se aplica a todo el personal de la empresa, sin excepción ni distinción de cargo, categoría o función, quienes están sujetos al régimen legal de la actividad privada.

### **4. Condiciones de Trabajo**

#### **4.1 Definición y Tipos de Contrato Laboral**

Un **Contrato Laboral** es un acuerdo entre dos partes: el trabajador y el empleador. El trabajador se compromete a prestar sus servicios y se subordina al empleador, y a cambio, el empleador ofrece una remuneración. Los tipos de contrato laboral elaborados por SOLSER PERU S.A.C. son:

- **4.1.1.** Contrato de Trabajo Sujeto a Régimen Modalidad Tiempo Completo.
- **4.1.2.** Contrato de Trabajo Sujeto a Régimen Modalidad Tiempo Parcial.
- **4.1.3.** Contrato de Extranjeros.

#### **4.2 Duración del Trabajo**

- **4.2.1.** Los contratos tienen un plazo de duración de 3 meses cuando se inicia la relación laboral y se renuevan cada 6 meses. En caso de que el puesto lo requiera el contrato tiene carácter indeterminado.

#### **4.3 Jornada Laboral**

- **4.3.1.** La jornada laboral diaria es de 8 horas. El tiempo trabajado durante la semana está limitado a 48 horas semanales.

#### **4.4 Horario de Trabajo**

- **4.4.1. Horario de Ingreso:** 8:45 a.m. con una tolerancia de 15 minutos acumulados en el mes.
- **4.4.2. Horario de Almuerzo:** 1 hora.
- **4.4.3. Horario de Salida:** 5:45 p.m.

#### **4.5 Horas Extras y su Compensación**

- **4.5.1.** Se considera horas extras a todo trabajo efectuado antes o después de su jornada ordinaria diaria establecida. Ningún trabajador está obligado a laborar horas extras, salvo en los casos justificados en los que la labor resulte indispensable a consecuencia de un hecho fortuito o fuerza mayor que ponga en peligro inminente a las personas o los bienes del centro de trabajo o la continuidad de la actividad productiva.
- **4.5.2.** El empleador y el trabajador podrán acordar compensar el trabajo prestado en sobretiempo con el otorgamiento de períodos equivalentes de descanso. Las horas extras también podrán ser retribuidas económicamente de acuerdo a ley según lo establecido en el Decreto Supremo N°007-2002-TR.

#### **5. Descansos y Días Feriados**

- **5.1.** En concreto, trabajamos 6 días a la semana y descansamos 1 día, regularmente domingo, pero también puede ser otro día de la semana. La empresa elabora y publica (en nuestro periódico mural y por el chat grupal de trabajo) un rol de descansos. El trabajador puede solicitar anticipadamente un día de descanso en particular, la empresa tratará de dar las facilidades al trabajador, sin embargo, de acuerdo a disponibilidad, aprueba o no el permiso solicitado.
- **5.2.** Los permisos especiales que excedan 1 día deben solicitarse con 15 días de anticipación para que la empresa pueda cubrir oportunamente el puesto.
- **5.3. Trabajo en Días Feriados**

##### **5.3.1. Naturaleza del Trabajo en Días Feriados:**

De acuerdo con el Decreto Supremo N° 012-92-TR y el Artículo 25, inciso d) de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral (LPCL), se establece que, debido a la naturaleza de los servicios prestados por SOLSER PERU S.A.C. como contratista de CLARO, se podrá requerir la prestación de servicios en días feriados conforme a un cronograma establecido.

##### **5.3.2. Comunicación y Programación:**

El personal será informado con antelación sobre las fechas en las que se requerirá su colaboración en días feriados. Esta programación se realizará de manera equitativa y conforme a los requerimientos específicos de los servicios contratados.

##### **5.3.3. Compensación por Trabajo en Días Feriados:**

En caso de requerirse el trabajo en un día feriado, se procederá de acuerdo a la normativa laboral vigente, garantizando el pago correspondiente o el otorgamiento de

un descanso compensatorio, de conformidad con el D.S. N° 012-92-TR y el Artículo 25, inciso d) de la LPCL.

#### **5.3.4. Excepciones y Negativa al Trabajo en Feriados:**

En casos excepcionales donde el trabajador tenga impedimentos justificados para laborar en días feriados, deberá notificar a su superior con la antelación requerida y presentar la documentación correspondiente para su evaluación.

## **6. Remuneraciones y Beneficios**

### **6.1 Salarios y Forma de Pago**

- **6.1.1.** El salario es la retribución económica que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios laborales. Se trata de la cantidad de dinero que el trabajador recibe de su empleador, generalmente de forma periódica, a cambio del trabajo que realiza. El importe de esta retribución varía entre los empleados dependiendo del puesto de trabajo, la experiencia y el horario de trabajo, estos detalles especificados en su contrato de trabajo.
- **6.1.2.** La forma de pago es en depósitos en cuentas de sueldo proporcionadas por el trabajador de manera mensual.

### **6.2 Bonificaciones y Otros Ingresos**

- **6.2.1.** Todo el personal tiene una remuneración fija de acuerdo a lo establecido en su contrato de trabajo. Para todos los casos, esta es superior a la remuneración mínima vital establecida según ley.
- **6.2.2.** Nuestras áreas de ventas y área técnica (instalaciones), adicionalmente a su remuneración fija, gozan de otros incentivos como comisiones y bonos de productividad, los cuales están detallados en el anexo de remuneración variable que corresponde al puesto.

### **6.3 Premios e Incentivos**

- **6.3.1. Naturaleza del Premio o Incentivo:** El empleador, a su sola discreción, podrá otorgar premios o incentivos extraordinarios al trabajador como reconocimiento por el cumplimiento permanente y destacado de normas y reglamentos de la empresa. Estos premios **no están condicionados a la producción ni a la productividad**, en consecuencia, se consideran de naturaleza esporádica y discrecional.
- **6.3.2. Incentivos Área Técnica:**
  - **Bono de Técnico / Supervisor:** Este bono tiene como única condición el desempeño honesto y correcto que todo trabajador de bien debe practicar, cumpliendo como corresponde con los procedimientos técnicos, como los de seguridad y salud en el trabajo para los cuales ha sido capacitado y evaluado antes de iniciar sus labores, asimismo debe conocer, respetar y cumplir el reglamento interno de trabajo de la empresa como nuestra política de ética y

conducta. El bono de técnico o supervisor (según sea el caso) se perderá únicamente en caso de falta grave.

- **Bono Extraordinario por Puntualidad:** Este bono busca premiar al trabajador que siempre asiste de forma puntual, porque demuestra responsabilidad, compromiso y respeto por su trabajo, sus compañeros y la empresa. Evidentemente el bono está supeditado a la asistencia diaria y puntual del colaborador, sin embargo, tendrá una tolerancia máxima acumulada en el mes de 15 minutos.

## 7. Falta Grave

Se entiende por falta grave el abrupto incumplimiento de lo establecido en el RIT (reglamento interno de trabajo) de tal forma que se ponga en riesgo la integridad y seguridad del trabajador y/o de cualquiera de sus compañeros, de la misma forma si la falta altera el normal desempeño de la operación de SOLSER PERU o lo expone a alguna penalidad por parte de nuestro cliente CLARO. La inasistencia injustificada al trabajo perjudica de forma crítica nuestra operación diaria, en consecuencia, es considerado como **falta grave**. En caso de falta o tardanza justificada por razones de salud y/u otra emergencia, no son consideradas como falta, sin embargo, deben ser debida y oportunamente sustentadas.

Las faltas justificadas son los descansos médicos y/o faltas de emergencia que tendrán que ser sustentadas por el colaborador con el personal encargado de RRHH.

## 8. Descanso Médico

Es responsabilidad de la empresa resguardar la salud y el bienestar de sus trabajadores. Por lo que todo colaborador debe presentar su documento de descanso médico para hacer uso de tal beneficio, para que sea aprobado y comunicado a la empresa de manera oportuna. Debe reportarse como máximo en las 24 horas siguientes al evento que lo generó, en caso de accidente y/o enfermedad grave. En caso de enfermedad común, se debe comunicar en la brevedad posible, y para no perder el pago del subsidio y/o remuneración diaria, debe presentar su descanso médico original al área encargada en un plazo no mayor de 48 horas al término del descanso médico.

## 9. Derechos y Obligaciones de los Trabajadores

### 9.1 Derechos Fundamentales de los Trabajadores

- Derecho a un contrato de trabajo, sea a plazo indeterminado o temporal, a fin de evitar el despido injustificado o arbitrario.
- Derecho al pago de un salario justo y equitativo y al pago de beneficios sociales.
- Derecho a seguridad social (EsSalud o SIS).
- Derecho a seguro de vida ley y seguro complementario de trabajo de riesgo.
- Derecho a una jornada de trabajo de 8 horas diarias o como máximo 48 horas semanales, así como su tiempo de refrigerio.

- Derecho al descanso semanal remunerado, así como vacaciones anuales.
- Derecho a trabajar con todas las medidas de seguridad requeridas para el puesto como con todos los EPPs.
- Derecho a la seguridad y salud en el trabajo, como medidas obligatorias que el empleador debe tomar para garantizar la integridad de los trabajadores.
- Derecho a la libre asociación con sus compañeros trabajadores.

## **9.2 Obligaciones de los Trabajadores con la Empresa**

Los trabajadores deben cumplir con lo que establece tanto la ley como las normas y políticas de la empresa y desempeñar sus labores con responsabilidad y eficiencia, estas son sus principales obligaciones:

- **9.2.1.** Todo trabajador tiene la obligación de realizar su trabajo de manera diligente y responsable, y de cumplir con las normas y políticas de la empresa.
- **9.2.2.** Los trabajadores deben tratar a sus compañeros y superiores con respeto y cordialidad, evitando el acoso o la discriminación.
- **9.2.3.** Los trabajadores tienen la obligación de seguir las normas y políticas de seguridad y salud establecidas por la empresa, para evitar accidentes y enfermedades laborales.
- **9.2.4.** Los trabajadores deben estar dispuestos a participar en capacitaciones y entrenamientos que les permitan mejorar sus habilidades y conocimientos, y contribuir al éxito de la empresa.
- **9.2.5.** Los trabajadores tienen la obligación de cumplir con las leyes y normas fiscales establecidas por el gobierno, y de pagar sus impuestos y contribuciones correspondientes.
- **9.2.6.** Los trabajadores tienen la obligación de asistencia y puntualidad.
- **9.2.7.** Los trabajadores tienen la obligación de usar adecuadamente los recursos otorgados por su empleador, según se detalla en la cláusula que corresponde.

## **10. Cuidado y Responsabilidad sobre los Vehículos Asignados**

### **10.1 Asignación y Uso de Vehículos**

- **10.1.1.** Uso exclusivo para actividades laborales: Los vehículos asignados por SOLSER PERU S.A.C. son de uso exclusivo para las actividades laborales. El uso de los vehículos para fines personales o cualquier otra actividad no autorizada está estrictamente prohibido.
- **10.1.2.** Prohibición de uso personal: El trabajador no podrá utilizar los vehículos de la empresa para fines personales, salvo autorización expresa de la gerencia. El uso no autorizado será considerado como falta grave o muy grave, según corresponda.

### **10.2 Responsabilidad del Trabajador**

---

- **10.2.1.** Cuidado y mantenimiento del vehículo: El trabajador es responsable del buen uso y cuidado del vehículo asignado. Deberá realizar las inspecciones de rutina (estado de los frenos, neumáticos, niveles de aceite, etc.) antes de cada uso, y reportar cualquier desperfecto de inmediato al área de mantenimiento o a su supervisor.
- **10.2.2.** Reportes de incidentes y daños: Cualquier daño, avería o accidente relacionado con el vehículo asignado deberá ser reportado de forma inmediata a su supervisor o al área correspondiente. El trabajador deberá proporcionar un informe detallado del incidente, especificando las circunstancias y los posibles responsables, si los hubiera.

### **10.3 Mantenimiento y Seguridad**

- **10.3.1.** Cumplimiento de normas de tránsito y seguridad vial: El trabajador que opere un vehículo de la empresa está obligado a cumplir con todas las normas de tránsito y seguridad vial. Esto incluye, pero no se limita a, respetar los límites de velocidad, el uso obligatorio del cinturón de seguridad, y el mantenimiento actualizado de los documentos del vehículo (SOAT, revisión técnica, entre otros).
- **10.3.2.** Responsabilidad por multas: Cualquier infracción de tránsito cometida por el trabajador será de su exclusiva responsabilidad. En caso de que el trabajador reciba una multa mientras conduce un vehículo de la empresa, será responsable de asumir el costo de la misma, salvo en los casos en que la infracción se deba a un problema mecánico no informado previamente por el trabajador.
- **10.3.3.** Uso eficiente de recursos: El trabajador debe hacer un uso eficiente del vehículo, controlando el consumo de combustible y evitando recorridos innecesarios. La empresa podrá llevar un control sobre el consumo de combustible y los recorridos realizados.

### **10.4 Mantenimiento Preventivo y Reparaciones**

- **10.4.1.** Mantenimiento preventivo: Es responsabilidad del trabajador asegurarse de que el vehículo asignado esté al día con las revisiones de mantenimiento preventivo. Cualquier negligencia en la realización de estas revisiones podrá derivar en sanciones si se producen daños o averías por falta de cuidado.
- **10.4.2.** Reparaciones no autorizadas: El trabajador no está autorizado a realizar reparaciones en el vehículo sin el consentimiento expreso del área de mantenimiento de la empresa. Cualquier reparación o modificación realizada sin autorización será motivo de sanción y el trabajador será responsable por los costos que puedan derivarse de dichas acciones.

### **10.5 Devolución de Vehículos**

- **10.5.1.** Devolución en buen estado: El trabajador deberá devolver el vehículo asignado en las mismas condiciones en las que le fue entregado, salvo el desgaste natural por el uso. Cualquier daño, pérdida de documentos o equipo asociado al vehículo (como herramientas, accesorios, etc.) será responsabilidad del trabajador, quien deberá cubrir los costos de reposición o reparación.
- **10.5.2.** Devolución al final de la relación laboral: En caso de finalización de la relación laboral, el trabajador deberá devolver el vehículo asignado de manera inmediata. Si no

se devuelve en buen estado o se reportan daños no informados previamente, el trabajador será responsable de los costos de reparación.

#### **10.6 Sanciones por Uso Inadecuado**

- **10.6.1.** Faltas leves: El descuido leve en el manejo del vehículo que no genere daños significativos será considerado como falta leve y sancionado con una amonestación verbal o escrita.
- **10.6.2.** Faltas graves: El uso indebido del vehículo, como el uso personal o no autorizado, así como
  - la negligencia que cause daños al vehículo o a terceros, será considerado una falta grave o muy grave. Esto podrá ser sancionado con suspensión temporal o despido, según la gravedad de la infracción.
- **10.6.3.** Accidentes y negligencia: Si el trabajador se ve involucrado en un accidente de tránsito debido a negligencia, imprudencia o incumplimiento de las normas de tránsito, será responsable de las consecuencias legales y financieras que puedan derivarse del mismo.

### **11. Cuidado y Responsabilidad sobre los Equipos, Herramientas y Materiales Asignados**

#### **11.1 Asignación de Equipos, Herramientas y Materiales**

- **11.1.1.** Uso exclusivo para actividades laborales: Los equipos, herramientas y materiales asignados por SOLSER PERU S.A.C. son de uso exclusivo para la realización de las actividades laborales. El uso de estos bienes para fines personales o no autorizados está estrictamente prohibido.
- **11.1.2.** Responsabilidad del trabajador: El trabajador es responsable del cuidado, uso adecuado y conservación de todos los equipos, herramientas y materiales que le son asignados para el desempeño de sus funciones. La custodia y buen estado de los mismos es responsabilidad absoluta del trabajador desde el momento en que le son entregados hasta su devolución.

#### **11.2 Obligación de Cuidado**

- **11.2.1.** Conservación y mantenimiento: El trabajador deberá conservar los equipos, herramientas y materiales en buen estado, utilizando las herramientas adecuadas y siguiendo los procedimientos indicados por la empresa para su uso y mantenimiento.
- **11.2.2.** Prohibición de préstamo o uso por terceros: El trabajador no está autorizado a prestar, compartir o permitir el uso de los equipos, herramientas o materiales asignados a terceros, salvo autorización expresa de la empresa.

#### **11.3 Uso Obligatorio de las Cajas y cadenas de Seguridad en Vehículos Asignados**

- **11.3.1.** Instalación y uso de cajas de seguridad: En los casos en que el trabajador cuente con un vehículo asignado por la empresa, se ha proporcionado una caja metálica

reforzada con candado de seguridad a cada cuadrilla de trabajo. Esta caja debe estar debidamente instalada dentro del vehículo y su uso es obligatorio para el almacenamiento seguro de las herramientas homologadas, teléfonos celulares, laptops y otros equipos de valor asignados.

- **11.3.2.** Uso de cadenas y candados de seguridad: En los casos en que el trabajador cuente con escalera(s) asignada(s). Se ha proporcionado una cadena reforzada con candado de seguridad a cada cuadrilla de trabajo. Las escaleras, para su traslado y custodia, deben estar debidamente aseguradas al vehículo, el uso de cadenas y candados es totalmente obligatorio.
- **11.3.3.** Responsabilidad del técnico: Es obligación absoluta de los técnicos asegurarse de que su unidad cuente con este equipamiento de seguridad y de que esté en condiciones óptimas de uso en todo momento. En caso de cualquier observación o falta de este equipamiento, el trabajador deberá comunicarlo inmediatamente al área de logística para que se tomen las medidas necesarias.
- **11.3.4.** Custodia de materiales y equipos: Los materiales y equipos asignados a la cuadrilla son estrictamente responsabilidad de los técnicos desde el momento en que son retirados del almacén bajo firma de cargo. Es deber de los técnicos asegurar que los equipos y materiales entregados a la cuadrilla se reflejen en la liquidación de trabajo correspondiente.

#### **11.4 Responsabilidad por Pérdida o Daños**

- **11.4.1.** Pérdida o daños por negligencia o descuido: En caso de pérdida, daño o deterioro de los equipos, herramientas o materiales asignados debido a descuido, negligencia o uso indebido por parte del trabajador, será responsabilidad absoluta del mismo cubrir los costos de reparación o reposición.
- **11.4.2.** Procedimiento en caso de pérdida o robo: En caso de robo, hurto o asalto, el trabajador deberá reportarlo inmediatamente a su supervisor o al área de Recursos Humanos, y proceder a denunciar el delito en la comisaría más cercana. El trabajador deberá presentar la constancia de denuncia policial ante la empresa dentro de un plazo no mayor de 24 horas después del incidente. El incumplimiento de este procedimiento podrá derivar en sanciones o asumir la responsabilidad total de la pérdida.

#### **11.5 Reportes de Incidentes y Daños**

- **11.5.1.** Reportes inmediatos: Ante cualquier daño, mal funcionamiento o pérdida de los equipos, herramientas o materiales, el trabajador deberá informar inmediatamente a su supervisor o al área correspondiente, proporcionando los detalles del incidente y, de ser necesario, completando un informe escrito sobre lo ocurrido.

#### **11.6 Devolución de Equipos, Herramientas y Materiales**

- **11.6.1.** Devolución al final de la relación laboral o del proyecto: Todos los equipos, herramientas y materiales asignados deben ser devueltos al finalizar la relación laboral o al término de un proyecto específico. Los bienes deberán devolverse en las mismas condiciones en las que fueron entregados, salvo el desgaste normal por su uso.

- **11.6.2.** Compensación por pérdida o daños: En caso de que los bienes no sean devueltos, o se devuelvan en condiciones no aceptables debido a negligencia, el trabajador será responsable de cubrir los costos de reposición o reparación, que podrán deducirse de su liquidación o salarios pendientes.

### **11.7 Sanciones por Incumplimiento**

- **11.7.1.** Faltas leves: El uso indebido o el descuido leve en el manejo de los equipos, herramientas o materiales que no genere daños significativos será considerado falta leve y podrá ser sancionado con una amonestación verbal o escrita.
- **11.7.2.** Faltas graves o muy graves: La pérdida, daño grave o uso indebido que comprometa la integridad de los bienes asignados, así como el incumplimiento de las responsabilidades descritas en esta cláusula, será considerado falta grave o muy grave. Las sanciones podrán incluir desde la suspensión hasta el despido, conforme a las políticas disciplinarias de SOLSER PERU S.A.C.

## **12. Seguridad y Salud en el Trabajo**

SOLSER PERU S.A.C. se compromete a proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable, cumpliendo con todas las normativas legales en materia de seguridad y salud ocupacional. Los trabajadores deben seguir las instrucciones de seguridad, utilizar los equipos de protección personal proporcionados y reportar cualquier condición insegura. Todo el personal tendrá acceso a nuestra política de seguridad y salud en el trabajo, asimismo tiene el derecho y la obligación de participar del plan y el programa anual de seguridad y salud en el trabajo.

### **13. Uso de Cámaras de Seguridad**

#### **13.1 Objetivo del Uso de Cámaras de Seguridad**

SOLSER PERU S.A.C. informa a su personal sobre la instalación de cámaras de seguridad en sus instalaciones con el objetivo de garantizar la seguridad, proteger los bienes de la empresa y llevar a cabo actividades de control laboral en áreas comunes y de trabajo. Estas cámaras no serán instaladas en áreas privadas como baños o vestuarios, respetando la privacidad de los trabajadores.

#### **13.2 Consentimiento Informado**

Al aceptar este Reglamento Interno, el trabajador otorga su consentimiento informado para el uso de cámaras con fines de seguridad y supervisión laboral. La empresa garantiza que el uso de cámaras cumple con la Ley de Protección de Datos Personales (Ley N° 29733), y que las grabaciones serán tratadas de forma confidencial y solo accesibles para personal autorizado.

#### **13.3 Alcance del Control Laboral**

Las cámaras serán utilizadas en áreas comunes y de trabajo para supervisar el cumplimiento de políticas de seguridad y normas de conducta. El uso de las grabaciones se limitará a fines legítimos relacionados con la seguridad y la operación de la empresa.

#### **13.4 Protección de Datos y Conservación de Imágenes**

Las grabaciones serán almacenadas por un tiempo limitado según lo establecido por la ley, y luego eliminadas de forma segura, salvo que se necesiten como prueba en procedimientos legales o disciplinarios.

#### **13.5 Derechos de los Trabajadores**

El trabajador tiene derecho a solicitar información sobre el tratamiento de las imágenes capturadas, y a solicitar su rectificación si contienen información incorrecta.

#### **14. Sanciones y Procedimiento Disciplinario**

Las faltas leves serán sancionadas con amonestaciones verbales o escritas. Las faltas graves podrán ser sancionadas con suspensión temporal o despido, según la gravedad de la falta y conforme a lo establecido por la ley. El procedimiento disciplinario garantiza el derecho a la defensa del trabajador, quien podrá presentar sus descargos antes de la imposición de cualquier sanción.

#### **15. Conclusión**

El presente Reglamento Interno de Trabajo ha sido elaborado con el objetivo de establecer normas claras y equitativas que promuevan un ambiente laboral armonioso y eficiente. Su cumplimiento es fundamental para el desarrollo sostenible de la empresa y para el bienestar de todos sus trabajadores. Instamos a todos los colaboradores a familiarizarse con este reglamento y a cumplirlo en su totalidad, contribuyendo así al logro de los objetivos de SOLSER PERU S.A.C.