

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA



“LOS SISTEMAS INFORMATICOS Y SU RELACION
CON LA ADMINISTRACION”
CASO: SOLUCIONES MFS S.R.L.

PLAN EXCEPCIONAL DE TITULACIÓN PARA ANTIGUOS
ESTUDIANTES NO GRADUADOS

MODALIDAD MEMORIA LABORAL

Memoria Laboral presentada para la obtención del Grado de Licenciatura

POR: TELMA HERRERA OPORTO

TUTOR: Mg.Sc. MAGNA ROSMERY LAYME LLANOS

LA PAZ – BOLIVIA

Enero, 2016

Dedicatoria

La presente investigación la dedico muy especialmente a mi madre, que me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mis hijos Jhoel y Angel por ser mi fuerza y razón para seguir adelante.

A mis compañeras de trabajo y amigas Rocio Macias, Luz Terrazas y Elizabeth Romero.

Gracias por ayudarme a lograrlo.

“El éxito no se logra solo con cualidades especiales. Es sobre todo un trabajo de constancia, de método y de organización.”

Víctor Hugo

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a la Universidad Mayor de San Andres por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

Agradezco también a mi Tutor la Lic. Magna Rosmery Layme Llanos por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento así como también haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo del proyecto.

Mi agradecimiento también va dirigido al Gerente Propietario de la Empresa SOLUCIONES MFS S.R.L. el Ing. Juan Carlos Ditmeyer Paredes por haber aceptado que se realice mi proyecto en su prestigiosa empresa.

Y para finalizar también agradezco a todos los que fueron mis compañeros de clase durante todos los niveles de Universidad ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral.

Han aportado en un alto porcentaje a mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional.

Telma Herrera Oporto

RESUMEN EJECUTIVO

La memoria laboral está dirigida a definir el impacto de la tecnología en la profesión contable, realizar una planificación en el desarrollo de Sistemas informáticos y la relación con la Administración, dentro de “SOLUCIONES MFS S.R.L.” para obtener una ventaja competitiva en el mercado.

Es esencial considerar que en nuestro país una empresa dedicada a ofrecer oportunidades para el desarrollo de servicios en el área de informática esta demasiada relegada, cuenta con un vasto conocimiento en la administración de instituciones bancarias y no bancarias, constituida por recursos humanos: profesionales especialistas en informática, consultores con extensa experiencia como operadores, ingeniero en sistemas, técnicos, que permite apoyar la gestión de los sistemas informáticos y su relación con la administración.

El propósito del presente trabajo es demostrar las Funciones de la administración, Procesos de planificación, organización dirección y control del trabajo: Recursos de información como políticas de la institución, normas de control que realiza la empresa Soluciones MFS.

Para administrar, los administradores o gerentes conducen de forma racional las actividades de la organización, dirección y el control de todas las actividades, funciones o tareas. Sin planes de acción bien llevados, las empresas privadas jamás tendrían condiciones para existir y crecer.

Sin una buena planeación, organización, dirección y control, la empresa MFS no pueden funcionar exitosamente y lograr las metas y objetivos propuestos. Mucho menos, pueden ser rentables y competitivas.

Telma Herrera Oporto

Contenido

INTRODUCCION.....	6
CAPITULO I.....	9
MARCO METODOLOGICO	9
1.1. Identificación del Problema.....	9
1.2. Delimitación del Tema.....	9
1.2.1. Delimitación Temporal	9
1.2.2. Delimitación Espacial	9
1.3. OBJETIVOS	9
1.3.1. Objetivo General.....	9
1.3.2. Objetivos Específicos	9
1.4. Conveniencia	10
1.5. Relevancia Social.....	11
1.6. Justificación Práctica	11
1.7. Valor Teórico	11
1.8. Utilidad metodológica.....	12
1.9. ASPECTOS METODOLOGICOS.....	12
1.9.1. Forma de Investigación.....	12
1.9.2. Método de Investigación	13
1.9.3. Punto de Vista (Enfoque).....	13
1.9.4. Utilidad.....	13
1.9.5. Técnica de Investigación Aplicada	15
CAPITULO II.....	16
MARCO TEORICO CONCEPTUAL	16

1.10. Marco Teórico	16
1.10.1. EL ENFOQUE CLASICO DE LA ADMINISTRACION.....	16
1.10.1.1. Taylor y la administración científica	16
1.10.1.2. Fayol y la administración anatómica	16
1.10.2. El enfoque humanístico de la administración	17
1.10.2.1. Teoría de las Relaciones Humanas	17
1.10.3. Enfoque burócrata de la administración	18
1.10.3.1. Características de la burocracia.....	18
1.10.4. Enfoque estructuralista de la administración.....	18
1.10.4.1. Origen Del Enfoque estructuralista	19
1.10.5. El enfoque neoclásico de la administración	19
1.10.5.1. Características Del Enfoque neoclásico.....	19
1.10.6. El enfoque Vehaviorista de la Administración.....	20
1.10.7. El enfoque Sistemático de la Administracion	20
1.10.7.1. Teoría Cibernética de la Administracion	21
1.10.7.2. Teoría Matemática de la Administracion	21
1.10.7.3. Tecnología de la información	22
1.10.7.4. Programas informáticos	22
1.10.7.5. Sistemas informáticos.....	22
1.10.7.6. Sistema de Información Contable (SIC)	22
1.10.7.7. Sistema Operativo	23
1.10.7.7.1. Concepto	23
1.10.8. Control Interno	24
1.10.8.1. Aspectos del Control.....	24
1.10.8.2. El control.....	24
1.10.8.3. El control en los Sistemas de Información.....	24
1.10.8.4. Controles generales	25
1.10.8.5. Controles operativos	25
1.10.8.6. Controles técnicos	25

1.10.9. Sistema de Contabilidad	25
1.11. MARCO TEORICO NORMATIVO	26
1.11.1. Normativa Vigente.....	26
CAPITULO III	28
3. MARCO PRÁCTICO	28
3.1. Justificación	28
3.2. Marco Institucional	29
3.2.1. Historia Institucional.....	29
3.2.2. ¿Quiénes Somos?.....	30
3.2.3. Misión	30
3.2.4. Visión	31
3.3. EXPERIENCIA DE MFS EN CAJEROS, TARJETA INTELIGENTE AUTENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA	31
3.4. La implementación de kioscos de autoservicio multipropósito	33
3.5. EXPERIENCIA DE MFS EN IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE RECAUDO	34
3.6. Equipo de trabajo.....	35
3.7. Organigrama de MFS.....	38
3.7.1. Gerente General:	38
3.7.2. Área Software:	39
3.7.2.1. Principales funciones:.....	39
3.7.3. Área Hardware:.....	40
3.7.4. Área de Proyectos:.....	41
3.7.5. Área Administración:	42
3.8. Etapas del Proceso	43
3.8.1. Definición de las etapas:.....	45
3.8.2. Actividades propuestas para el proyecto	45
3.9. Las cinco fuerzas de Porter	47
3.9.1. (F1) Poder de negociación de los Compradores o Clientes	47

3.9.2.	(F2) Poder de negociación de los Proveedores o Vendedores	48
3.9.3.	(F3) Amenaza de nuevos competidores entrantes.....	48
3.9.4.	(F4) Amenaza de productos sustitutos	49
3.9.5.	(F5) Rivalidad entre los competidores	49
3.9.6.	Crítica	49
3.9.7.	Aplicación.....	50
CAPITULO IV.....		51
CONCLUSIONES.....		51
4.1.	Conclusiones Generales.....	51
4.2.	Recomendaciones	51
ANEXOS		

INDICE DE IMAGENES

Imagen 1	32
Imagen 2	33
Imagen 3	35
Imagen 4	36
Imagen 5	38
Imagen 6	45
Imagen 7	46
Imagen 8	47

INTRODUCCION

El impacto de la tecnología en la profesión contable esta fuera de toda duda. Las tecnologías de la información operan como motor del cambio que permite dar respuesta a las nuevas necesidades de información. Actualmente realizar una planificación en el desarrollo de Sistemas informáticos y la relación con la Administración, dentro de “MFS” para obtener una ventaja competitiva en el mercado.

Las nuevas tecnologías, y en especial Internet, brindan hoy día a la empresa capacidad para elaborar y ofrecer a los usuarios información útil y relevante para la toma de decisiones, tanto en cantidad como en calidad. Tanto en términos históricos como futuros, en términos tangibles como intangibles.

Es esencial considerar que en nuestro país una empresa dedicada a ofrecer oportunidades para el desarrollo de servicios en el área de informática esta demasiada relegada.

A través de soluciones de sistemas integrales e innovadoras buscando el acceso de las grandes mayorías a servicios financieros, cuenta con un vasto conocimiento en la administración de instituciones bancarias y no bancarias, constituida por recursos humanos: profesionales especialistas en informática, consultores con extensa experiencia como operadores, ingeniero en sistemas, técnicos, etc.

Esta experiencia fue adquirida en diferentes entornos económicos en distintas áreas geográficas en diferentes tamaños y características de mercados, en el manejo de distintos productos de colocaciones captaciones y servicios.

La presente modalidad ha sido desarrollada por MFS con el fin de proveer, implementar y dar mantenimiento a una solución integral (hardware y software) flexible, escalable y personalizada(a las características propias del mercado del país, en términos de negocio, normativo e impositivo) que permita apoyar la gestión de los sistemas informáticos y su relación con la administración.

MFS es una empresa que ofrece una solución Hardware/Software flexible, escalable e integrada de recaudo de pasajes y liquidación de pagos, gestionado mediante el uso de sistemas automatizados que permiten la definición flexible de tarifas y múltiples productos de transporte basados en tarjetas inteligentes (Mifare Plus Nivel de seguridad 3 para las tarjetas del usuario del servicio) y también de efectivo.

Además de la provisión del hardware y software específico para el sistema de recaudo, se presenta los requisitos de hardware para una exitosa implementación de la solución, los cuales –de forma opcional- pueden ser asumidos por nuestra empresa (suministro, instalación y puesta en marcha de los equipos del centro de cómputo principal y ventanillas: PCs, Servidores, UPS, KVM, Rack).

Se ha considerado el suministro, instalación, puesta en marcha y mantenimiento del hardware y software especializado de recaudación (Kiosco Expendedor de Tarjetas y recarga, Validadores sin contacto de tarjetas inteligentes, POS, Expendedores manuales o Taquillas/Ventanillas y Software de Recaudación).

El propósito del presente trabajo es demostrar las Funciones de la administración, Procesos de planificación, organización dirección y control del trabajo: Recursos de información como políticas de la institución, normas de control que realiza la empresa Soluciones MFS.

En toda organización moderna, la conducción es posible gracias al logro de acuerdos entre las personas que integran el equipo dirigente. De esta forma es posible que pueda ser administrada de forma eficiente y rentable, siguiendo una visión y una misión bien definidas y trazadas de acuerdo a un plan estratégico.

Para administrar, los administradores o gerentes conducen de forma racional las actividades de la organización, dirección y el control de todas las actividades, funciones o tareas. Sin planes de acción bien llevados, las empresas privadas jamás tendrían condiciones para existir y crecer.

Por lo anterior los administradores y gerentes son de suma importancia. Son ellos los responsables de lograr que las cosas sucedan. Sin una buena planeación, organización, dirección y control, la empresa MFS no pueden funcionar exitosamente y lograr las metas y objetivos propuestos. Mucho menos, pueden ser rentables y competitivas.

CAPITULO I
MARCO METODOLOGICO

CAPITULO I

MARCO METODOLOGICO

1.1. Identificación del Problema

“LOS SISTEMAS INFORMATICOS Y SU RELACION CON LA ADMINISTRACION”
CASO: SOLUCIONES MFS S.R.L.

1.2. Delimitación del Tema

1.2.1. Delimitación Temporal

El presente trabajo de investigación comprende el periodo de 2010 – 2015 fecha en la que se creó la empresa y empieza sus operaciones de manera normal con los trámites para ser reconocida como una empresa privada, iniciando los ajustes de las normas de la institución para ser participe en el mercado. También se mencionara la referencia histórica institucional y los objetivos mas adelante.

1.2.2. Delimitación Espacial

En la ciudad de La Paz existe una oficina oficial donde se realizo la investigación (Calle Hermanos Manchego N° 2550).

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Describir la importancia de la relación entre los Sistemas Informáticos con la Administración de la empresa SOLUCIONES MFS, que conlleva a tener los equipos de trabajo y su jerarquización para la elaboración del proyecto.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Explicar la estructura orgánica de la empresa bajo las políticas de ascensos, promociones y vacaciones del personal, de la empresa, la programación de los

mantenimientos a las aplicaciones por el personal asignado su relación en la administración.

- Describir el manual de funciones de cada área del personal, para su posterior ejecución, actualización y eficiencia administrativa
- Evaluar el manejo de costos de los dispositivos que se utilizaran para el desarrollo del sistema, las etapas de implementación y mantenimiento del nuevo desarrollo de los Sistemas Informáticos, los riesgos y fraudes de mayor incidencia al interior de la empresa

1.4. Conveniencia

El presente trabajo beneficia a la empresa privada para poder competir en un mercado que va creciendo día a día, permite hacer notar la forma como está organizada, para poder tener una mejor productividad en sus objetivos institucionales la cual resultara con un manejo practico y efectivo de sus recursos contables.

La empresa para evaluar la productividad de cada empleado, es necesario cuantificar el tiempo y las actividades que generan resultados positivos dentro de la organización. Esto se vuelve muy complicado, sobre todo en las empresas de servicios donde se producen bienes intangibles.

En estos casos es necesario "medir" las actividades de cada uno de los empleados, separar las actividades "Productivas" (Aquellas que están directamente relacionadas con la empresa) de las "Personales" (Aquellas que no tienen relación directa con la empresa). De esta manera se puede cuantificar el costo real (horas hombre) que le toma a cada uno de ellos realizar sus labores, así como las herramientas que utilizan para alcanzar los objetivos.

El Sistema de información permite integrar estos cuatro segmentos, creando conexiones funcionales entre estas actividades en el programa informático.

Usando el Internet o el intranet corporativo como medio de comunicación y envío de ficheros, la tecnología puede reducir gastos de transacción, conduciendo a una mayor eficacia de la organización. Los trabajadores o los responsables de servicios pueden también

tener un acceso parcial al sistema, que les permite por ejemplo introducir ellos mismos los datos que les conciernen, como solicitudes de permisos y otras.

Esas tareas costosas en tiempo y en dinero, como la gestión administrativa del personal, el cambio de los datos personales, la inscripción a un curso de formación o a un plan de pensiones, pueden por lo tanto ser efectuados por aquel que es la causa directa de la acción que debe realizarse. De esta forma se libera al personal directivo de tareas aburridas y repetitivas, permitiéndole concentrarse en problemas de toma de decisiones, estratégicas o políticas, que conducen a la innovación del negocio. El anuncio de la vacante aparece en la página web de la agencia online incluyendo una dirección de correo electrónico para que los candidatos envíen sus currículos.

1.5. Relevancia Social

El presente trabajo da a conocer el manejo de la planificación respecto a nuevas formas en el desarrollo de sistemas informáticos, que a través de él se puede organizar, planificar y tomar decisiones acertada para futuros programas a realizar, teniendo en cuenta el recurso financiero y que capacidad tiene la empresa con los mismos.

1.6. Justificación Práctica

Muestra desde un principio la realización de los trámites administrativos y el manejo de los nuevos desarrollos realizados por la empresa, realiza la verificación del funcionamiento del sistema y detectar los posibles errores en las nuevas funcionalidades, esto con la finalidad de tener un manejo más eficiente y de calidad.

1.7. Valor Teórico

Esto contemplará a la empresa la visualización de una manera más eficaz dentro de la contabilidad para poder aprovechar los recursos financieros, dando una maximización de los recursos humanos, tecnológicos y una reducción considerable en caso de que existiera pérdidas no contempladas por el mal manejo de la planificación en los dispositivos adquiridos y nuevos desarrollos sistemas informáticos.

1.8. Utilidad metodológica

Este proyecto de perfil nos permite ayuda a recolectar los datos y generar de manera entendible los conceptos para los nuevos desarrollos sistemáticos a través del manejo de la planificación ya sea contable o administrativo en el desarrollo de nuevos sistemas.

1.9. ASPECTOS METODOLOGICOS

1.9.1. Forma de Investigación

La forma de investigación presente que se utilizara será la **investigación aplicada** porque utilizara las normas y procedimientos establecidos por la entidad privada, debido a que su finalidad es la solución de un problema práctico con miras a transformar las condiciones.

Según la definición de (Arturo Elizondo López), la investigación aplicada, práctica, empírica, experimental o tecnológica es aquella empeñada a trabajar con los resultados de la investigación pura, con el fin de utilizarlos en beneficio de la sociedad[*]

De acuerdo a (Marcelo M. Gómez), la investigación aplicada, su objetivo es estudiar los conocimientos descubiertos y conclusiones de la investigación básica, para solucionar un problema completo [*]

Y también existen otra definiciones o conceptos que nos dicen, la investigación fáctica o factual o aplicada; Cuyas características son: estudia la realidad (acontecimientos, procesos, fenómenos, sistemas), usa como método: la observación y la experimentación, y no considera válida una información obtenida por deducción, sino es confirmada por los hechos. Hay Ciencias factuales Naturales: biología, química, física, psicología de individuos; y Ciencias factuales Antrópicas o Culturales: sociología, psicología social, ciencias políticas, historia[*]etc.

La investigación aplicada, es aquella que está obligada a trabajar de acuerdo a los resultados y conclusiones obtenidos de la investigación básica, usando como método la observación y experimentación, para dar soluciones a los problemas que ayuden a la sociedad.

1.9.2. Método de Investigación

El método de la investigación que se utilizara será el **método deductivo y descriptivo** porque parte de la información que nos brinda la empresa desde un principio hasta los hechos realizados para poder generar las conclusiones.

La normatividad, regulaciones y legislación, tanto interna como externa a la empresa, obligan a efectuar las modificaciones necesarias a los sistemas de información, lo que de hecho desactualiza los controles aplicados, por eso es necesario revisar los controles existentes y ajustarlos de acuerdo a los nuevos procedimientos implantados.

1.9.3. Punto de Vista (Enfoque)

El enfoque que se aplicara en la memoria laboral será el de administrativo y técnico a través del análisis del trabajo bajo normas y principios de la administración, los objetivos y resultados en el cumplimiento de las funciones de planeación, organización, dirección y control.

Las empresas privadas lucrativas como no lucrativas, deben mantenerse a la vanguardia en sus diferentes campos de acción, y para poder realizar esto deben contar con lo último en sistemas de información que puedan cubrir las necesidades tanto de su entorno interior como de su entorno exterior.

El rediseño de empresa SOLUCIONES MFS basado en la adquisición de nuevas tecnologías de información que den paso a un nuevo sistema de información no es tarea fácil, se tienen que tomar en cuenta muchos aspectos de la organización (recursos humanos, económicos y operativos) y se debe seguir un proceso previamente definido para poder renacer y hacer que este rediseño sea todo un éxito.

1.9.4. Utilidad

La utilidad de la investigación del proyecto memoria laboral será para resolver problemas prácticos que se presentan en el desarrollo de nuevos sistemas a través de la revisión y testeo

Un sistema de información nuevo se construye como solución de algún tipo de problema o conjunto de ellos que la organización percibe ante sí. El término desarrollo de sistemas se refiere a todas las actividades implicadas en la producción de una solución de sistemas de información para un problema u oportunidad de la organización. El desarrollo de sistemas es un tipo de resolución de problemas estructurada con actividades bien definidas. Éstas consisten en:

1. El análisis de sistemas. Análisis de un problema que la organización tratará de resolver con un sistema de información. Además de sugerir una solución el análisis de sistemas implica un estudio de factibilidad para determinar si la solución es factible, para ello es preciso analizar tres áreas de factibilidad:
 1. Factibilidad técnica
 2. Factibilidad económica.
 3. Factibilidad operativa.
2. Diseño de sistemas. Detalla cómo un sistema satisfará los requisitos de información determinados por el análisis de sistemas. El diseño puede ser lógico, el cual presenta los componentes del sistema de información; y físico, el cual es el proceso de traducción del modelo lógico al diseño técnico específico el sistema nuevo.
3. Programación. Proceso de traducir a código de programa las especificaciones del sistema preparadas durante la etapa de diseño.
4. Pruebas. Proceso exhaustivo y minucioso que determina si el sistema produce los resultados deseados en condiciones conocidas.
5. Conversión. Proceso de cambiar del sistema antiguo al nuevo. Existen cuatro estrategias de conversión principales:
 1. Estrategia paralela. Enfoque de conversión seguro y conservador en el que tanto sistema antiguo como posible sustituto operan juntos durante un tiempo hasta que todos quedan convencidos de que el sistema nuevo funciona correctamente.

2. Estrategia de cambio directo. Enfoque de conversión riesgoso en el que el sistema nuevo sustituye totalmente al antiguo en un día designado.
3. Estrategia de estudio piloto. Introduce el sistema nuevo en un área limitada de la organización hasta que demuestre ser plenamente funcional; sólo entonces podrá efectuarse la conversión al sistema nuevo en toda la organización.
4. Estrategia del método de fases. Introduce el sistema nuevo en etapas, ya sea por funciones o por unidades de organización.
6. Producción y mantenimiento. Una vez que se ha instalado el sistema nuevo y se ha terminado de efectuar la conversión, se dice que el sistema está en producción. En esta etapa, tanto los usuarios como los especialistas técnicos revisan periódicamente el sistema para determinar qué tan bien está cumpliendo con sus objetivos originales y decidir si conviene efectuar alguna modificación. Los cambios con el fin de corregir errores, cumplir con requisitos nuevos o mejorar la eficiencia del procesamiento reciben el nombre de mantenimiento.

Los sistemas difieren en cuanto a su tamaño, complejidad tecnológica y los problemas de organización que se supone van a resolver. Puesto que hay diferentes tipos de sistemas y de situaciones en los que cada sistema se concibe o construye, se han desarrollado varios métodos de construcción de sistemas, los cuales deben cumplir con la metodología explicada en este artículo.

1.9.5. Técnica de Investigación Aplicada

La técnica de investigación adoptada será la **observación**, con la aplicación de esta técnica se persigue observar el sitio con el fin de conocer y analizar cómo se realiza el proceso para poder elaborar buscar una solución, realizar mejoras.

CAPITULO II
MARCO TEORICO
CONCEPTUAL

CAPITULO II

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

1.10. Marco Teórico

1.10.1. EL ENFOQUE CLASICO DE LA ADMINISTRACION

Con la invención de las máquinas a vapor, y los telares mecánicos, surgió en Inglaterra una revolución industrial donde las estructuras productivas, de empleo y salariales, sufrieron una transformación acelerada e impactante, no sólo sobre tales industrias sino también sobre la sociedad en su conjunto.

1.10.1.1. Taylor y la administración científica

El fundador de la administración científica fue Frederick Winslow Taylor, quien dedicó gran parte de su vida a tratar de evitar que los procesos administrativos se rigieran por corazonadas o planteamientos sin ningún respaldo técnico. Para ello organizó su estudio e investigó principalmente sobre dos temas:

- El operario o trabajador; y
- La administración en general.

1.10.1.2. Fayol y la administración anatómica

Henry Fayol es considerado un fisiologista de la organización, orientando sus investigaciones administrativas a lo largo de una mayor eficiencia de la empresa, mediante la forma, disposición e interrelación de todos y de cada uno de los estamentos componentes de la organización; siendo tomado la estructura empresarial de la anatomía y el funcionamiento empresarial como fisiología. De esta manera concibió Fayol su teoría administrativa.

OPERACIONES DE GOBIERNO

- Operaciones Técnicas
- Operaciones Comerciales

- Operaciones Financiera
- Operaciones de Seguridad

OPERACIONES ESCENCIALES

- Operaciones Contables
- Operaciones administrativas

1.10.2. El enfoque humanístico de la administración

Partió de considerar como factores fundamentales de toda organización, el factor humano y el factor material, de donde surgió la inquietud de analizar las relaciones existentes entre ellos; para lo cual se contó con la ayuda de la psicología del trabajo, como herramienta que contribuye a:

- El análisis del trabajo
- Estudiar la adaptación del trabajador al trabajo
- Estudiar la adaptación del trabajo al trabajador
- Para de esta forma comprender mejor el comportamiento humano dentro de una organización.

1.10.2.1. Teoría de las Relaciones Humanas

Surgió como una crítica a la tendencia deshumanizada del enfoque clásico de la administración, tratando de promover en las organizaciones los siguientes aspectos:

- Humanizar y democratizar la administración
- Desarrollar la psicología y la sociología industrial
- Equilibrar el comportamiento social de los empleados con los objetivos personales y de la empresa.

Para lograr estos resultados la teoría de las relaciones humanas promueve la motivación como una necesidad o deseo que impulsa a las personas para alcanzar una meta sustituyéndose la visión de "Hombre económico " del enfoque clásico, por un "Hombre

social”; ya que el hombre puede ser motivado no sólo por estímulos económicos o salariales sino también por recompensas sociales, simbólicas e inmateriales.

1.10.3. Enfoque burócrata de la administración

Según Max Weber, la burocracia es una institución social que maneja las actividades de casi todas las organizaciones humanas (industria, educación, gobierno o estados, ejército, entre otros), habiendo surgido por la necesidad de las diferentes organizaciones de ordenar en mejor forma sus actividades trata de reivindicar a los trabajadores y mantener la racionalidad de tales organizaciones.

1.10.3.1. Características de la burocracia

La burocracia es una organización consolidada por normas escritas (carácter formal), normas racionales (acordes con los objetivos), normas legales (acordes con la autoridad), normas escritas y exhaustivas (cubre toda organización). La Burocracia es una organización que se basa en una división sistemática del trabajo, además establece cargos según el principio jerárquico, la cual fija reglas y normas técnicas para el desempeño de cada cargo, hace selección de personas basándose en el mérito y en la clasificación y no en las preferencias personales.

Así mismo, la organización se basa en la separación entre la propiedad de la empresa y su administración. Para asegurar su libertad de la organización. La burocracia exige que sus recursos estén libres de cualquier control externo, es una organización por la profesionalismo de sus participantes.

1.10.4. Enfoque estructuralista de la administración

Éste enfoque buscó una posición amplia y comprensiva, para lo cual sintetizó el enfoque clásico de la administración (Formal), el enfoque humanístico (Informal), y el enfoque burócrata, en un solo paquete de planteamientos administrativos más actualizados y acordes con lo que es una estructura (análisis interno de una totalidad en sus elementos constitutivos)

y el estructuralismo (método analítico y comparativo que estudia los fenómenos en su totalidad).

1.10.4.1. Origen Del Enfoque estructuralista

- La necesidad de una teoría que incluyera todos los aspectos descuidados por las diferentes teorías anteriores.
- La necesidad de ver la organización como una unidad social grande y compleja en relación con su medio externo.
- La influencia de sus pensadores estructuralista en el estudio de las ciencias sociales y la repercusión de éstas en el análisis de sus organizaciones.
- La aplicación real del concepto estructura.

1.10.5. El enfoque neoclásico de la administración

El enfoque neoclásico en su papel como actualizador de la administración para volverla acorde con las necesidades y requerimientos de las organizaciones y la evolución empresarial presenta una serie de características bien definidas.

1.10.5.1. Características Del Enfoque neoclásico

- Se busca poner en práctica la teoría administrativa
- Trata de reafirmar el enfoque clásico
- Se crean normas con las cuales se hace énfasis en los principios clásicos de la administración
- Le proporciona gran importancia al logro de objetivos y resultados
- Retoma ideas de otros enfoques (Eclecticismo) En transformación práctica del enfoque los neoclásicos consideran que el administrador debe cumplir con las funciones de:

- ✓ Planeación
 - ✓ Organización
 - ✓ Dirección
 - ✓ Control
- Unidas con los establecimientos de objetivos, la designación de funciones, la creatividad requerida por el cargo y finalmente la dinamización de la información, originan una mayor productividad empresarial.

1.10.6. El enfoque Vehaviorista de la Administración

Se fundamenta en el comportamiento humano o su conducta dentro de las organizaciones y vino a causar un cambio importante dentro de la teoría administrativa, al superar e ir más allá del conjunto de reglas y normas aportadas hasta el momento.

El estudio del comportamiento organizacional, a partir del comportamiento del individuo, tuvo sus orígenes en:

- La oposición hacia el enfoque clásico
- La crítica a la organización formal
- La necesidad de ampliar la teoría de las relaciones humanas.

Con lo cual, se entró a estudiar profundamente la motivación humana, llevando este enfoque hasta las ideas de Douglas Mc Gregor, que planteó que las necesidades son las que motivan el comportamiento humano.

1.10.7. El enfoque Sistemático de la Administración

La administración es un elemento interrelacionado con los demás conocimientos y ciencias humanas que debe actuar de acuerdo con las perspectivas de las organizaciones del hombre entre ellas la empresa.

1.10.7.1. Teoría Cibernética de la Administración

- La cibernética busca que la ciencia pueda utilizar los conocimientos y descubrimientos de otras ciencias para facilitar su propio desarrollo. Su origen fue presionado por:
- La necesidad de ver interdisciplinariamente los problemas, para darles una solución más integral.
- La necesidad de todas las ciencias por más y mejor comunicación.
- La necesidad de todas las ciencias por más y mejores formas para controlar las diferentes operaciones a realizar.
- La aplicación militar de la retroacción o feedback
- La aparición de los computadores electrónicos.
- La cibernética es la ciencia de la comunicación y el control, ofreciendo sistemas de organización, control y procesamiento de la información.

1.10.7.2. Teoría Matemática de la Administración

Los modelos matemáticos vienen tomando gran importancia dentro de la ciencia administrativa como elementos que conducen a solucionar, cada vez más, un mayor número de problemas en diferentes áreas de las organizaciones así como presentando facilidades para la toma de decisiones en las mismas. La teoría matemática se originó en:

- El estudio de la importancia y necesidad del proceso decisorio.
- El desarrollo de los computadores.
- La posibilidad de programar en los computadores las decisiones cuantificables, dejando al administrador campo para dedicarse a la toma de decisiones cualitativas.
- La teoría matemática de la administración se apoya en la Investigación Operacional (I.O).

1.10.7.3. Tecnología de la información

Es necesario establecer que la tecnología de la información (TI) se entiende como "aquellas herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular o distribuir información. La tecnología de la información se encuentra generalmente asociada con las computadoras y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones.¹

1.10.7.4. Programas informáticos

La computadora se compone de un conjunto de componentes conectados entre sí y para que funcione es necesario que haya unos programas que le digan paso a paso qué debe hacer. El software es el componente intangible de todo sistema informático y está formado por una colección de reglas e instrucciones que permiten establecer la relación entre el usuario y la máquina. Software -también conocido como programático y aplicación informática- es la parte lógica del ordenador, esto es, el conjunto de programas que puede ejecutar el hardware para la realización de las tareas de computación a las que se destina. Es el conjunto de instrucciones que permite la utilización del equipo.

1.10.7.5. Sistemas informáticos

Un sistema informático es la síntesis de hardware, software y de un soporte humano. Un sistema informático típico emplea un ordenador que usa dispositivos programables para almacenar, recuperar y procesar datos.

1.10.7.6. Sistema de Información Contable (SIC)

Un sistema de información es un conjunto de elementos interrelacionados que recoge datos, los procesa y convierte en información, que almacena y posteriormente se da a conocer a sus usuarios.

¹TanbinoCoose, "INFORMATICA CONTABLE", pag.183.

La Contabilidad es un sistema de información, ya que captura, procesa, almacena y distribuye información vital para la correcta toma de decisiones en la empresa.²

1.10.7.7. Sistema Operativo

1.10.7.7.1. Concepto

Un **sistema operativo** (SO o, frecuentemente, OS —del inglés *Operating System*—) es un programa o conjunto de programas de un sistema informático que gestiona los recursos de hardware y provee servicios a los programas de aplicación, ejecutándose en modo privilegiado respecto de los restantes (aunque puede que parte de él se ejecute en espacio de usuario).

Sistema operativo

Un sistema operativo es el programa (o software) más importante de un Computador. Para que funcionen los otros programas, cada computador de uso general debe tener un sistema operativo. Los sistemas operativos realizan tareas básicas, tales como reconocimiento de la conexión del teclado, enviar la información a la pantalla, no perder de vista archivos y directorios en el disco, y controlar los dispositivos periféricos tales como impresoras, escáner, etc.

En sistemas grandes, el sistema operativo tiene incluso mayor responsabilidad y poder, es como un policía de tráfico, se asegura de que los programas y usuarios que están funcionando al mismo tiempo no interfieran entre ellos. El sistema operativo también es responsable de la seguridad, asegurándose de que los usuarios no autorizados no tengan acceso al sistema.³

²<http://infocontav.blogspot.com/2010/04/sistemas-de-informacion-contable-el.html>

³ <https://solvasquez.wordpress.com/2011/01/24/definicion-de-sistema-operativo/>

1.10.8. Control Interno

1.10.8.1. Aspectos del Control

Para las Normas Internacionales de Auditoría Número 6 (NIA 6), un Sistema de Control Interno “Significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

1.10.8.2. El control

El control es el conjunto de normas, técnicas, acciones y procedimientos que interrelacionados e interactuando entre sí con los sistemas y subsistemas organizacionales y administrativos, permite evaluar, comparar y corregir aquellas actividades que se desarrollan en las organizaciones, garantizando la ejecución de los objetivos y el logro de las metas institucionales.

El control actúa sobre las personas, cosas, situaciones específicas, fuentes de información y organizaciones, las cuales requieren con urgencia el diseño de estrategias que le permitan controlar y corregir los resultados de sus actividades.

1.10.8.3. El control en los Sistemas de Información

El control en los sistemas computarizados propende porque los datos sean un fiel reflejo de la realidad, que sean exactos, oportunos, suficientes; que durante su procesamiento no se vean afectados por pérdida, omisión o redundancia, que proporcione la información necesaria y que sea de utilidad para futuros procesos y consultas.

Los controles en los sistemas de información se pueden clasificar en Controles Generales, Controles Operativos y Controles Técnicos

1.10.8.4. Controles generales

Son aquellos controles ejercidos sobre las actividades y recursos comprendidos en el desarrollo de los Sistemas de Información e implica procesos de planeación, definición clara y precisa de metas y objetivos institucionales, definición de valores de la organización, políticas, procedimientos, estándares, gerencia participativa, apertura a la comunicación, desarrollo de equipos de mejoramiento continuo, programas de capacitación y entrenamiento, etc.

1.10.8.5. Controles operativos

Son controles diseñados, desarrollados e implementados para sistemas específicos, buscando garantizar con ellos que todas las operaciones sean autorizadas, registradas y procesadas de una manera completa, exacta y oportuna y tiene que ver con control y organización de proyectos, control de flujos de información, revisiones del diseño del sistema, Administración de base de datos, controles de cambios a programas, bitácoras de cambios mantenimiento y documentación, control de programas, reportes varios, diseño del control de formatos, comunicaciones, etc.

1.10.8.6. Controles técnicos

Tiene que ver con la tecnología de la información como son los controles de operación del hardware, seguridad sobre los sistemas de información, integración de los sistemas de información, reporte de fallas, control de usuarios, restricción de accesos a datos, archivos y programas; utilización de hardware, controles lógicos del sistema, sistemas operativos, sistemas de seguridad, respaldo y confidencialidad, control de acceso al sistema, sistemas de mantenimiento, planes de contingencia, etc.

1.10.9. Sistema de Contabilidad

Según las Normas Internacionales de Auditoría Numero 6 (NIA 6), un sistema de contabilidad se define como “Es una serie de Tareas o registros por medio de las que se procesan las transacciones como un medio de mantener los registros financieros. Dichos

sistemas identifican, reúnen, analizan, calculan, clasifican, registran, resumen, e informan transacciones y otros eventos”.

1.11. MARCO TEORICO NORMATIVO

1.11.1. Normativa Vigente

Se realizara la descripción de las normativas en las cuales haremos referencia al presente trabajo

- **Código de Comercio**

- ✓ Art. 51.- (Archivo de correspondencia). El comerciante, al dirigir correspondencia en relación con sus negocios, debe dejar copia fiel de ésta utilizando cualquiera de los medios que asegure la exactitud y duración de la copia. Igualmente, conservará la correspondencia que reciba en relación con sus actividades comerciales, con anotación de la fecha de recepción, contestación o nota de no haberse dado respuesta.

- ✓ Art. 52.- (Conservación de libros y papeles de comercio). Los libros y papeles a que se refiere el artículo anterior, deberán conservarse cuando menos por cinco años, contados desde el cierre de aquellos o desde la fecha del último asiento, documento o comprobante, salvo que disposiciones especiales establezcan otro período para cierto tipo de documentos. Transcurrido este lapso podrán ser destruidos, previo el cumplimiento de las normas legales

- **Ley N° 1178 Art. 14. D.S: 23215 Arts. 7, 8,9 y10 - Artículo 11.** El control interno previo comprende los procedimientos incorporados en el plan de organización y en los reglamentos, manuales y procedimientos administrativos y operativos de cada entidad, para ser aplicados en sus unidades por los servidores de las mismas, antes de la ejecución de sus operaciones y actividades o que sus actos causen efecto, con el

fin de verificar el cumplimiento de las normas que las regulan, los hechos que las respaldan y la conveniencia y oportunidad de su ejecución.⁴

: Criterios, modos o puntos de vista desde los que se enfrenta una situación. Manera de conducir un asunto para alcanzar un fin determinado.

- Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados
- **ISO 9001**
- ISO 9001 es una norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) reconocida internacionalmente. La norma ISO 9001 es un referente mundial en SGC, superando el millón de certificados en todo el mundo.⁵
- **ISO 9001:2008**= Comprometida con mejorar la calidad de sus productos y el servicio hacia sus clientes, ha adecuado todos sus procesos (de desarrollo, de implementación y soporte) con el fin de cumplir normas de calidad internacionales, lo que compromete a optimizar continuamente los productos y servicios para la satisfacción de nuestros clientes
- **ISO 9001:2008 Control de los registros**

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse. La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.⁶

⁴ Ley N° 1178 Art. 14. D.S. 23215 Arts. 7, 8, 9 y 10 Políticas

⁵ See more at: <http://www.lrq.es/certificaciones/iso-9001-norma-calidad/#sthash.VssNZsyh.dpuf>

⁶ ISO 2008 - Todos los derechos reservados/ pag.4

CAPITULO III
MARCO PRÁCTICO

CAPITULO III

3. MARCO PRÁCTICO

3.1. Justificación

Esta investigación solo tomara en cuenta el estudio y análisis de la información referente a la planificación en el manejo de desarrollo de Sistemas Informáticos y la relación con la administración de tareas y la parte de la contabilidad en una empresa privada, que son apoyados en computadoras son susceptibles de irregularidades como fraudes, manejos indebidos, errores, omisiones, etc., lo que obliga a ejercer un control estricto en sus operaciones.

Existen empresa privadas que cuentan con diversos sistemas informáticos, se torna más compleja la administración. De esta forma, las funciones del **Administrador de Sistemas** se dividen en roles: administrador de servidores, de bases de datos, de redes, de correo electrónico, deservidores web, de seguridad, de respaldo etc. Cada uno con sus correspondientes tareas específicas.

En MFS, la tarea de un **Administrador de Sistemas** se extiende a la planificación de crecimiento de cada sistema, como también la importante tarea de respaldo de la información contenida en ellos.

Se muestra una relación dinámica entre la administración y el desarrollo de nuevos sistemas, a la par la tecnología avanza, las empresas deben evolucionar y es allí donde los controles aplicados deben ser evaluados, para que sean similares los cambios efectuados.

La empresa Soluciones MFS maneja el módulo de gestión de recursos y humanos cubre otros aspectos de los RRHH, incluye menos particularidades legales y está más enfocado a una política de gestión. El sistema registra datos de dirección, selección, formación y desarrollo, capacidades, dirección de habilidades y otras actividades relacionadas.

Aquí se administran los datos personales (edad, dirección, familia...), las competencias y títulos, las formaciones seguidas, los niveles de salario, el registro de los datos del currículum vitae entre otros.

3.2. Marco Institucional

3.2.1. Historia Institucional

El año 1992, Juan Carlos Ditmeyer Paredes funda Wiñay Pacha SRL (WP), empresa de capacitación y desarrollo de software, con personal experto en el área informática.

En 1998, WP se convierte en el primer Centro Autorizado de Enseñanza Microsoft y primer MCSP (Microsoft Solution Provider) en Bolivia. Desde ese año al 2001 y a raíz de un contrato con PRODEM, WP desarrolla el sistema SIPRO que incorpora las tecnologías biométricas y de tarjeta inteligente para ahorros; también se fabrica en WP, con mucho éxito, **el primer Cajero Inteligente biométrico destinado al segmento rural**. El 2002 WP cierra sus actividades y su personal es copartícipe de la creación de la consultora Innova Empresarial, que además de incluir profesionales informáticos, incorpora consultores expertos en Microfinanzas.

Innova Empresarial nace como respuesta, a la demanda de diferentes instituciones que visitaron Bolivia, para conocer la exitosa experiencia del Fondo Financiero Privado PRODEM S.A., en el manejo de operaciones financieras dirigidas a la micro y pequeña empresa, de las áreas urbanas y rurales del país; así como de las tecnologías de sistemas de información innovadoras utilizadas.

Desde el año 2002 Innova Empresarial rediseña el sistema SIPRO con el fin de incorporar las mejores prácticas de sus clientes en varios países (Bolivia, Perú, México, Nicaragua, Rep. Dominicana y Benín – en francés); así como, el de cumplir la normativa regulatoria e impositiva de cada uno de estos.

El enfoque de los trabajos realizados, se centra en el desarrollo integral de soluciones informáticas y en la aplicación de las mejores prácticas en Microfinanzas, ambas insertadas

en las soluciones desarrolladas; impulsando, de esta manera, el ritmo de crecimiento de esta industria en el mundo, así como la expansión de los servicios financieros auto sustentables dirigidos a segmentos de la población de escasos recursos.

En enero del 2007, como resultado de una negociación entre los principales accionistas de Innova Empresarial, en el sentido de cambiar la misión de esta, Juan Carlos Ditmeyer crea de forma independiente Soluciones MFS SRL, empresa especializada y orientada al apoyo de instituciones de Microfinanzas, con modernos sistemas de información que dan soporte a la gestión, operación y consolidación de cada institución. Asimismo, MFS, cuenta con los derechos legales para la comercialización, adecuación e implementación de todos los productos informáticos desarrollados por Innova Empresarial.

En enero del 2014, como resultado de la evaluación de las soluciones de recaudación para el transporte de parte del Gobierno Autónomo de la Ciudad de La Paz después de realizar una convocatoria internacional, la solución desarrollada por MFS es elegida por su precio y flexibilidad en su personalización y actualmente está en operación desde el mes de Septiembre del 2014. Actualmente contamos con diferentes Kioscos en uso, en Multicine y en el GAMLP para la compra y recarga de las tarjetas PUMAKATARI.

3.2.2. ¿Quiénes Somos?

Es una empresa especializada en la creación de Soluciones Integrales Innovadoras de vanguardia en medios de pago para las mayorías (hardware, software y consultoría), con experiencia de más de 11 años en proyectos a diferentes instituciones en varios países: Bolivia y Perú en Sudamérica, República Dominicana y Guatemala en Centro-América, México en Norteamérica y Benín en África.

3.2.3. Misión

Con espíritu empresarial, capacidad, credibilidad y experiencia, fortalecer el desarrollo del uso de nuevos instrumentos en los medios de pago a través de soluciones integrales

creativas, innovadoras, eficientes y seguras (software, Hardware y consultoría) para facilitar su uso por las grandes mayorías.

3.2.4. Visión

Ser una empresa reconocida internacionalmente que contribuye creando soluciones innovadoras de vanguardia en medios de pago, para la mayoría, generando así oportunidades para el desarrollo.

3.3. EXPERIENCIA DE MFS EN CAJEROS, TARJETA INTELIGENTE AUTENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA

La implementación de dinero electrónico mediante la tarjeta inteligente y autenticación biométrica

MFS ha implementado con éxito varios proyectos de entre los que podemos citar:

Con INNOVA EMPRESARIAL en PRODEM FFP BOLIVIA, 550 000 tarjetas inteligentes, maneja un esquema descentralizado de ahorros almacenando los saldos de las cuentas así como los datos biométricos de los titulares.

FINAMIGO SA DE CV, 10 000 tarjetas inteligentes con manejo descentralizado de ahorros y desembolsos

MFS (antes Innova Empresarial) ha sido una de las empresas pioneras en el uso de la huella digital como esquema de reducción de riesgo para instituciones que operan en área rural (desde el año 1999) utilizándolo como esquema de autorización en las políticas de crédito (Ej. Autorización mediante la huella de un desembolso) así como en la autenticación de los titulares (en los desembolsos o retiros de cuentas de ahorro).

La implementación de corresponsales o agentes

Las gasolineras y comercios de atención continua son los primeros candidatos para la implementación de este esquema, pues poseen efectivo suficiente y pueden desembolsar

créditos o esquemas de micro líneas, retiros de cuentas a los clientes de una IMF, y otros, esto mediante un esquema de compensación hacia el comerciante. Las diferentes operaciones que pueden realizar los corresponsales están limitadas por la reglamentación de las entidades supervisoras en cada país.

MS ha implementado con éxito el esquema de agentes o corresponsales mediante el uso de POS (Point of Sale) construidas y POS programadas en los siguientes países:

BOLIVIA (50 PAV – Puntos Autónomos de Venta) distribuidos en todas las gasolineras de la ruta troncal en la amazonia boliviana del este, con capacidad de poder dar: retiros y pago de servicios y autenticación biométrica con la tarjeta inteligente (instalados el año 2004)

MEXICO (900 POS) – Programación interna del POS y Servidores para el manejo biométrico (autenticación) y retiros de la Red Punto Pago de FINSOL.

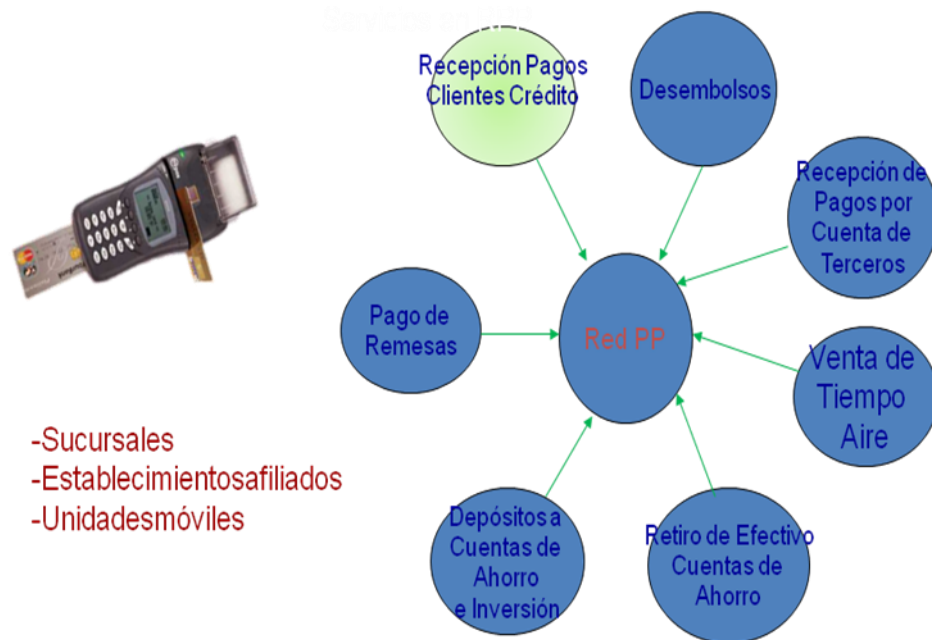


IMAGEN 1

POS con capacidad de transmisión de datos celular, registro y validación biométrica, lectura de tarjetas magnéticas e inteligentes, cumple estándares de seguridad financieros.

3.4. La implementación de kioscos de autoservicio multipropósito

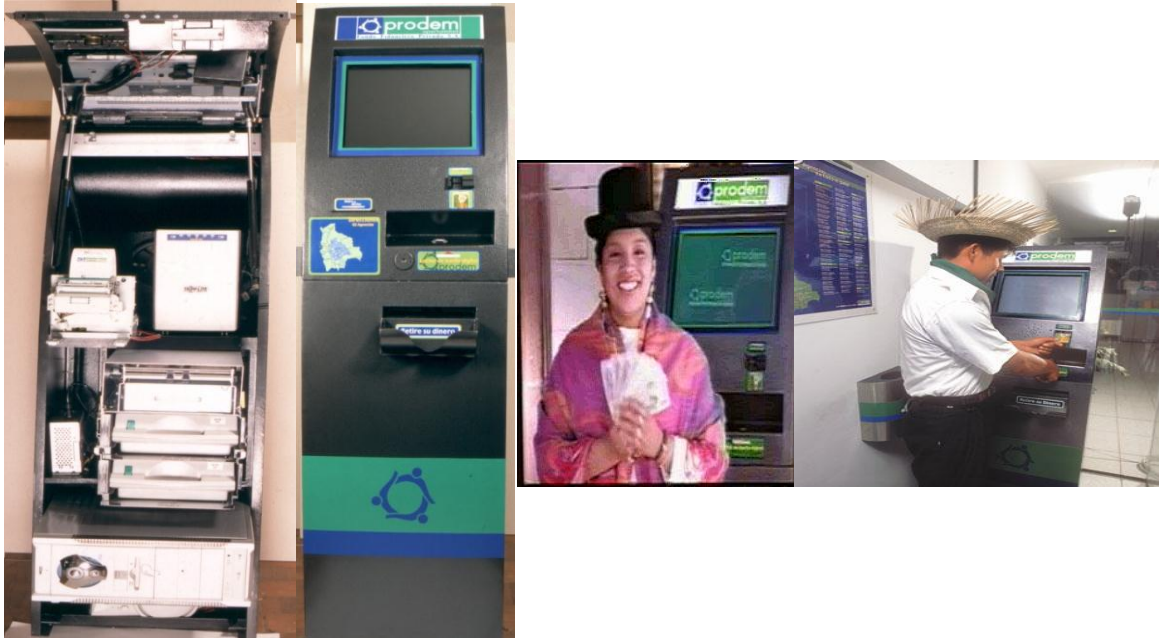


IMAGEN 2

MFS (antes como Innova Empresarial) ha sido la responsable desde el año 1999 al 2008 de la construcción, instalación y puesta en marcha de **más de sesenta** Cajeros Inteligentes (CAI) biométricos que incluyen guías multimedios en idiomas nativos en toda Bolivia, en particular en sucursales del área rural con capacidad de realizar las siguientes operaciones:

- Retiros de cuentas de ahorro
- Transferencias entre cuentas
- Recibo de pagos de créditos
- Recibo de giros o remesas

Los resultados han permitido a PRODEM FFP, conseguir los siguientes resultados:

- Niveles de crecimiento mensuales de aproximadamente 4.500 clientes con un ahorro promedio de \$US.255

- Los resultados superaron las proyecciones en 190%, se redujo el costo transaccional en 10% y la eficiencia, medida en transacciones mensuales, se incremento en 693%
- A 7 años de operaciones (2008) reducción en los costos financieros en aproximadamente 5 puntos porcentuales, mejorando la competitividad de la institución
- Incorporación de un segmento poblacional no atendido por la banca tradicional
- Know How particular de manejo de dispositivos Cajeros en áreas rurales

3.5. EXPERIENCIA DE MFS EN IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE RECAUDO

La solución SĪRT de nuestra empresa fue elegida en una licitación internacional realizada por la alcaldía de la Ciudad de La Paz – Bolivia, como la mejor solución en cuanto a precio, flexibilidad, seguridad y personalización, este sistema inicial ha sido instalado en el sistema de buses PUMAKATARI que cuenta con 85 buses, y está en producción desde el mes de septiembre del 2014, actualmente se han vendido 30 000 tarjetas Inteligentes y se realizan un promedio de más de 30 000 transacciones diarias. Se utilizan 80 POS para ventas y recargas de parte de los anfitriones (o cobradores) en cada bus, también se han instalado 6 miniKAM de autoservicio para la venta y recarga de las tarjetas. Toda la solución fue auditada de manera muy positiva por el Sr. Joseph Teurlings (Octubre 2014), experto Holandés en seguridad informática, y además nuestro dispositivo Validador 3000 recibió el visto bueno por el Sr. Enrique Palma de Palma Tools (Septiembre 2014).



IMAGEN 3

Para conocer más del proyecto de buses de la ciudad de La Paz y sobre los antecedentes de nuestra solución pueden ir a ver el video de 3 minutos en youtube. <http://youtu.be/nGcFDN1ncAc>

3.6. Equipo de trabajo

El equipo de trabajo requerido para la realización de los proyectos, sigue también el **modelo MSF de Microsoft**.

Este modelo se basa en el concepto de roles y responsabilidades que deben ser asumidos y realizados por los diferentes miembros del equipo, tanto de **SOLUCIONES MFS** como de la IF (Institución Financiera – Cliente), en un esquema donde cada miembro es responsable de los resultados de las tareas que le sean asignadas. El siguiente diagrama resume este modelo:



IMAGEN 4

Cada componente de este círculo representa al menos a dos personas, una por parte de **SOLUCIONES MFS** y otra por parte de la IF.

La asignación prevista para un proyecto típico es la siguiente:

Rol	MS	IMF Cliente	Responsabilidades principales en el proyecto
Administrador del Proyecto	1 ETP	1 ETP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar el proyecto en detalle ▪ Coordinar las actividades del proyecto ▪ Mantener al equipo de trabajo y a todos los involucrados informados del avance ▪ Administrar posibles riesgos ▪ Administrar la logística
Programadores (técnicos)	1 ETP	1 ETC	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar la migración de cartera ▪ Apoyar en la migración de los saldos contables ▪ Apoyar la preparación del asiento contable de apertura ▪ Instalar el sistema ▪ Resolver problemas técnicos que puedan presentarse
Testeadores	1-2 ETC	3 ETC	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar las pruebas unitarias del sistema ▪ Realizar las pruebas integrales del sistema

Rol	MS	IMF Cliente	Responsabilidades principales en el proyecto
Administrador de Versión	1 ETP	1 ETP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asegurar que la versión en producción es la última y correcta ▪ Aplicar actualizaciones ▪ Respaldar las aplicaciones y los datos
Implantadores	3 ETC	3 ETC	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supervisar la parametrización del sistema ▪ Verificar los resultados de las pruebas ▪ Capacitar a los usuarios (front y back) ▪ Resolver los problemas funcionales que puedan presentarse
Administrador de Producto	1 ETP	1 ETP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar control de calidad al proyecto y velar por la misma ▪ Verificar los resultados del proyecto desde el punto de vista de la IMF Cliente

Abreviaciones:

ETC Equivalente de tiempo completo

ETP Equivalente de tiempo parcial

En la etapa inicial de planificación, en base al alcance del proyecto, se define el equipo de trabajo de acuerdo al perfil que se tienen para cada rol y es presentado a la IF. El personal asignado deberá cumplir con requisitos mínimos de participación, de toma de decisión, de conocimiento del negocio y la normativa de respaldo, de compromiso al cambio, de responsabilidad.

El detalle mostrado de roles responde a una organización funcional estándar, sin excluir el hecho de que una persona pueda cubrir más de un rol.

Se hace notar que, una vez que se conforman los equipos de trabajo idóneos para el proyecto, estos no podrán ser modificados o alterados en su composición a razón de cumplir

con el cronograma de trabajo definido. Si se presenta una situación de cambio por fuerza mayor esta deberá ser evaluada y estimada en costos para el proyecto.

3.7. Organigrama de MFS

ORGANIGRAMA DE SOLUCIONES MFS S.R.L.

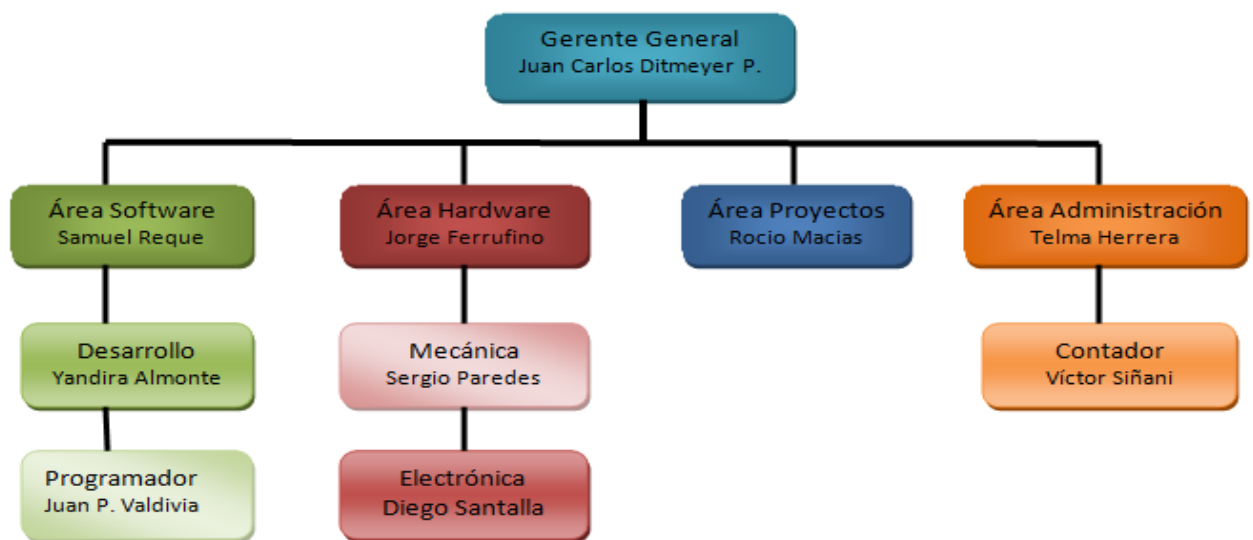


IMAGEN 5

3.7.1. Gerente General:

Por su preparación en Sistemas de Información, Administración de Centros de Cómputo, redes computacionales, internet y tecnología de información así como la administración de recursos humanos cumple las funciones de diseño y desarrollo e implementación de sistemas de cómputo, elabora las propuestas y presentaciones con el apoyo de las aéreas a su cargo (comercial y marketing), aparte de realizar la coordinación con las empresas que se oferta los productos que desarrollamos ya sean públicas o privadas. Realiza la toma de decisiones estratégicas sobre nuevos productos a ser desarrollados por la empresa.

3.7.2. Área Software:

El personal a cargo de esta área elabora para su aprobación, los programas internos del procesamiento electrónico de datos que se realicen en el centro de cómputo a su cargo, está a cargo de dos subgrupos de desarrollo y programación con los que trabaja en los términos establecidos y con la frecuencia que se establezca para cada programa, adopta las medidas necesarias para salvaguardar la información, los programas y equipo computacional que tiene bajo su responsabilidad, posee una experiencia técnica sólida en TI y una visión estratégica para la innovación y el cambio, junto con habilidades de administración, es responsable de automatizar los requerimientos de información de aquellas unidades usuarias que por el alcance de sus operaciones dentro de la empresa, volúmenes de datos y requerimientos específicos de servicio, necesitan ser satisfechas mediante el desarrollo de sistemas de informática, o el aprovechamiento del banco de datos centralizado en el computador principal.

3.7.2.1. Principales funciones:

- ✓ Lograr que los sistemas diseñados cumplan los requerimientos y especificaciones de procesamiento.
- ✓ Diseñar y probar la lógica y códigos de los programas y prepararlos para operación.
- ✓ Preparar documentación de programas bajo las directivas de los estándares de la
- ✓ Compañía.
- ✓ Probar exhaustivamente la operación de programas completos y preparar la interface
- ✓ Lógica entre los programas relacionados
- ✓ Obligaciones y responsabilidades
- ✓ Mantener conocimientos actualizados sobre lenguajes estándar, métodos de codificación y requerimientos de operación.

- ✓ Colaborar en el diseño de partes automatizadas del sistema.
- ✓ Analizar especificaciones de programas para el cumplimiento de los estándares.
- ✓ Diseñar lógicas y códigos de programas en lenguajes autorizados.
- ✓ Preparar pruebas de unidades y sistemas de datos para validar programas.
- ✓ Documentar programas de acuerdo a los estándares de instalación.
- ✓ Preparar material de entrenamiento para usuarios y personal de operaciones.
- ✓ Preparar y mantener agendas de trabajo y generar reportes de progreso.
- ✓ Interacción
- ✓ Programador señor, jefe de seguridad informática, programadores, personal de
- ✓ Operaciones y usuarios especializados.
- ✓ Conocimientos y habilidades requeridos
- ✓ Título universitario en análisis de sistemas, ciencias de la computación o ingeniería de Software.
- ✓ Cursos de programación y entrenamiento en ciencias de la computación.

3.7.3. Área Hardware:

Responsable de coordinar la instalación y cambios físicos de equipo de cómputo, líneas de comunicación y terminales, garantizando que reúnan los requerimientos confiables de seguridad para evitar accidentes y fallas constantes.

Integrarse de manera natural tanto en el proceso productivo de una organización como en actividades de asesoría y consultoría especializada.

- ✓ Formar parte de equipos multidisciplinarios de trabajo.

- ✓ Desarrollar soluciones innovadoras a problemas que evolucionan a gran velocidad.
- ✓ Planificar y desarrollar sistemas de seguridad y prevención de riesgos en la industria.
- ✓ Realizar actividades de control de riesgos.
- ✓ Gestionar, liderar, supervisar, capacitar y asesorar a una organización en los ámbitos de la seguridad y prevención de riesgos.
- ✓ Evaluar y administrar proyectos.
- ✓ Dirigir equipos de trabajo

3.7.4. Área de Proyectos:

- Dirigir un proyecto o mego proyecto específico acotado en plazos y objetivo.
- Análisis, diseño, desarrollo, implementación y testeo.
- Planear y administrar un grupo de analistas calificados.
- Descripción de las posiciones del área de sistemas
- Obligaciones y responsabilidades
- Planear y supervisar el desarrollo de las aplicaciones del proyecto.
- Desarrollar especificaciones y asignar el grupo de profesionales.
- Monitorear y reportar el estado de avance periódicamente.
- Mantenerse actualizado en los nuevos desarrollos tecnológicos en hardware, software
- Técnicas de la industria.
- Participar de la selección de proveedores para cada proyecto.
- Interacción
- Gerente de sistemas, jefe de desarrollos, y jefe de seguridad informática.

- Conocimientos y habilidades requeridos
- Título universitario en análisis de sistemas, ciencias de la computación o ingeniería de Sistemas.
- Aptitudes en manejo de personal y desarrollo integral de proyectos.
- Experiencia de cuatro años en el desarrollo de proyectos de sistemas y uno a dos años en supervisión.

3.7.5. Área Administración:

Es responsable de resguardar, controlar, depurar y actualizar la documentación correspondiente a cada sistema.

Controlar los documentos de venta, instalación y portabilidad para su administración, resguardo y digitalización.

- Revisar los contratos y documentos recibidos para su control.
- Capturar contratos y demás documentos en el sistema de la empresa.
- Generar los reportes de avances.
- Revisar los contratos y documentos recibidos para su control.
- Centraliza la documentación integral de cada sistema.
- Actualiza la documentación con los cambios que le reportan.
- Depura la documentación obsoleta, bajo autorización del gerente de desarrollo de sistemas.
- Lleva registro de la documentación existente.
- Controla la documentación que le solicitan, y la recupera.

- Mantiene la existencia de papelería y artículos varios para el trabajo del personal de la gerencia de desarrollo de sistemas, y los reparte en forma racional.
- Archiva y controla la documentación administrativa de apoyo a la gerencia se desarrollo de sistemas

3.8. Etapas del Proceso

El siguiente esquema muestra claramente el **proceso** que define esta metodología para un proyecto de las características de la IMF:

METODOLOGÍA MSF	ÁREA INFORMÁTICA	ÁREA FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
1.Visionamiento	Actividad Inicial		<input type="checkbox"/> Conocimiento de la IMF Cliente
2.Planificación			<input type="checkbox"/> Conformación de los equipos de trabajo
3.Construcción	Capacitación		Capacitación sobre el proyecto
	Parametrización		Parametrización del proyecto de acuerdo a los productos y modelo de negocio del cliente.
	Migración		Migración de datos generales de clientes, la migración de datos de negocio requiere un análisis de la calidad de los datos. MS no garantiza la migración de datos de negocio. MFS provee la capacitación y las herramientas de migración, y el cliente es responsable de la actividad de llenado de los datos y su corrección.

4.Estabilización	Pruebas integrales	Demostración integral del funcionamiento correcto del PROYECTO .
	Desarrollo de Productos	Supervisión a la adaptación de los productos desarrollados por el cliente para su ingreso en el PROYECTO
	Adecuación Operativa	Supervisión a una adecuación operativa requerida para el correcto funcionamiento del PROYECTO , por ej. La Administración de las Autorizaciones.
5.Puesta en Marcha	Entrega	Proceso de entrega del sistema oficial (CDs, doc, etc.)
	Piloto	Seguimiento a las operaciones de una oficina en producción.
	Puesta en marcha	Seguimiento a la masificación en todas las sucursales del cliente.
	Soporte & Garantía	Se activan a partir de la entrega oficial una vez finalizada la etapa de pruebas integrales.

3.8.1. Definición de las etapas:

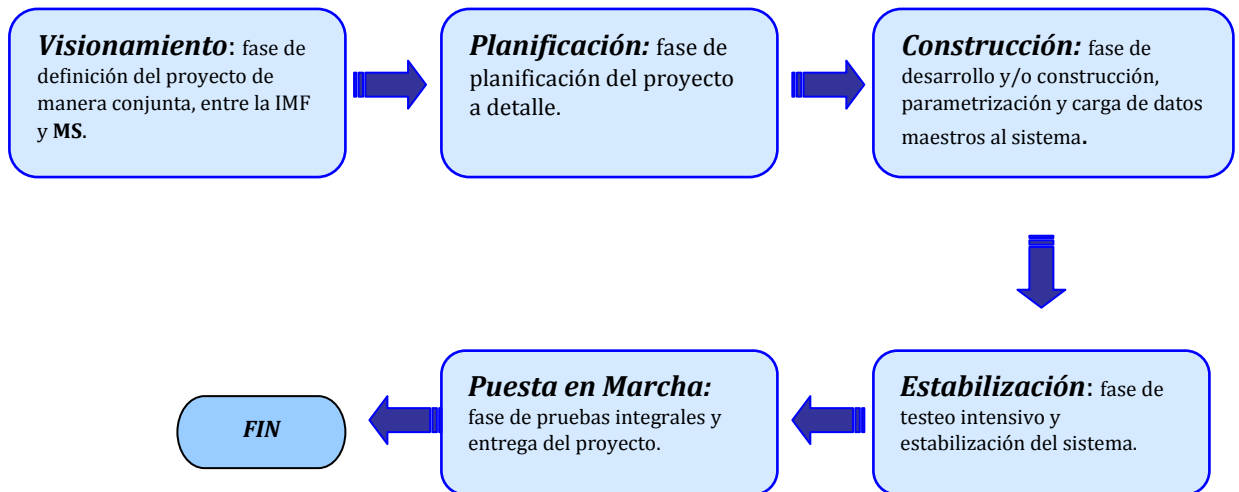


IMAGEN 6

3.8.2. Actividades propuestas para el proyecto

De acuerdo a la metodología, se detalla el proceso que sigue el proyecto para su implementación en figura siguiente.

Según el esquema, se adiciona las siguientes actividades como complemento para una buena ejecución del mismo:

- Seguimiento a la planificación
- Administración de las comunicaciones
- Reuniones de avance
- Reuniones de Comité de Proyecto
- Administración de riesgos
- Control de calidad

Adicionalmente se prepara para la entrega los siguientes documentos:

- ✓ Manual de usuario por módulo especificado en el punto 5.1 de este documento.
- ✓ Manual Técnico de instalación del **proyecto**.

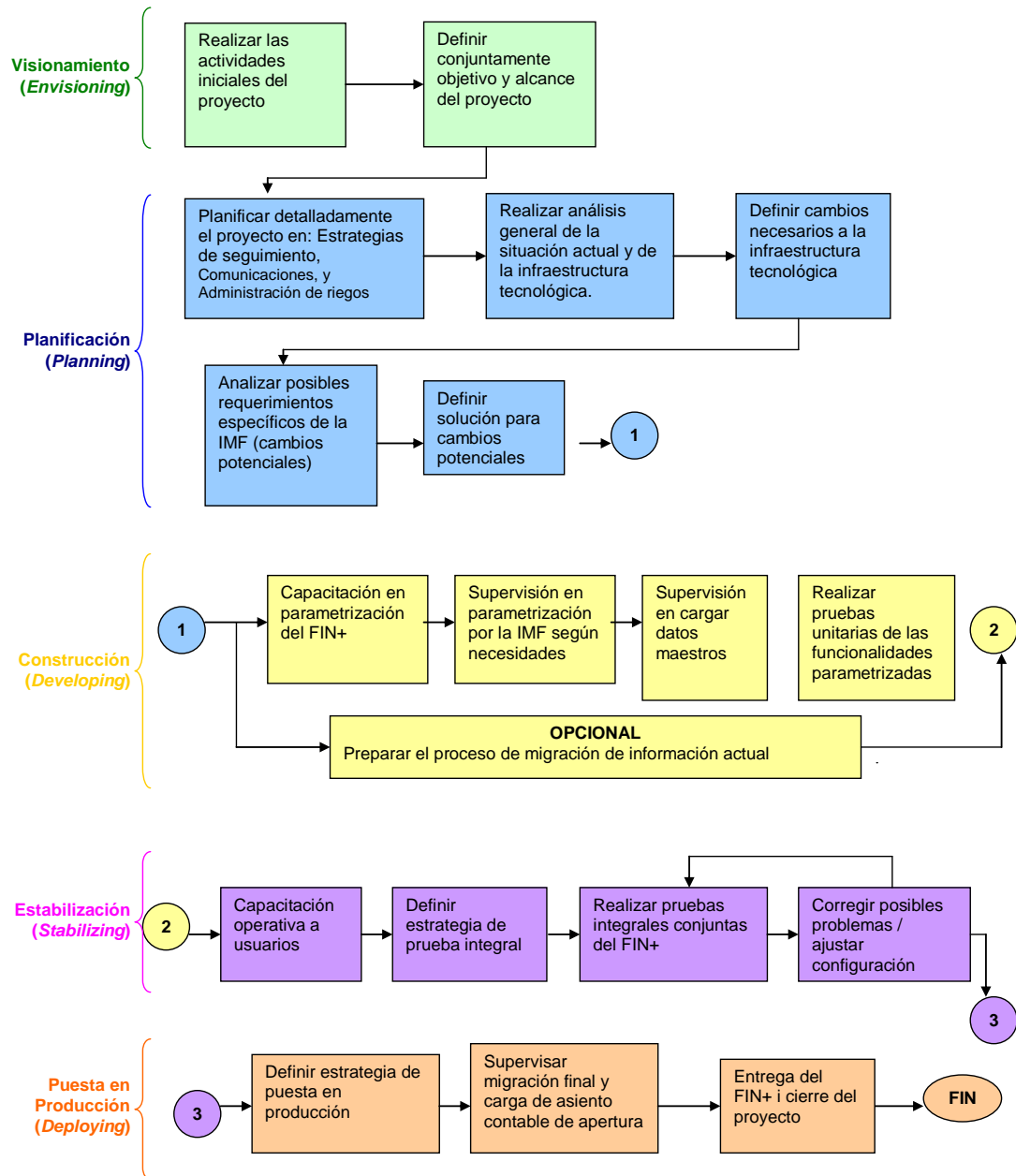


IMAGEN 7

3.9. Las cinco fuerzas de Porter

Nuestra empresa Soluciones MFS basa su forma de economía en las 5 fuerzas de Porter descritas a continuación:

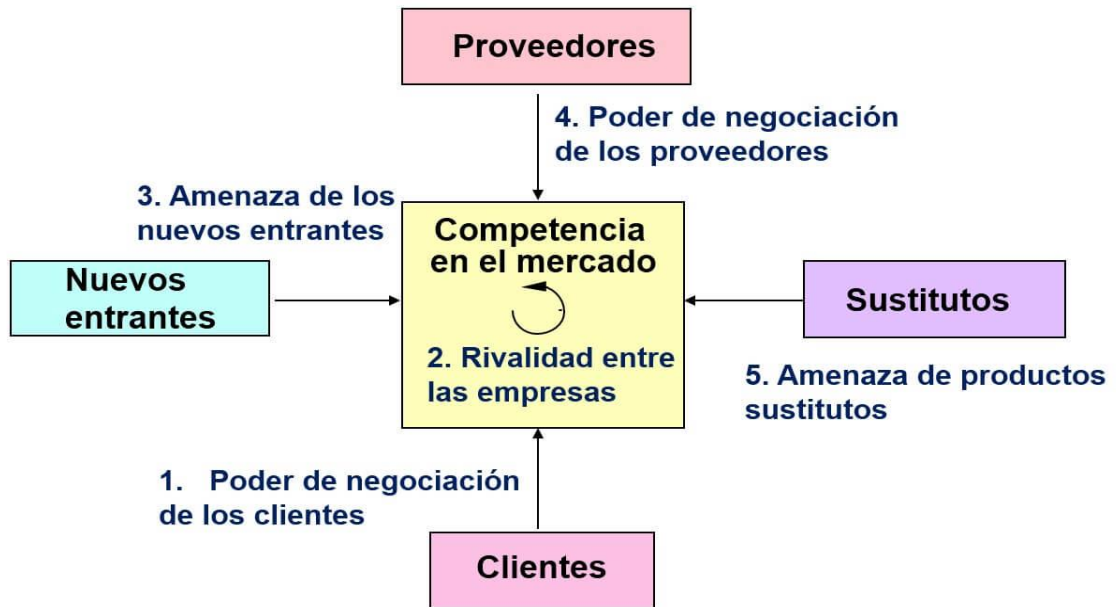


IMAGEN 8

3.9.1. (F1) Poder de negociación de los Compradores o Clientes

Si los clientes son pocos, están muy bien organizados y se ponen de acuerdo en cuanto a los precios que están dispuestos a pagar se genera una amenaza para la empresa, ya que estos adquirirán la posibilidad de plantarse en un precio que les parezca oportuno pero que generalmente será menor al que la empresa estaría dispuesta a aceptar. Además, si existen muchos proveedores, los clientes aumentarán su capacidad de negociación ya que tienen más posibilidad de cambiar de proveedor de mayor y mejor calidad, por esto las cosas cambian para las empresas que le dan el poder de negociación a sus clientes.

3.9.2. (F2) Poder de negociación de los Proveedores o Vendedores

El “poder de negociación” se refiere a una amenaza impuesta sobre la industria por parte de los proveedores, a causa del poder que estos disponen ya sea por su grado de concentración, por las características de los insumos que proveen, por el impacto de estos insumos en el costo de la industria, etc. La capacidad de negociar con los proveedores, se considera generalmente alta por ejemplo en cadenas de supermercados, que pueden optar por una gran cantidad de proveedores, en su mayoría indiferenciados.

Algunos factores asociados a la segunda fuerza son:

- Cantidad de proveedores en la industria.
- Poder de decisión en el precio por parte del proveedor.
- Nivel de organización de los proveedores

3.9.3. (F3) Amenaza de nuevos competidores entrantes

Este punto se refiere a las barreras de entrada de nuevos productos/competidores. Cuanto más fácil sea entrar, mayor será la amenaza. O sea, que si se trata de montar un pequeño negocio será muy fácil la entrada de nuevos competidores al mercado.

Porter identificó siete barreras de entradas que podrían usarse para crearle a la organización una ventaja competitiva:

- Economías de escala
- Diferenciación del producto
- Inversiones de capital
- Desventaja en costos independientemente de la escala
- Acceso a los canales de distribución
- Política gubernamental
- Barreras a la entrada

3.9.4. (F4) Amenaza de productos sustitutos

Como en el caso citado en la primera fuerza, las patentes farmacéuticas o tecnológicas muy difíciles de copiar, permiten fijar los precios en solitario y suponen normalmente alta rentabilidad. Por otro lado, mercados en los que existen muchos productos iguales o similares, suponen por lo general baja rentabilidad. Podemos citar, los siguientes factores:

- Propensión del comprador a sustituir.
- Precios relativos de los productos sustitutos.
- Coste o facilidad del comprador.
- Nivel percibido de diferenciación de producto o servicio.
- Disponibilidad de sustitutos cercanos.
- Suficientes proveedores.

3.9.5. (F5) Rivalidad entre los competidores

Más que una fuerza, la rivalidad entre los competidores viene a ser el resultado de las cuatro anteriores. La rivalidad define la rentabilidad de un sector: mientras menos competidores se encuentren en un sector, normalmente será más rentable y viceversa.

3.9.6. Crítica

El modelo no toma en cuenta al gobierno o al público, ya que como se puede observar en las cinco fuerzas, los actores que se tienen en cuenta principalmente son los clientes, proveedores y competidores.

- El gobierno puede regular las alzas de precios en la mayoría de casos.
- El público muchas veces prefiere cierto producto por el tiempo en el mercado o por estatus de la marca.

El modelo está planteado para el análisis de estrategias de negocios individuales, no para portafolios de negocios de grandes corporaciones.

- No tiene en cuenta que una industria sea más atractiva por las empresas que la componen.
- No plantea una flexibilidad y agilidad en el cambio radical de estrategias en los mercados.
- No se plantea la posibilidad de apertura de nuevos mercados que puedan sustituir a los existentes.
- No recoge cambios ni tendencias de futuro.
- Da excesiva importancia a la estructura de la industria para explicar la rentabilidad de las empresas.

3.9.7. Aplicación

El modelo de las Cinco Fuerzas de Porter aplica a la empresa Soluciones MFS propone un marco de reflexión estratégica sistemática para determinar la rentabilidad de un sector en específico, normalmente con el fin de evaluar el valor y la proyección futura de empresas o unidades de negocio que operan en dicho sector. Cada modelo es estructurado bajo la eficacia y eficiencia de las cinco fuerzas.

CAPITULO IV
CONCLUSIONES

CAPITULO IV

CONCLUSIONES

4.1. Conclusiones Generales

- ✓ El manejo de la información financiera es importante en toda empresa sin importar el rubro de esta, especialmente ejerciendo un control y administración eficiente.
- ✓ El sistema de información ayuda a poder administrar y planificar los proyectos, dando la importancia necesaria a las actividades criticas de cada proyecto.
- ✓ La comunicación entre los departamentos de planificación de proyectos y contabilidad está garantizada con el intercambio de información presupuestaria contable.
- ✓ La implementación del sistema ayuda a mejorar el rendimiento de la empresa en cuanto a la eficiencia de sus actividades y la buena organización en la realización de los proyectos.

4.2. Recomendaciones

- ✓ El desarrollo de interfaces no representan un diseño final en cuanto a implantación se refiere, se recomienda un proceso de evaluación en el cual se verá la funcionalidad de ellas.
- ✓ Dar a conocer las limitaciones de seguridad a los actores del sistema a fin de que estos puedan tomar sus recaudos correspondientes.
- ✓ El registro de la información tanto presupuestaria y contable deben hacerse permanentemente para mantener el sistema actualizado.

BIBLIOGRAFIA

- Pinto Correa, María de la Caridad PhD, (2012), Bolivia, Texto Guía de Metodología de la Investigación
- <http://www.slideshare.net/piisleloir/estrategias-de-lectura-comprensiva>
- Zabert, Armando (2010), Alfabetización Científica “Tema 2: Estrategias de Lectura Comprensiva”
- Silberschatz, Abraham (2007). *Sistemas Operativos*. México. ISBN 968-18-6168-X.
- <https://solvasquez.wordpress.com/2011/01/24/definicion-de-sistema-operativo/>
- Andres Tanenbaum – Sistemas Operativos
- Tecnología de Información y su uso en Gestión; BARROS, Oscar.
- <http://www.lrq.es/certificaciones/iso-9001-norma-calidad/>
- Ley N° 1178
- https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_Porter_de_las_cinco_fuerzas

ANEXOS

ANEXO
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO SOLUCIONES MFS SRL
TITULO I
NORMAS GENERALES
CAPITULO I
DE LAS GENERALIDADES

Art.1. NORMA GENERAL

El presente Reglamento Interno de Trabajo regula las Relaciones Laborales en SOLUCIONES MFS SRL. A los efectos del presente Reglamento se denominará REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO SOLUCIONES MFS SRL. Que involucra a todo su personal, que se denominarán simplemente "TRABAJADORES" sin distinción de cargo, función, u otras.

Art.2. VIGENCIA

El presente REGLAMENTO INTERNO entrará en vigencia, diez días hábiles después de su legal notificación a los TRABAJADORES con la Resolución aprobatoria emanada del Ministerio del Trabajo. Para efecto de conocimiento por parte de los TRABAJADORES se entregará a cada uno de ellos un ejemplar impreso, después de haber recibido la Resolución Ministerial.

Art.3. CUMPLIMIENTO IMPERATIVO Y CONOCIMIENTO.

Todos los TRABAJADORES contratados bajo diferentes modalidades de orden laboral, al igual que SOLUCIONES MFS SRL., se encuentran obligados al fiel y estricto cumplimiento del presente Reglamento Interno de Trabajo, con el fin de contribuir a la mejor aplicación de nuestro concepto de responsabilidad y compromiso, además de contar con un instrumento normativo que permita regular de manera uniforme y equitativa la relación laboral entre SOLUCIONES MFS SRL. y los TRABAJADORES.

Desde la fecha de ingreso, incluido el período de prueba, los TRABAJADORES no podrán alegar ignorancia ni desconocimiento de las regulaciones contenidas en el presente Reglamento Interno de Trabajo, cuya declaración expresa de su conocimiento y cumplimiento queda previsto en el respectivo Contrato Individual de Trabajo.

Art.4. BASE LEGAL.

El presente Reglamento Interno de Trabajo se aplicará con sujeción a la Ley General del Trabajo, Decreto Reglamentario, Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar; Código de Seguridad Social; Ley de Pensiones, en todo lo que no se halle expresamente previsto ya sea por carácter supletorio, ausencia o analogía.

Los conflictos laborales individuales o colectivos que no puedan ser resueltos sobre la base del diálogo serán sometidos a la jurisdicción y competencia de las autoridades laborales.

Asimismo, el presente Reglamento contiene aspectos propios de la cultura institucional y el servicio brindado, que se practican en la relación laboral SOLUCIONES MFS SRL. y TRABAJADORES.

CAPITULO II
DE LA CONVOCATORIA, SELECCIÓN DE CANDIDATOS Y ADMISION DEL
TRABAJADOR

Art.5. INTRODUCCION.

A efectos de la contratación de nuevos TRABAJADORES, SOLUCIONES MFS SRL. Convocará y seleccionará libremente al trabajador, previa verificación sobre la idoneidad de la misma.

Art.6. MODALIDADES DE CONVOCATORIA.

SOLUCIONES MFS SRL. De acuerdo a sus requerimientos definirá si la convocatoria a publicarse tendrá la modalidad de interna, externa o mixta.

Art.7. CONVOCATORIA INTERNA.

Dentro del Plan de Desarrollo Laboral SOLUCIONES MFS SRL. abrirá la convocatoria interna a sus TRABAJADORES que se sientan aptos para el puesto vacante, previa evaluación o cumplimiento de los requisitos establecidos, pudiendo así optar por una promoción en su carrera laboral dentro de SOLUCIONES MFS SRL.

Art.8. CONVOCATORIA EXTERNA.

SOLUCIONES MFS SRL. lanzará una convocatoria externa cuando considere que el perfil del cargo vacante, no pueda ser cumplido por personal interno, ya sea por su especialidad o su carácter no permanente.

Art.9. CONVOCATORIA MIXTA.

En el caso de existir TRABAJADORES interesados y que cumplan el perfil requerido en la convocatoria de personal, éstos serán evaluados juntamente con los postulantes externos.

En el caso de que existiera igualdad de condiciones entre un candidato interno y uno externo se dará preferencia al TRABAJADOR.

Art.10. SOLICITUDES.

Cuando se proceda a realizar solicitudes de postulantes a requerimientos de la empresa se tomara en cuenta las siguientes directrices.

10.1. Internas. El postulante debe entregar:

Carta de solicitud dirigida al inmediato superior y al Gerente General que a su vez deben elaborar, de manera individual, un informe de desempeño del trabajador postulante. Dichos informes, más la solicitud, serán enviados al Departamento de Administración de personal según procedimiento establecido.

10.2. Externas. El postulante debe entregar:

- Carta de solicitud de trabajo.
- Curriculum Vitae actualizado con fotografía.
- Fotocopias de documentación respaldatoria.
- Fotocopia de Carnet de Identidad o pasaporte (si es extranjero).
- Otros documentos que señale la respectiva convocatoria.

Art.11. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN.

Independientemente del cargo al que postule el aspirante, éste deberá inexcusablemente cumplir con todos y cada uno de los procedimientos que utiliza SOLUCIONES MFS SRL.

Según el proceso de calificación de currículo se seleccionarán aquellas solicitudes que mejor cumplan los requerimientos y se ajusten al perfil profesional u ocupacional necesario para el cargo vacante.

Todos los candidatos preseleccionados, según el procedimiento descrito, se someterán a las pruebas de evaluación técnica, entrevistas psicológica y laboral, y pruebas de evaluación psicotécnica y de habilidades, en lo que corresponda.

Art.12. ELABORACION DE LAS PRUEBAS DE EVUALUACION.

Todas las pruebas utilizadas para la selección de personal serán elaboradas y establecidas por SOLUCIONES MFS SRL., quedando claramente determinado que ésta fijará su ámbito y modalidad de aplicación a los cuales se sujetarán los postulantes.

Art.13. ADMISION.

Para dar lugar a la admisión, el postulante elegido deberá presentarse ante el responsable del equipo de selección para establecer y acordar todas las condiciones bajo las cuales prestará servicios en SOLUCIONES MFS SRL. y para que se le informe que documentación deberá entregar mínimamente para que se proceda a su contratación, de acuerdo a las diferentes modalidades.

TITULO II
CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO
CAPITULO III
DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

Art.14. NORMATIVIDAD EXPRESA.

Cumplidos los requisitos de admisión exigidos, se firmará un Contrato Individual de Trabajo entre el TRABAJADOR e SOLUCIONES MFS SRL., éste último representado, por el Gerente General u otro de los Gerentes autorizados para ello, este contrato deberá suscribirse en el plazo de cinco días hábiles al inicio de la relación laboral.

Los contratos individuales deben contener por lo menos las prescripciones descritas en el Art. 7 del Decreto Reglamentario de la LGT, estas son:

14.1. Nombre y apellidos paterno y materno o razón social de los contratantes

14.2. Edad, nacionalidad, estado civil y domicilio del trabajador

14.3. Naturaleza del servicio y el lugar donde será prestado

14.4. Determinación de si el trabajo o servicio se efectuará por unidad de tiempo, de obra, por tarea o a destajo, por dos o más de estos sistemas.

14.5. Monto, forma y período de pago de la remuneración acordada

14.6. Plazo del contrato

14.7. Lugar y fecha del contrato

14.8. Inscripción de sus herederos, con indicación de nombres y edad, para los efectos de las disposiciones concernientes a la reparación de los riesgos profesionales.

Se establece que en el plazo de la siguiente semana a la iniciación de la relación laboral, el TRABAJADOR, deberá presentar toda la documentación que es requerida y detallada en el Art. 15, inc.15.4) - 15.16), la misma que formará parte del contrato.

Los contratos de trabajo podrán celebrarse verbalmente o por escrito y su existencia se acreditará por todos los medios legales de prueba, estos se establecerán, por tiempo indefinido, a plazo fijo o duración determinada, de aprendizaje o pasantía; a falta de estipulación escrita se presume que el contrato es por tiempo indefinido, salvo prueba en contrario.

Art.15. REQUISITOS DE CONTRATACION.

Son requisitos para ser contratado por SOLUCIONES MFS SRL. , de acuerdo al cargo laboral:

15.1. Haber cumplido con el proceso señalado en el Capítulo II.

15.2. Tener autorización paterna firmada si el postulante es menor de edad.

15.3. Entregar Curriculum Vitae documentado, conteniendo fotocopias de documentos como por ejemplo: Título de Bachiller, Certificado de Egreso, Título Profesional en Provisión Nacional, Certificados de Estudios, Diplomas de aprovechamiento o formación especializada y otros que acrediten su formación profesional, requeridos según la responsabilidad de cada cargo. Así como también certificados de trabajo que respalden la información proporcionada en el Curriculum vitae.

15.4. Fotocopia del certificado de nacimiento.

15.5. Fotocopia del certificado de matrimonio, si corresponde.

15.6. Fotocopia de Cédula de Identidad.

15.7. Fotocopia de certificado de nacimiento de hijos menores de 19 años, si corresponde.

15.8. Libreta de Servicio Militar o Libreta de exención, si el postulante fuera varón (mayor de 19 años).

15.9. Informe médico de la Caja de Salud de la Banca Privada.

15.10. Fotocopia de parte de baja del Seguro de corto plazo (Caja de Salud) del empleo anterior.

15.11. Dos fotografías tamaño pasaporte a color.

15.12. En el caso de contratación de TRABAJADOR extranjero, se exigirá como requisito obligatorio el Carnet Laboral extendido por el Ministerio de Trabajo previa presentación del Contrato Individual de Trabajo y visa de permanencia legal en el país para desarrollar trabajos de dependencia laboral.

15.13. Para el desempeño de algunos cargos determinados por SOLUCIONES MFS SRL. se requerirán adicionalmente garantías personales. La documentación pertinente será parte integrante del Contrato Individual de trabajo.

15.14. Certificado de buena conducta expedido por la Policía, si se estimare necesario.

15.15. No haber sido condenado ni tener cargos pendientes con la justicia boliviana, por uso y mal manejo de recursos económicos.

15.16. Cumplir los requisitos mínimos de escolaridad laboral establecidos por SOLUCIONES MFS SRL.

15.17. Cumplir con cualquier otro requisito específico para el cargo al que postula, considerado necesario por SOLUCIONES MFS SRL.

Art. 16. APLICACIÓN SUPLETORIA EN AUSENCIA DE MENCIÓN ESPECÍFICA.

En todos aquellos otros aspectos contractuales de naturaleza laboral no previstos en el Contrato Individual de Trabajo o el presente Reglamento Interno de Trabajo se aplicarán las previsiones de la Ley General del Trabajo, Decreto Reglamentario y disposiciones complementarias.

CAPITULO IV

DE LAS MODALIDADES DE CONTRATACION LABORAL

Art.17. MODALIDADES DE CONTRATO.

De acuerdo con lo establecido por la Ley General del Trabajo, su Decreto Reglamentario y el Decreto Ley N° 16187 de 16 de febrero de 1979, SOLUCIONES MFS SRL. celebrará las siguientes modalidades de Contratos Individuales de Trabajo:

- Por Tiempo Indefinido.
- A Plazo Fijo o Duración Determinada.
- De Aprendizaje o Pasantías.

Art.18. CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO POR TIEMPO INDEFINIDO.

Se entiende por este contrato, el vínculo jurídico-laboral que une a SOLUCIONES MFS SRL. con el TRABAJADOR cuyos servicios se contratan para que desempeñe un determinado cargo a cambio de una remuneración o salario, sin fecha fija de extinción de la relación laboral.

Los primeros 90 días de trabajo se consideran como periodo de prueba.

Art.19. PERIODO DE PRUEBA EN LOS CONTRATOS DE TRABAJO POR TIEMPO

INDEFINIDO.

En las relaciones de trabajo de carácter indefinido todo nuevo TRABAJADOR se someterá al periodo de prueba de noventa días en conformidad con el Art. 13 de la Ley General del Trabajo, término en el que SOLUCIONES MFS SRL. apreciará el grado de responsabilidad y desempeño del aspirante, es decir, evaluará su rendimiento y disciplina, su compatibilidad con el grupo de trabajo, sus habilidades sociales y comportamiento de acuerdo a la cultura que sustenta nuestra Institución pudiendo prescindir de sus servicios sin estar obligado al pago de sus derechos laborales antes del cumplimiento del período mencionado anteriormente, conforme establece la ley.

Durante el período de prueba, se realizará una evaluación del desempeño del trabajador por parte del superior inmediato y el superior del siguiente nivel, quienes previamente

considerarán la opinión del equipo de trabajo. Dichas evaluaciones serán remitidas oportunamente al Departamento de Desarrollo Organizacional. Al final de esta evaluación se recomendará la ratificación o recesión en el cargo laboral.

Art.20. CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO A PLAZO FIJO.

Este contrato se suscribe por un tiempo expresamente determinado a cambio de una remuneración, para desempeñar un cargo o desarrollar un trabajo específico que requiera la fijación de un plazo predeterminado, el mismo que no será mayor a un año.

De igual manera los TRABAJADORES contratados por un Contrato a Plazo Fijo, gozarán de todos los derechos que determinen las disposiciones legales cuando éste cumpla con los requisitos para el pago de aguinaldo; con excepción del término de preaviso para ambas partes, que como se determina previamente un plazo, no da lugar a un preaviso.

En los Contratos Individuales de Trabajo a Plazo Fijo existe período de prueba, cuando lo permite el tiempo acordado.

Art.21. NEGACION DE SUSCRIPCION DE CONTRATOS

No está permitida la celebración de más de dos contratos a plazo fijo, y tampoco contratos a plazo fijo en tareas propias y permanentes del giro de la institución. Caso contrario corresponderá establecer un contrato por tiempo indefinido.

Art.22. CONTRATO DE APRENDIZAJE O PASANTIAS.

Es una forma de relación contractual, para una enseñanza práctica de un oficio, por tiempo fijo, utilizando el trabajo del que aprende con o sin retribución; con el objetivo de brindar capacitación y oportunidad de experiencia para el APRENDIZ O PASANTE.

Art.23. CONTRATOS CIVILES DE CONSULTORIA Y DE SERVICIOS EXTERNOS.

SOLUCIONES MFS SRL. Celebrará Contratos ocasionales o específicos de Prestación de Servicios de consultoría, con profesionales independientes bajo patrones de la normatividad civil comercial, razón por la cual se encuentran excluidos del mandato del presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art.24. OBLIGATORIEDAD EXPRESA.

Todo TRABAJADOR dependiente de SOLUCIONES MFS SRL. tendrá la obligación de comunicar y acreditar ante las instancias respectivas, su cambio de estado civil, domicilio, profesión y otros para la actualización de datos que debe efectuar periódicamente SOLUCIONES MFS SRL.

De la misma manera deberá informar y acreditar mediante documentación pertinente casos de gestación, nacimiento de hijos y otros hechos referidos a la Seguridad Social para prever los derechos y obligaciones emergentes.

CAPITULO V

DE LAS CAUSALES DE INTERRUPCION DE LA ACTIVIDAD LABORAL

Art.25. CAUSALES DE INTERRUPCION DE LA ACTIVIDAD LABORAL.

Las causales siguientes no extinguirán los efectos jurídicos de los contratos laborales, sólo suspenderán la actividad laboral:

25.1. Los periodos de enfermedad previstos por el Art. 73 de la Ley General del Trabajo.

25.2. Las vacaciones anuales.

25.3. Los periodos pre y post-natal se computarán conforme a lo establecido por el Art. 37 del Código de Seguridad Social, que establece que el descanso será de 45 días antes y 45 días después del parto.

25.4. Los periodos de licencia concedidos por SOLUCIONES MFS SRL. .

25.5. Las interrupciones al trabajo originadas por causas ajenas a la voluntad del TRABAJADOR, y que no sean ocasionadas por negligencia de éste, como por ejemplo una desgracia natural (inundaciones, temblores, etc.).

25.6. Los periodos del servicio militar o en campaña, incluyendo el tiempo correspondiente al viaje de regreso desde el lugar de licenciamiento o desmovilización.

25.7. Periodos emergentes de sanciones o infracciones consideradas en el Arts.114 y 115 del presente Reglamento.

CAPITULO VI

DE LAS CAUSALES DE EXTINCION DEL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

Art.26. CAUSALES DE EXTINCION.

La relación laboral se extinguirá por las causales que se indican a continuación.

26.1. Preaviso de retiro.

El contrato individual de trabajo por tiempo indefinido no es susceptible de rescisión por ninguna de las partes sin previo aviso, en forma escrita, y de acuerdo a los plazos establecidos por el Art. 12 de la Ley General del Trabajo y el Art. único del Decreto Supremo N° 06813 del 3 de julio de 1964, es decir, con 90 días de anticipación por parte de SOLUCIONES MFS SRL. y 30 días por parte del TRABAJADOR.

La parte que omitiera el preaviso abonará una suma equivalente al sueldo o salario de los periodos establecidos.

26.2. Por cumplimiento de contrato individual a plazo fijo.

En caso de cumplimiento o terminación de Contrato a Plazo Fijo o Determinado. Pero si se tratare de ocupaciones permanentes, las indemnizaciones por tiempo de servicios se reputarán como anticipo de liquidación final, siempre que no hubiere discontinuidad alguna entre uno y otro contrato, considerándose como fecha original la de la primera contratación.

Si hubiere incumplimiento del contrato, del Reglamento Interno u otra causal de extinción antes del término señalado, se procederá a la terminación del contrato.

26.3. Por cumplimiento del contrato de aprendizaje o pasantía.

Se extinguirá la relación contractual con SOLUCIONES MFS SRL. una vez cumplido el tiempo fijado del mencionado contrato, o en su caso una vez que haya concluido el objeto del mismo.

26.4. Por retiro forzoso imputable al trabajador.

Por las causales señaladas en el art. 16 de la ley general del trabajo, y 9° de su Decreto Reglamentario, respectivamente, perderá el derecho al pago de su Indemnización por Antigüedad, Desahucio, Aguinaldo y Prima, con excepción del quinquenio consolidado a su favor. El Art.16 de la Ley General del Trabajo y Art.9 de su Decreto Reglamentario, señalan las siguientes causales:

26.4.1. Por abandono de trabajo. En caso de que el TRABAJADOR haga abandono del trabajo sin dar aviso, más de seis días hábiles y consecutivos, no tendrá derecho a percepción de sus Derechos Laborales, empero reconociéndose los quinquenios consolidados.

26.4.2. Cuando el TRABAJADOR incumpla total o parcialmente el Contrato Individual de Trabajo o Reglamento Interno de Trabajo.

26.4.3. Por abuso de confianza, robo o hurto por parte del TRABAJADOR.

26.4.4. Por perjuicio material causado con intención en los instrumentos de trabajo.

26.4.5. Revelación de secretos industriales.

26.4.6. Omisiones o imprudencias que afecten a la seguridad o higiene industrial.

26.4.7. Retiro voluntario del trabajador, antes de los términos fijados en el artículo 13° de la Ley o en el contrato.

26.4.8. Vías de hecho, injurias o conducta inmoral en el trabajo

26.4.9. Abandono en masa del trabajo, siempre que los trabajadores no obedecieran a la intimación de la autoridad competente.

26.5. Por retiro voluntario.

En caso de que el TRABAJADOR presente su carta de Retiro Voluntario antes del cumplimiento de los cinco años de antigüedad continua, no le corresponderá el pago de la indemnización por antigüedad ni desahucio, salvo la cancelación de duodécima de aguinaldo, primas y vacaciones si correspondiera.

Cuando el TRABAJADOR presente carta de retiro voluntario después de cumplidos los cinco años o existiendo quinquenios consolidados, tiene derecho al pago de indemnización por tiempo de servicios y los adquiridos por ley, sin lugar a desahucio en conformidad al Art. 2º del Decreto Supremo Nº 11478 del 16 de mayo de 1974.

26.6. Por retiro forzoso por causas ajenas al trabajador.

Se conceptúa este retiro como la rescisión unilateral del Contrato Individual de Trabajo por parte de SOLUCIONES MFS SRL., es decir, sin haber extendido el respectivo preaviso escrito; en este caso, SOLUCIONES MFS SRL. se obliga al pago del correspondiente desahucio y la indemnización por el tiempo durante el cual el TRABAJADOR hubiese prestado sus servicios, además de los beneficios sociales adquiridos por ley.

26.7. Por muerte del trabajador.

En caso de que se produzca el deceso o fallecimiento del TRABAJADOR durante la vigencia de la relación laboral, los derechos laborales emergentes serán pagados a los herederos previa presentación de la Declaratoria de Herederos.

26.8. Rescisión Contractual.

En aplicación a lo dispuesto por el Art. 55 del Decreto Supremo Nº 21060 del 29 de agosto de 1985, SOLUCIONES MFS SRL. tiene derecho a rescindir unilateralmente los contratos de trabajo, debiendo pagar los derechos laborales que correspondan.

26.9. Jubilación.

Todo TRABAJADOR de "SOLUCIONES MFS SRL." tiene derecho a la jubilación siempre que el mismo cumpla con todos los requisitos exigidos por el Código de Seguridad Social, Ley de Pensiones y su Decreto Reglamentario. La jubilación procede en los siguientes casos:

26.9.1. Cuando el afiliado nuevo (TRABAJADOR que no cotizó al Antiguo Sistema de Reparto), independientemente a su edad, tenga en su cuenta individual un monto que permita el financiamiento de una pensión igual o superior al 70% de su salario base, o en su caso, a partir de los 65 años que es cuando podrá solicitar su jubilación independientemente del monto acumulado en su cuenta.

26.9.2. En el caso de la prestación de jubilación del Asegurado del Sistema de Reparto (antiguo sistema de jubilación) transferido a una AFP, esta procederá de igual manera que la anterior con la salvedad que el afiliado tendrá un capital acumulado que deberá ser sumado a su Compensación de Cotizaciones.

TITULO III
CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO

CAPITULO VII
DE LOS DIAS HABILES LABORALES

Art.27. CONCEPTO. Son días hábiles de trabajo, los establecidos por ley de lunes a viernes de Hrs. 9:00 a.m. a 18:00 p.m. Se implementará el “medio día libre”, que consiste en otorgar al empleado el derecho de tomar un medio día al mes para la realización de sus trámites personales.

La autorización de este medio día se realizará en función a la organización de actividades siendo responsabilidad de los Sub-Gerentes de área. Se aclara que los medios días son mensuales y no acumulables.

CAPITULO VIII
DE LA JORNADA LABORAL

Art.28. JORNADA EFECTIVA.

La jornada efectiva de trabajo es el tiempo durante el cual el TRABAJADOR se encuentra a disposición de SOLUCIONES MFS SRL. y realiza efectivamente sus labores. Esta no excederá de 8 horas por día y de 48 por semana. La jornada de mujeres y menores no excederá de 40 horas semanales, el trabajo nocturno no excederá de 7 horas, dentro el margen de la 20:00 a 6:00 de la mañana. La jornada puede ser extendida hasta un máximo de 12 horas con una hora de descanso.

Art.29 JORNADA ORDINARIA.

La jornada ordinaria en SOLUCIONES MFS SRL. se adecuará a lo dispuesto por el Art. 46 de la Ley General de Trabajo y respetando las políticas internas basadas en la cultura institucional.

Art.30. JORNADA EXCEPCIONAL.

En aplicación del Art. 37 del Decreto Reglamentario de la Ley General del Trabajo, la jornada ordinaria de los TRABAJADORES dependientes de SOLUCIONES MFS SRL, podrá extenderse en la medida de lo indispensable, para evitar perjuicios y daños en la marcha normal de SOLUCIONES MFS SRL, para impedir accidentes o efectuar arreglos o reparaciones impostergables en los equipos e instalaciones, cuando sobrevenga caso fortuito. Siendo que esta jornada se dará solo en casos excepcionales, INNOVA y el TRABAJADOR coordinarán la compensación de estas horas o si se diera el caso la retribución en efectivo por este trabajo.

Art.31. HORARIO DE TRABAJO.

El horario para la iniciación y conclusión de la jornada diaria de trabajo, es determinado por SOLUCIONES MFS SRL. y enmarcado al horario mínimo de atención al cliente interno y externo.

Es decir que el horario efectivo es regulado basándose en el cumplimiento de funciones y una responsabilidad profesional. Así, cada TRABAJADOR regulará su jornada de trabajo de acuerdo al cumplimiento de funciones que le sean asignadas.

La jornada laboral se inicia a las 9:00 de la mañana y concluye a las 18:00 de la tarde, teniendo una hora de descanso a medio día.

Art.32. EXCLUSION EXPRESA.

Los TRABAJADORES de SOLUCIONES MFS SRL. a nivel de Directores, Planta Ejecutiva u otros que ocupen puestos de confianza, no están sujetos a la jornada límite de trabajo de acuerdo al 2º párrafo del Art. 46 de la Ley General del Trabajo.

CAPITULO IX

DEL REGIMEN SALARIAL

Art.33. SALARIO O REMUNERACION MENSUAL.

Los TRABAJADORES dependientes de SOLUCIONES MFS SRL., recibirán como retribución por los servicios que prestan, un salario o remuneración mensual desglosado en: salario básico, bono de antigüedad y otros conceptos según la naturaleza de los contratos.

En ningún caso el salario o remuneración mensual será menor al salario mínimo nacional que fija el gobierno en forma periódica para la jornada ordinaria de trabajo.

Las horas extraordinarias efectivamente trabajadas así como los días feriados se pagarán con el 100% de recargo, el trabajo nocturno realizado en las mismas condiciones que el diurno con el 25% al 50% según los casos. El trabajo efectuado en domingo se paga triple, como lo establece el art. 55 de la Ley General del Trabajo.

Art.34. SALARIO BASICO.

El salario básico consiste en la remuneración mensual que SOLUCIONES MFS SRL., paga a sus TRABAJADORES en retribución a la prestación de servicios.

Los salarios básicos para los TRABAJADORES contratados por tiempo indefinido se sujetarán al régimen salarial vigente en SOLUCIONES MFS SRL.

Para otras modalidades contractuales de tipo laboral, las remuneraciones serán convenidas en el respectivo contrato individual de trabajo.

Art.35. PAGO DE SALARIOS.

La fecha oficial para la cancelación de salarios es el último día hábil de cada mes, en moneda de curso legal y mediante depósitos en cuentas personales de cada empleado, conforme a lo dispuesto en el art.53 de la Ley General del Trabajo.

Art.36. ANTICIPOS.

A solicitud del TRABAJADOR, SOLUCIONES MFS SRL., otorgará anticipos de sueldo, los mismos que no podrán exceder el 40% del líquido pagable del total ganado mensualmente y sólo se harán efectivos el día 15 de cada mes. Si esta fecha coincidiera con día feriado o fin de semana, el pago se efectuará el día hábil anterior.

Para casos excepcionales fuera de la fecha o el límite porcentual señalado (40% en el anticipo quincenal), se requerirá autorización de la Gerencia General. No podrá existir más de un anticipo extraordinario por mes de la misma persona.

En ningún caso la suma de anticipos quincenal, extraordinario y otros descuentos (como ser pulpería, etc.) podrán exceder el 60% del total ganado del trabajador, considerando, además, dentro de este margen los descuentos por ley. De forma que el empleado por lo menos reciba el 40% de su sueldo cada fin de mes.

Art.37. PRIMAS Y OTROS BENEFICIOS.

Cuando la institución hubiera obtenido utilidades a finalizar el año, otorgará a sus TRABAJADORES, de acuerdo a lo establecido por Ley, una prima anual de un mes de sueldo o salario, siempre y cuando se cumplan con los requisitos que ésta señala.

Serán acreedores a este beneficio los TRABAJADORES que hubiesen trabajado más de tres meses, a los que hubiesen prestado servicios por un tiempo menor de un año, se les concederá la prima en proporción al trabajo.

En ningún caso el monto total de estas primas podrá sobrepasar el 25% de las utilidades netas, el pago se hará dentro de los treinta días siguientes a la fecha de la aprobación legal del respectivo balance.

SOLUCIONES establece el pago del BONO DE PRODUCCION definido como una remuneración adicional, sobre metas productivas también adicionales, concertada entre SOLUCIONES y el TRABAJADOR.

Por otra parte, SOLUCIONES MFS SRL. Podrá otorgar otros beneficios adicionales a los establecidos por ley, que podrá ser en especie o en dinero.

Art.38. BONO DE ANTIGÜEDAD.

Los TRABAJADORES serán acreedores al pago de bono de antigüedad a partir del segundo año de servicio de acuerdo a la escala establecida, en vigencia, sobre la base de tres salarios mínimos nacionales.

Art.39. COMPUTO DE LA ANTIGÜEDAD.

El TRABAJADOR conservará su antigüedad desde la fecha de su contratación original, aún cuando hubiera percibido una o más indemnizaciones para efectos del cómputo de bono de antigüedad y del período anual de vacaciones, incluyendo el período de prueba al que ha sido sometido el TRABAJADOR, siempre y cuando el Contrato Individual no hubiese sido extinguido, de acuerdo a lo señalado en el Capítulo VI del presente Reglamento.

La escala porcentual establecida para la cancelación de este Bono según el Decreto Supremo 21060 de 29 de agosto de 1985 es la siguiente:

- Años porcentajes
- 2 - 4 = 5%
- 5 - 7 = 11%
- 8 - 10 = 18%
- 11 - 14 = 26%
- 15 - 19 = 34%
- 20 - 24 = 42%
- 25 o más = 50%

La antigüedad del TRABAJADOR no será afectada por ninguna de las siguientes causales:

39.1. Por vacaciones.

39.2. Por enfermedad.

39.3. Por licencia con goce de haberes.

39.4. Por comisiones con goce de haberes al servicio de SOLUCIONES MFS SRL.

Art.40. AGUINALDO DE NAVIDAD.

Los TRABAJADORES serán acreedores al pago del Aguinaldo de Navidad que se hará efectivo hasta el 20 de diciembre, de cada gestión anual, o lo que disponga el Ministerio de Trabajo, consistente en un salario mensual sin descuentos y calculado sobre el promedio salarial percibido en los meses de septiembre, octubre y noviembre de cada año.

Para la percepción del aguinaldo los trabajadores que no hubiesen cumplido una gestión completa de trabajo (un año) podrán hacerse acreedores a duodécima de aguinaldo de acuerdo al tiempo trabajado, siempre y cuando hayan prestado sus servicios por un tiempo mínimo de tres meses continuos.

Art.41. EXCEPCIONES PARA EL PAGO DE AGUINALDO. No percibirá Aguinaldo de Navidad:

41.1 Los TRABAJADORES que hubiesen sido despedidos por las causales previstas en el art.16 de la ley General del Trabajo.

41.2 Los TRABAJADORES con licencia o declarados en comisión sin goce de haber, por el tiempo que dure su ausencia de SOLUCIONES MFS SRL.

Art. 42. DESCUENTOS.

42.1. Descuentos de ley.

A tiempo de la elaboración de las planillas internas de pago de salarios, se procederá a los descuentos de Ley ya sean tributarios, cotizaciones a la seguridad social y aquellas que por disposiciones del Gobierno afecten al sector, actuando SOLUCIONES MFS SRL. en calidad de agente de retención.

42.2 Otros descuentos.

A solicitud del trabajador y previa autorización de la Gerencia General, SOLUCIONES MFS SRL. podrá efectuar otro tipo de descuentos como los emanados por pulpería, etc.

Art. 43. RETENCIONES JUDICIALES. Se procederá a las retenciones judiciales afectando al salario del TRABAJADOR, por obligaciones que deben cumplirse, por orden judicial expresa emanada de autoridad competente.

CAPITULO X

DEL REGIMEN DE ASISTENCIA

Art.44. PUNTUALIDAD.

Todo TRABAJADOR en cumplimiento expreso a sus funciones, y de acuerdo al concepto de responsabilidad que es parte de la cultura institucional, se presentará a su puesto de trabajo con puntualidad en las horas establecidas por SOLUCIONES MFS SRL.

SOLUCIONES otorga 15 minutos de tolerancia a la hora de ingreso.

Art. 45. PROCEDIMIENTO DE CONTROL.

El departamento de administración emitirá diariamente un reporte de asistencia de todo el personal, el Empleado está obligado a pasar al Departamento de Administración la boleta respectiva de licencia o vacación donde estará firmado por su inmediato superior.

Cuando SOLUCIONES MFS SRL. requiera el control de asistencia diaria, todo TRABAJADOR estará obligado a realizarlo personalmente a la hora de ingreso y de salida, mediante el sistema apropiado. La omisión de esta obligación, se considerará como ausencia injustificada.

Art.46. AUSENCIA INJUSTIFICADA.

Se considerará ausencia injustificada cuando el trabajador sin autorización previa del inmediato superior, se ausente de su puesto de trabajo y de los recintos de SOLUCIONES MFS SRL. durante la jornada ordinaria de trabajo, de acuerdo al Art. 34 del Decreto Reglamentario, las ausencias injustificadas del TRABAJADOR podrán ser imputadas por SOLUCIONES MFS SRL. al período de vacación anual, cuando totalicen más de doce días durante el año.

Art.47. VACACIONES ANUALES.

Los TRABAJADORES tienen el derecho irrenunciable y obligación de hacer uso de vacaciones anuales después de un año y un día ininterrumpido de trabajo, según modalidad propia de SOLUCIONES MFS SRL. de acuerdo a la Escala prevista en el Art. 44 de la Ley General del Trabajo:

- De 1 año y un día a 5 años de trabajo, 15 días hábiles;
- De 5 años y 1 día a 10 años de trabajo, 20 días hábiles;
- De 10 años y 1 día adelante de trabajo, 30 días hábiles.

Art.48. OBLIGATORIEDAD DEL USO DE LAS VACACIONES.

Todo TRABAJADOR que hubiera cumplido un año y un día de antigüedad en forma ininterrumpida, podrá solicitar a SOLUCIONES MFS SRL., y hacer uso de la vacación que le corresponda.

Art.49. ROL DE VACACIONES.

SOLUCIONES MFS SRL. en aplicación al Art. 33 del Decreto Reglamentario de la Ley General del Trabajo elaborará un rol de vacaciones al inicio de la gestión anunciando los períodos y fechas que correspondan a cada trabajador para hacer uso de este derecho.

Art.50. PROHIBICION DE COMPENSACION DE VACACION.

SOLUCIONES MFS SRL. , no sólo en cumplimiento estricto a la ley sino también en resguardo a la salud física de sus TRABAJADORES, establece como política institucional el no pago en dinero por el derecho al uso de vacación y la no acumulación de ésta por más de dos gestiones.

Art.51. LICENCIA.

La inasistencia al trabajo autorizada en forma escrita, por el inmediato superior y el Responsable a cargo, previamente comunicada será considerada como consentimiento a la licencia por la jornada laboral.

Art.52. MODALIDADES DE LICENCIA.

SOLUCIONES MFS SRL. Podrá conceder licencias a sus trabajadores en casos debidamente justificados bajo las siguientes modalidades:

- Con Goce de haberes.
- Sin Goce de haberes.
- Con cargo a Vacación.

Art.53. LICENCIA CON GOCE DE HABERES.

Con el objetivo principal de incentivar el desarrollo personal y familiar de cada TRABAJADOR y para que éste consolide los valores inculcados por la cultura Institucional, como ser el respeto a la familia, SOLUCIONES MFS SRL. otorgará licencias con goce de haberes, en los casos determinados por ley (inciso 53.1) y en otras circunstancias en las cuales se procederá a efectivizarlas, previa autorización del inmediato superior y del Gerente General

53.1. Causales determinadas por ley:

53.1.1. Por maternidad, con la debida presentación de Baja Médica de incapacidad temporal (período pre y post natal).

53.1.2. Por enfermedad, debidamente certificada por la institución aseguradora de SOLUCIONES MFS SRL., en el presente caso la Caja de Salud de la Banca Privada o la Institución de Salud que corresponda, por el tiempo que indique su baja médica.

53.2. Causales determinadas por SOLUCIONES MFS SRL.

Es importante que sea de conocimiento de cada TRABAJADOR que las licencias con goce de haber, que otorga SOLUCIONES MFS SRL., son un beneficio otorgado como parte de su política de Desarrollo de RR.HH:

53.2.1. Por fallecimiento del cónyuge, hijos o padres del TRABAJADOR, tres días hábiles.

53.2.2. El trabajador varón dos días, por nacimiento de su hijo/a.

53.2.3. Por matrimonio del TRABAJADOR, dos días, preaviso notificación con un mínimo de 8 días calendario de anticipación.

53.2.4. Por asistencia a cursos de capacitación y entrenamiento autorizados por SOLUCIONES MFS SRL.

53.2.5. Por enfermedad, justificada con la respectiva baja médica otorgada por el seguro al cual está afiliado el TRABAJADOR o certificado médico extendido por un profesional con registro en el Colegio Médico, homologado por la Caja de Salud de la Banca Privada.

Art.54. LICENCIA SIN GOCE DE HABERES.

SOLUCIONES MFS SRL., podrá otorgar licencias sin goce de haberes, previo acuerdo con la Gerencia correspondiente y en coordinación con el Departamento de Administración, por causas debidamente justificadas (como ser de salud o de estudios), no pudiendo en ningún caso exceder los 60 días.

En este caso el TRABAJADOR no percibirá ningún tipo de haber, prima, aguinaldo, vacación, ni otro beneficio económico por el periodo acordado.

Art.55. LICENCIA CON CARGO A VACACION.

Esta licencia será concedida por causas debidamente justificadas por el TRABAJADOR, por un periodo no mayor a cinco días hábiles previa autorización del Encargado de Área y la Gerencia General.

La inasistencia debidamente justificada, y que no sea objeto de licencias por enfermedad, podrá ser considerada por SOLUCIONES MFS SRL., como licencia con cargo a vacación anual, siempre y cuando el TRABAJADOR haya cumplido un año de servicio en la Institución; y cuando tenga a su favor días de vacación suficientes.

Art.56. TRAMITE.

Toda licencia deberá tramitarse oportunamente por escrito y según los procedimientos establecidos, utilizando los formularios oficiales en vigencia, con Vo.Bo, del Encargado del Área y/o Gerencia General.

CAPITULO XI

DEL DESARROLLO Y CAPACITACION DEL PERSONAL

Art.57. PRINCIPIO ORIENTADOR.

SOLUCIONES MFS SRL. tiene como principio Institucional que el desarrollo de la organización se fundamente en la mejora permanente y el desarrollo laboral y personal de los TRABAJADORES, razón por la cual ve a la Capacitación como una inversión a largo plazo en la misma Institución. Dos son las orientaciones que se desarrollan en la Capacitación.

57.1. Capacitación Orientada fundamentalmente a la formación de valores y principios institucionales, de la cual participan todos los TRABAJADORES.

57.2. Técnica y especializada. Orientada al potenciamiento o la especialización de los TRABAJADORES en el cargo, y según requerimiento de SOLUCIONES MFS SRL.

Art.58. DESARROLLO DE LOS TRABAJADORES.

SOLUCIONES MFS SRL. Promoverá la mejora en el desempeño laboral de los TRABAJADORES, mediante programas de capacitación y entrenamiento internos y externos. Dicha capacitación puede ser:

58.1. Capacitación Técnica. Mediante la capacitación en seminarios, talleres y conferencias orientadas a distintas áreas de SOLUCIONES MFS SRL.

58.2 Capacitación Especializada. Cuando SOLUCIONES MFS SRL., por mejor servicio en determinados cargos, así lo requiera.

Art.59. EVALUACION DE LA CAPACITACION.

Toda capacitación, tanto interna como externa, en cultura institucional o de tipo técnico, evaluará el aprovechamiento de la misma por parte de los participantes. Dicha evaluación formará parte de la hoja de Desarrollo Laboral de cada TRABAJADOR.

Art.60. RESPONSABILIDADES DEL TRABAJADOR.

Concluido el curso de capacitación o entrenamiento, el TRABAJADOR tiene la responsabilidad de poner en práctica, de manera permanente, lo aprovechado en el curso.

En los casos de capacitación externa, el TRABAJADOR tiene las siguientes responsabilidades:

60.1. Aprobar el curso, en los casos que sea requisito.

60.2. Presentar dentro de los quince días siguientes a la conclusión del curso, un informe sobre los resultados del mismo, acompañando una copia del certificado de asistencia y/o aprovechamiento, y el material de aprendizaje utilizado.

60.3. Presentar las formulaciones técnicas y prácticas, que puedan beneficiar el trabajo de SOLUCIONES MFS SRL., como resultado del curso.

60.4. Permanecer en sus funciones, sin poder retirarse voluntariamente durante el período que se haya establecido en el convenio suscrito entre SOLUCIONES MFS SRL. y el TRABAJADOR, cuando se trate de una capacitación individual y el costo haya sido erogado por parte de SOLUCIONES MFS SRL., total o parcialmente.

60.5. Fungir de facilitador con relación a sus compañeros, para que de esta manera el Beneficio tenga un efecto multiplicador y se efectivice en el desarrollo de todos los TRABAJADORES.

Art.61. INCUMPLIMIENTO.

El incumplimiento de las responsabilidades mencionadas en el artículo anterior, además de las sanciones disciplinarias que SOLUCIONES MFS SRL. determine, da lugar al reembolso total por parte del TRABAJADOR de los gastos sufragados por SOLUCIONES MFS SRL. por motivo de su participación en el curso respectivo.

CAPITULO XII

DE LAS PROMOCIONES Y ASCENSOS

Art.62. VACANCIAS Y CARGOS.

Las vacancias y los cargos de reciente creación podrán ser cubiertos mediante ascensos y promociones de los trabajadores permanentes siempre y cuando cumplan con el perfil requerido, y satisfagan los requerimientos de evaluación y calificación determinados por SOLUCIONES MFS SRL. en la convocatoria general que se establezca.

Art.63. CONVOCATORIAS INTERNAS.

SOLUCIONES MFS SRL. se reserva el derecho de proceder a convocatorias internas, además de exámenes de competencia, oposición y/o calificación de méritos, para ocupar un determinado cargo. Independientemente a éstas se podrá dar curso a convocatorias externas.

Art.64. EVALUACIONES PERIODICAS.

Para la aplicación del régimen de promociones y ascensos, SOLUCIONES MFS SRL. realizará evaluaciones periódicas de méritos, rendimiento y potencial de los TRABAJADORES, de acuerdo a procedimientos que serán establecidos para dicho efecto, y que constará en su hoja de Desarrollo Laboral.

TITULO IV**DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS TRABAJADORES****CAPITULO XIII****DE LOS DERECHOS DE LOS TRABAJADORES****Art.65. REMUNERACION.**

Los TRABAJADORES tienen derecho a ser remunerados de acuerdo con la política salarial vigente en SOLUCIONES MFS SRL. y bajo las condiciones propias referidas en cada uno de los Contratos Individuales de Trabajo.

Art.66. VACACION.

Los TRABAJADORES tienen derecho al descanso anual que establece la Ley, en resguardo de su salud y bienestar. De acuerdo a lo indicado en el Art. 47 del presente reglamento.

Art. 67. AGUINALDO DE NAVIDAD.

Tienen derecho al aguinaldo de Navidad sujeto a las normas contenidas en el art.40 del presente Reglamento y lo que determina la Ley General de Trabajo.

Art.68. INDEMNIZACION.

Asimismo tendrán derecho a la indemnización por años de trabajo, en las condiciones que establece la Ley General del Trabajo y disposiciones legales afines.

Art.69. SEGURO SOCIAL.

Los TRABAJADORES tienen derecho a ser inscritos en la Entidad Gestora (Caja de Salud de la Banca Privada) en el plazo máximo de cinco días hábiles a partir de la fecha de iniciación de la relación laboral, en conformidad al art.6 del Decreto Supremo No.13214 del 24 de diciembre de 1975, efectuando al mismo tiempo sus aportes para el seguro a largo plazo en conformidad a la Ley de Pensiones y su correspondiente Decreto Reglamentario.

Art.70. ASIGNACIONES FAMILIARES.

Es derecho del trabajador a recibir todos los subsidios que le correspondan. Las asignaciones familiares están sujetas al Reglamento de Asignaciones Familiares vigente, el mismo que norma la entrega de los subsidios, a la madre asegurada o beneficiaria, en especie o dinero equivalentes a un salario mínimo nacional.

Las Asignaciones familiares son:

- En especie: Prenatal; Lactancia
- En dinero: Natalidad; Sepelio

Los subsidios prenatal y de lactancia, en caso de que no se recoja a tiempo caduca la entrega a los 60 días del mes no cobrado por el beneficiario.

Art.71. ESTABILIDAD LABORAL DE LA MUJER EMBARAZADA.

De acuerdo a la Ley 975 del 2 de mayo de 1988, toda mujer en período de gestación, tiene derecho a recibir el 100 % de su remuneración, a la estabilidad laboral, hasta un año después del nacimiento del hijo, siempre y cuando no infrinja la Ley General del Trabajo, su Decreto Reglamentario, disposiciones conexas y el presente Reglamento Interno de Trabajo.

Toda mujer embarazada descansará 45 días antes y 45 días después del parto como indica la Ley, asimismo después de haber dado a luz, gozará de flexibilidad en el horario de trabajo de una hora diaria como derecho a lactancia de su hijo, cuya hora será determinada de mutuo acuerdo entre partes, hasta que su hijo cumpla un año de edad.

De igual manera gozará de las mismas oportunidades respecto a sus compañeros/as en lo que a posibilidades de ascenso, promociones, nivel salarial u otros se refiere, sin discriminación alguna, mucho menos en razón de su maternidad, todo ello al margen de una disposición legal como una conciencia de igualdad de oportunidades.

Art.72. FLEXIBILIDAD LABORAL.

Los TRABAJADORES, regularmente inscritos en universidades e Institutos legalmente reconocidos, así como los catedráticos o ayudantes de cátedra, tendrán derecho a una flexibilidad laboral para desarrollar dichas actividades, previa presentación de certificados otorgados por autoridad competente, que acrediten el horario de clases y/o la calidad de estudiante, catedrático o ayudante de cátedra.

Durante los períodos o días libres que concede el Centro Educativo al que asisten, el TRABAJADOR está obligado a cumplir la jornada completa de trabajo.

Esta flexibilidad laboral está sujeta a compensación simple por parte del TRABAJADOR de acuerdo a las previsiones del Decreto Supremo del 30 de mayo de 1936.

Art.73. REPRESENTACION LABORAL.

La representación laboral será ejercida por cada uno de los TRABAJADORES individualmente; o por la organización representativa que ellos formen, colectivamente conforme a lo dispuesto por Ley, sin olvidar que la cultura institucional en la que se desenvuelve, se fundamenta en el respeto y la comunicación entre los miembros de la Institución.

Art.74. PROTECCION A LA DIGNIDAD.

Todo TRABAJADOR, independientemente del cargo que ocupe, tiene derecho a la debida consideración y respeto a su persona, no pudiendo ser maltrato de palabra o de hecho, por parte de los demás TRABAJADORES y/o superiores.

Art.75. IRRENUNCIABILIDAD.

De acuerdo con el Art.162 de la Constitución Política del Estado y Art. 4° de la Ley General del Trabajo, los derechos de los TRABAJADORES son irrenunciables, siendo nula cualquier convención en contrario.

Art.76. PAGO DE QUINQUENIO.

De acuerdo con el Art.1.del D. S. No.11478 de 16 de mayo de 1974, todo trabajador que hubiese cumplido cinco o más años de trabajo continuos gozará del derecho de recibir su indemnización (quinquenio) aunque se retire voluntariamente. El quinquenio viene a ser una retribución al Trabajador en razón del desgaste físico durante la relación productiva.

Así también, es una medida de reconocimiento a la estabilidad laboral y sobre todo desde el punto de vista jurídico viene a ser un premio a la conducta del trabajador, pues en caso de incurrir en las sanciones del Art. 16 de la Ley General del Trabajo y Art. 9 de su Reglamento, se pierde este derecho y no así los beneficios que por ley le corresponde.

En resumen, el quinquenio consiste en el pago de cinco sueldos calculados sobre la base promedio de los tres últimos recibidos; viniendo a ser un pago definitivo de beneficios sociales que no afecta en manera alguna para el cómputo de la antigüedad del trabajador.

Art.77. BASE DE CÁLCULO PARA EL PAGO DE QUINQUENIO.

Cuando un TRABAJADOR se acoge al derecho de Pago de Quinquenio, éste deberá presentar una solicitud por escrito, misma que de ser verificada por el departamento que corresponda, procederá en su pago, bajo el concepto de un salario indemnizable por año, es decir, se cancelarán 5 salarios indemnizables a la fecha de pago, y no así otros conceptos como vacaciones y duodécima de aguinaldos, que son propios de una figura de retiro.

De acuerdo a ley, no corresponde el pago de anticipo de quinquenio.

CAPITULO XIV**DE LAS RESPONSABILIDADES DE LOS TRABAJADORES****Art.78. CULTURA INSTITUCIONAL.**

Son responsables de la aplicación de los valores que en ella se enuncian, mediante una comunicación transparente que facilite el trabajo en equipo, con la finalidad de brindar un servicio de Calidad Total, tanto a su cliente externo como interno.

Art.79. RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL.

Tanto SOLUCIONES MFS SRL. como sus TRABAJADORES reconocen que mantienen una relación laboral donde la norma de asistencia no predomina sobre una responsabilidad individual que lleva al TRABAJADOR a cumplir con sus labores. De esta manera la asistencia puntual a cada puesto laboral, es responsabilidad personal y conjunta cuando se trata de una labor en equipo.

Art.80. ASISTENCIA AL TRABAJO.

Los trabajadores tienen la obligación de constituirse en el lugar de trabajo puntualmente y cumpliendo con el mecanismo de control de asistencia, que determine SOLUCIONES MFS SRL.

Art.81. PRECAUCIONES.

Luego de concluida la jornada de trabajo, todos los TRABAJADORES deberán dejar en completo orden y en condiciones de plena seguridad el dinero, los valores, libros, registros, sellos, equipos, sistemas de computación y demás materiales e instalaciones a su cargo.

Con la misma responsabilidad, el trabajador deberá precautelar en todo momento y lugar por el cuidado y seguridad de vehículos de SOLUCIONES MFS SRL.

Art.82. DESEMPEÑO FUNCIONARIO.

El TRABAJADOR observará, dentro y fuera de las instalaciones de SOLUCIONES MFS SRL., un comportamiento correcto, respetuoso de la cultura institucional y ceñido a las normas de conducta moral, social y legal.

Art.83. SERVICIO AL CLIENTE.

Todo TRABAJADOR que tenga contacto con clientes externos está obligado, en el cumplimiento de sus funciones, a brindar al mismo un trato cordial y respetuoso.

Art.84. ORDENES SUPERIORES.

Los TRABAJADORES deben acatar las instrucciones que emitan los superiores. Tales instrucciones deberán efectuarse con el respeto y la claridad que corresponda, a fin de no dar lugar a interpretaciones erróneas o ambiguas, de manera tal que los TRABAJADORES se identifiquen con los objetivos que persigue la labor encomendada.

Lo anterior, salvando el derecho de representación de cada TRABAJADOR, de acuerdo con los términos previstos por la Constitución Política del Estado y la ley, referido a no acatar órdenes en contra de lo dispuesto legalmente o que causen algún daño o perjuicio al propio TRABAJADOR, SOLUCIONES MFS SRL. y/o sus Clientes.

Art.85. REPORTE DE IRREGULARIDADES Y OMISIONES.

El TRABAJADOR que en el desempeño de sus funciones evidenciara o tomara conocimiento de irregularidades, omisiones, faltas graves, estafas, robo, operaciones incorrectas y otras infracciones a las normas de SOLUCIONES MFS SRL., deberá dar parte, de manera inmediata, al área correspondiente para la verificación respectiva, con conocimiento y participación del inmediato superior.

El TRABAJADOR tiene la obligación de cuidar de divulgar esta situación con el resto del personal, evitando de esta manera el surgimiento de rumores y/o comentarios mal intencionado, pues de ser infundados pueden ir en perjuicio de él mismo.

Si el trabajador no cuenta con pruebas suficientes, el informe de irregularidades estará dado en calidad de Alerta y en caso de tenerlas en calidad de Denuncia.

Art.86. RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD.

Todo TRABAJADOR tiene la obligación de guardar reserva y confidencialidad acerca de los trámites, documentos, análisis y sobre cualquier otra información que disponga con motivo de su trabajo en SOLUCIONES MFS SRL., y se abstendrá de proporcionarlos por escrito o verbalmente a persona alguna sin autorización previa pertinente.

Asimismo, el TRABAJADOR será plenamente responsable de los códigos de acceso a los sistemas de SOLUCIONES MFS SRL., que le son conferidos en ocasión de su cargo y funciones. Siendo expresamente prohibido el que un TRABAJADOR le otorgue su código a otro, o a cualquier particular.

Art.87. RESPETO AL SEXO OPUESTO.

Todo TRABAJADOR deberá mantener una conducta apropiada frente a sus compañeros de trabajo, obligándose a tener un comportamiento moral adecuado sin discriminación de sexo, evitando problemas de género, o bromas, expresiones y actos lesivos a la dignidad de sus

Compañeros y/o clientes.

Art.88. DENUNCIA POR ACOSO SEXUAL.

El TRABAJADOR tendrá la facultad de denunciar todo acto de Acoso Sexual contra su persona u otro TRABAJADOR, de forma expresa al inmediato superior quien actuará según el Proceso Interno que se establecerá de acuerdo al Capítulo XX del presente Reglamento Interno de Trabajo.

Así mismo se tomará en cuenta todo lo estipulado en la Ley 1599 del 18 de octubre de 1994 Ley de aprobación y ratificación de la convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer.

Art.89. PRESENTACION DE DOCUMENTACION PARA LICENCIAS.

Todo TRABAJADOR es responsable de la presentación de documentación pertinente que justifique su inasistencia o solicitud de licencia.

Art.90. CAPACITACION.

Todo TRABAJADOR elegido para recibir cursos de capacitación o entrenamiento, tendrá la obligación de asistir a los mismos en los días y horarios que se establezcan y cumplir con lo determinado en el Capítulo XI de Desarrollo y Capacitación del Personal del presente Reglamento.

Art.91. DECLARATORIA EN COMISION.

Conceptuándose a la declaratoria en comisión como el traslado temporal de los TRABAJADORES para realizar una labor eventual fuera de su jurisdicción habitual de trabajo, SOLUCIONES MFS SRL. tiene la facultad de disponer por razones de servicio, la declaratoria en comisión, trasladando a sus TRABAJADORES fuera del país en las que sean necesarios sus servicios y por un período no mayor a 30 días hábiles consecutivos, salvo ampliaciones excepcionales de dicho período, misma que deberá contener un acuerdo de ambas partes.

Los trabajadores en comisión deberán presentar un informe escrito de la labor cumplida dentro de las 72 horas siguientes a la fecha de retorno al lugar de sus funciones.

91.1. Pasajes y viáticos.

Los TRABAJADORES declarados en comisión fuera de su localidad tendrán derecho a los pasajes de ida y vuelta en el medio de transporte más conveniente e idóneo para el cumplimiento de su designación, también tendrán derecho a viáticos pagados de acuerdo a normas y escala que se encuentren vigentes en SOLUCIONES MFS SRL.

También se podrá dar la situación de fondos a rendir, cuyos descargos deben ser presentados dentro de las 72 horas siguientes a la fecha de retorno al lugar de sus funciones; caso contrario estos desembolsos se considerarán gastos particulares susceptibles de deducción de los salarios de éstos.

91.2. Obligatoriedad de la Comisión.

El TRABAJADOR de SOLUCIONES MFS SRL. declarado en comisión, se obliga a prestar servicios en la función y el lugar que le fuera señalado, y bajo las mismas condiciones de la labor prestada. Será comunicado de la misma con un mínimo de 5 días de anticipación y prestará sus servicios en las condiciones que requiera SOLUCIONES MFS SRL., en el lugar que se determine la declaratoria de comisión.

Art.92. CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES ESPECIALES.

Todo TRABAJADOR deberá acatar las disposiciones especiales determinadas en el presente Reglamento Interno de Trabajo, con relación a las infracciones de normas reglamentarias en el desempeño de sus funciones.

Es por esta razón que los TRABAJADORES de SOLUCIONES MFS SRL. quedan expresamente prohibidos de realizar los siguientes actos:

92.1. Divulgar o proporcionar información o documentación, tanto de carácter oficial como confidencial a personal no autorizado de la Institución y a terceras personas, sin previa autorización por escrito de las autoridades superiores de SOLUCIONES MFS SRL.

92.2. Hacer valer influencias internas o externas para lograr ascensos, promociones, licencias, etc.

92.3. Fijar o distribuir propaganda o comunicados lesivos a la dignidad de personas, empleados o autoridades. Se exceptúan los comunicados de orden cívico, cultural o deportivo e internos.

92.4. No podrán ausentarse de su puesto de trabajo ni de los recintos de SOLUCIONES MFS SRL. Durante la jornada ordinaria de trabajo, sin autorización previa del inmediato superior, excepción hecha del TRABAJADOR cuya función se realice fuera del recinto.

92.5. Asistir a SOLUCIONES MFS SRL. en estado de ebriedad o bajo los efectos del alcohol y/o la influencia de narcóticos y otras drogas estimulantes prohibidas, o portar o traficar dichos insumos.

92.6. Utilizar equipos de oficina y otros bienes de SOLUCIONES MFS SRL. sin cumplir con los procedimientos administrativos en vigencia, ni tomar en cuenta los requerimientos del seguro privado para tal fin.

92.7. Acosar psicológica o sexualmente, o emplear cualquier tipo de represalias contra algún TRABAJADOR por motivos: Personales, políticos, religiosos, sociales, sexuales, económicos, sindicales o de asociación.

92.8. Emplear cualquier tipo de represalias contra algún TRABAJADOR por motivos personales, políticos, sociales, económicos, o de asociación, creando por estos actos un clima laboral desfavorable en el ámbito de trabajo.

92.9. Realizar trabajos y actividades de carácter particular, así como atender compromisos emergentes de estas actividades, dentro la jornada de trabajo, sin el permiso correspondiente.

92.10. Efectuar declaraciones a la prensa y órganos de difusión pública, a nombre de SOLUCIONES MFS SRL., sin autorización de sus máximas autoridades, y/o dar publicidad por cuenta propia de trabajos realizados en ella.

92.11. Oficiar o actuar como Representante en gestiones que se realizan en SOLUCIONES MFS SRL. sin previa autorización y/o competencia, del Responsable Inmediato Superior.

92.12. Realizar colectas, rifas, sorteos, juegos u otras actividades ajenas al servicio de SOLUCIONES MFS SRL., salvo expresa autorización de la gerencia general.

92.13. Portar armas dentro de SOLUCIONES MFS SRL. a excepción de contar con autorización de SOLUCIONES MFS SRL. y efectuar actos que pongan en peligro la integridad de los TRABAJADORES e instalaciones de SOLUCIONES MFS SRL.

92.14. Ningún TRABAJADOR que sea responsable de portar llaves u otro mecanismo de seguridad para el ingreso a dependencia a los predios de SOLUCIONES MFS SRL., podrá manejarlas sin responsabilidad y mucho menos contar con reproducciones de las mismas o confiarlas a otras personas no autorizadas.

92.15. Los TRABAJADORES serán responsables de los equipos, u otros medios de transporte encomendados bajo su responsabilidad, cualquier desperfecto por mal uso, descuido o negligencia de estos será cubierto con fondos de los mismos, en el caso de que la responsabilidad del empleado en el desperfecto este claramente identificada.

92.16. Registrar documentación o información a nombre de otro TRABAJADOR.

92.17. No guardar el debido respeto en la atención a los clientes de SOLUCIONES MFS SRL.

92.18. No cumplir con las normas establecidas por el sistema de seguridad y vigilancia de la Institución, descritos en el respectivo Manual de Seguridad.

TITULO V

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE SOLUCIONES MFS SRL.

CAPITULO XV

DE LOS DERECHOS DE SOLUCIONES MFS SRL.

Art.93. DERECHOS.

SOLUCIONES MFS SRL. en su calidad de empleador, tiene los siguientes derechos:

93.1. Cumplimiento del contrato.

A ordenar a los TRABAJADORES el fiel y estricto cumplimiento del contenido del Contrato Individual de Trabajo, celebrado con cada TRABAJADOR, como el de la cultura institucional y el presente Reglamento Interno.

93.2. Cumplimiento de disposiciones.

También asiste a SOLUCIONES MFS SRL. la facultad legal de exigir el cumplimiento de toda disposición normativa y administrativa tales como: Políticas Institucionales, Manual de

Funciones, Manual de Procedimientos, Comunicaciones Internas y cualquier otra norma dictada por SOLUCIONES MFS SRL. para un determinado fin o servicio.

Así también puede exigir a los TRABAJADORES de SOLUCIONES MFS SRL. el estricto cumplimiento de todas las disposiciones laborales vigentes en el país.

93.3. Cumplimiento del reglamento.

A exigir a los TRABAJADORES de SOLUCIONES MFS SRL. el estricto cumplimiento de todas las disposiciones laborales vigentes en el país y en el presente Reglamento Interno de Trabajo, y el total respeto a sus valores institucionales.

93.4. Término de contrato.

Podrá rescindir el Contrato Individual de Trabajo, en el momento que así lo decida, en amparo del Decreto Supremo 21060, Art. 55, con el pago al TRABAJADOR de todos los derechos laborales emergentes de la relación laboral, en función al tiempo de trabajo.

93.5. Puntualidad.

SOLUCIONES MFS SRL. tiene derecho a exigir que cada TRABAJADOR sea responsable de llegar con puntualidad a su puesto de trabajo y cumpla a tiempo con sus funciones.

CAPITULO XVI

DE LAS RESPONSABILIDADES DE SOLUCIONES MFS SRL.

Art.94. RESPONSABILIDADES GENERALES DE SOLUCIONES MFS SRL. .

SOLUCIONES MFS SRL. se obliga al fiel y estricto cumplimiento de todas las disposiciones laborales vigentes en el país, el presente Reglamento Interno de Trabajo, así como los estatutos y los correspondientes manuales propios de ésta.

De igual manera, cuidará del respeto y práctica de los valores y cultura institucionales que promueve, mediante la promoción permanente de dichos valores.

94.1. Respeto a la dignidad laboral.

Todo TRABAJADOR gozará del respeto a su persona, a sus creencias, convicciones y valores, siempre y cuando éstos no contravengan la práctica de la cultura institucional y el buen funcionamiento de SOLUCIONES MFS SRL.

94.2. Derechos constitucionales.

Conceder al TRABAJADOR los permisos indispensables para desempeñarse como elector o jurado, en las actividades propias del ejercicio de derechos constitucionales establecidas por las leyes o reglamentos correspondientes emanados por el estado

94.3. Responsabilidad de seguimiento.

SOLUCIONES MFS SRL. será responsable de coordinar y monitorear la información emitida a sus TRABAJADORES con la veracidad correspondiente.

94.4. Cumplimiento del contrato individual de trabajo.

SOLUCIONES MFS SRL. se obliga al fiel cumplimiento del Contrato Individual de Trabajo suscrito con cada TRABAJADOR.

94.5. Dotación de infraestructura y material de trabajo.

SOLUCIONES MFS SRL. tiene la responsabilidad de otorgar infraestructura adecuada y material necesario a sus TRABAJADORES, para el buen desempeño de sus funciones.

94.6. Asistencia legal.

SOLUCIONES MFS SRL. se obliga a prestar asistencia legal al TRABAJADOR que por circunstancias de su labor lo requiera.

94.7. Denuncias.

Recibir y actuar sobre denuncias de los TRABAJADORES, a través del Departamento de Administración, sobre acciones señaladas en el presente Reglamento y que deben ser sancionadas cuando dicha conducta sea comprobada.

Asimismo, en concordancia con el Art. 92.1, a solicitud de la parte denunciante, a mantener reserva sobre los datos del denunciante siempre y cuando SOLUCIONES MFS SRL. vea conveniente esta medida.

94.8. Ejecución de sanciones.

De igual manera que el TRABAJADOR tiene la obligación de denunciar cualquier tipo de irregularidad, SOLUCIONES MFS SRL., mediante el Departamento de Administración tendrá la responsabilidad de ejecutar el procedimiento correspondiente, según el caso, para efectivizar las sanciones que corresponda.

TITULO VI
REGIMEN SOCIAL
CAPITULO XVII
DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Art.95. AFILIACION DEL TRABAJADOR.

El trámite de afiliación al seguro de corto plazo es de responsabilidad plena del TRABAJADOR y procederá con posterioridad al registro de la afiliación que realiza SOLUCIONES MFS SRL. de todo TRABAJADOR nuevo, en un plazo no mayor al indicado por ley.

Art.96. OBLIGACIÓN.

Al momento de contratar a un nuevo trabajador dependiente, SOLUCIONES MFS SRL. esta obligado a afiliarlo en la AFP correspondiente, para cumplir con el régimen de Seguridad Social a largo plazo.

Art.97. NORMAS APLICABLES.

De modo general se declaran aplicables las disposiciones legales en actual vigencia sobre Seguridad Social, Código de Seguridad Social, su Decreto Reglamentario, Decreto de racionalización, Ley de Pensiones, su Decreto Reglamentario, reformas, actualizaciones y Disposiciones legales inherentes.

Art.98. ACLARACION SOBRE DEFINICIONES.

El alcance sobre las definiciones o conceptualizaciones inherentes a los vocablos de uso técnico y diferentes como Riesgo Profesional, Accidente de Trabajo, Enfermedad Profesional, Seguro, Cotización, Prestación, Servicios y otros, especialmente delimitados en las disposiciones legales que les conciernen, serán aplicables a los TRABAJADORES dependientes de SOLUCIONES MFS SRL.

CAPITULO XVIII
DE LA HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Art.99. ASPECTOS BASICOS PARA SOLUCIONES MFS SRL.

SOLUCIONES MFS SRL. de modo general, sin exclusiones, deberá cumplir las disposiciones relativas a la Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar, siendo las principales:

99.1. Revisar periódicamente las instalaciones, equipo, material de trabajo y en general, la infraestructura del establecimiento.

99.2. Mantener los lugares de trabajo, en condiciones adecuadas para el desarrollo efectivo de las actividades de los TRABAJADORES, proporcionando material y equipo de limpieza y velando por la buena conservación de sus instalaciones.

99.3. Instalar los equipos necesarios para prevenir y combatir incendios y otros siniestros.

99.4. Proporcionar las facilidades sanitarias mínimas para la higiene y bienestar.

Art.100. ASPECTOS BASICOS PARA LOS TRABAJADORES.

Los TRABAJADORES, de modo general y sin exclusiones, deberán cumplir las disposiciones relativas a la Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar y las previsiones de este Reglamento, inherentes al lugar de trabajo, los ambientes o recintos dispuestos para la prestación de trabajo, entre otras las siguientes:

100.1. Cumplir las normas de Higiene y Seguridad señaladas por SOLUCIONES MFS SRL.

100.2. Presentarse a su puesto de trabajo en condiciones adecuadas, preservando su propia seguridad y salud. Así como el velar por la imagen de SOLUCIONES MFS SRL.

100.3. Mantener los lugares de trabajo libres de restos de alimentos y otros que deberán ser depositados en basureros habilitados a tal fin.

100.4. Utilizar adecuadamente los equipos de computación, utensilios, máquinas o activos que proporcione SOLUCIONES MFS SRL., a fin de evitar desperfectos o accidentes; Prohibiéndose el intercambio de los mismos. Así también el TRABAJADOR deberá informar sobre situaciones anormales detectadas en la utilización de dichos activos.

100.5. Los TRABAJADORES no podrán sacar de las instalaciones de trabajo ningún activo o bien de SOLUCIONES MFS SRL. sin autorización previa correspondiente.

100.6. Velar por el orden y la limpieza en sus lugares de trabajo.

100.7. Conocer la ubicación y el uso de equipo contra incendio de su sección o área de trabajo y cualquier otro sistema de seguridad.

Art.101. COMUNICACIÓN INMEDIATA.

El TRABAJADOR que padezca de alguna enfermedad o algún malestar que afecte su capacidad y seguridad, deberá hacer conocer en forma inmediata al Departamento pertinente para que éste adopte las medidas que el caso requiere.

Art.102. ACCIDENTES DE TRABAJO.

SOLUCIONES MFS SRL. no será responsable de Accidentes de orden común que se perpetran por negligencia, irresponsabilidad, omisiones o faltas culposas de los procedimientos indicados por el Código de Seguridad Social y su relación con el ente asegurador.

Art.103.PREVENCION.

SOLUCIONES MFS SRL., si considera necesario, podrá disponer que los TRABAJADORES se sometan a una revisión o examen médico clínico, con el propósito de mantener un adecuado estado de salud, y evitar accidentes de trabajo. Así mismo si el seguro médico al que están afiliados, considera necesario y conveniente que los trabajadores realicen un control periódico de su estado de salud, SOLUCIONES MFS SRL. velará por el cumplimiento de este requisito.

Art.104. PREVENCION DE ENFERMEDAD.

A los lugares donde personeros de SOLUCIONES MFS SRL., deban viajar y que sean consideradas zonas peligrosas para la salud por la existencia de enfermedades contagiosas o epidemias, SOLUCIONES MFS SRL. requerirá de los TRABAJADORES las vacunas necesarias mismas que serán cubiertas por SOLUCIONES MFS SRL.

De igual manera los TRABAJADORES podrán solicitar a “SOLUCIONES MFS SRL. ” la coordinación con la Caja de Salud, para la prevención de ciertas situaciones particulares que requieran tomar una medida de Asistencia Médica.

CAPITULO XIX

DEL BIENESTAR SOCIAL

Art.105. BIENESTAR SOCIAL.

SOLUCIONES MFS SRL. promoverá el bienestar social de sus TRABAJADORES fomentando su superación moral, espiritual, cultural y física, mediante actividades extra laborales programadas de acuerdo a las posibilidades presupuestarias de cada gestión.

Art.106. SERVICIOS COMUNES.

SOLUCIONES MFS SRL. velará por el cumplimiento de toda medida en favor del desarrollo de SOLUCIONES MFS SRL. y sus TRABAJADORES, podrá contratar servicios para la atención de la pulpería y otros.

TITULO VII

REGIMEN DISCIPLINARIO

CAPITULO XX

DE LAS GENERALIDADES

Art.107. PRINCIPIO NORMADOR.

Las faltas, transgresiones, contravenciones o infracciones al presente Reglamento Interno de Trabajo, al Contrato Individual de Trabajo y a las políticas e instructivos internos de SOLUCIONES MFS SRL., darán lugar a la aplicación de sanciones disciplinarias para evitar

irresponsabilidad, incumplimiento y perjuicios a SOLUCIONES MFS SRL, los TRABAJADORES y/o sus Clientes.

Con el fin de lograr que los TRABAJADORES ofrezcan la prestación de servicios en forma adecuada, responsable, eficiente y dedicada, SOLUCIONES MFS SRL. entiende que las faltas deben ser graves o reiteradas para ser objeto de sanciones.

Art.108. PRINCIPIO DE APLICACIÓN.

Si el TRABAJADOR cometiese varias faltas sancionables independientemente, se aplicará la máxima prevista de acuerdo a norma. En ningún caso se impondrán dos sanciones simultáneas.

Art.109. CUMPLIMIENTO DE SANCION.

Cuando el TRABAJADOR se encuentra cumpliendo una sanción disciplinaria por determinada infracción y llegase a cometer otra, se aplicará a éste la máxima sanción prevista.

Art.110. DEL PROCEDIMIENTO.

Toda sanción será dada a conocer al TRABAJADOR sancionado por escrito, salvo las que ameriten amonestación verbal. Las sanciones previstas serán puestas en conocimiento de la Gerencia General y el Departamento de Administración, quienes tendrán la obligación de hacer conocer el caso, mediante una copia de la misma que será consignada en el file personal del TRABAJADOR sancionado, y puesta en conocimiento del Ministerio del Trabajo.

Art.111. INFRACCIONES CON SANCION DE AMONESTACIÓN VERBAL.

Se consideran como tales, las que no causan daño o perjuicio material a SOLUCIONES MFS SRL. Señalándose, a título enunciativo y no limitativo, las siguientes:

111.1. La reincidencia en mas de 4 retrasos injustificados de 1 a 30 minutos a su puesto de trabajo en un periodo de un mes, respecto al horario de ingreso.

111.2 Manejar en forma desordenada y con negligencia los documentos, papeles o el material de trabajo, equipo, u otros.

111.3. No velar por su imagen personal y la de SOLUCIONES MFS SRL.

111.4. Atender asuntos particulares en la oficina y utilizar con exceso los medios de comunicación de SOLUCIONES MFS SRL. en asuntos ajenos al trabajo.

111.5. Realizar actos o incurrir en actitudes que, sin ser graves, impliquen un comportamiento laboral inadecuado a juicio del superior jerárquico.

111.6. No cumplir con la puntualidad requerida para el desempeño de su labor.

Art.112. INFRACCIONES CON SANCION DE AMONESTACION ESCRITA.

La reincidencia por más de tres veces en un periodo de tres meses continuos, a partir de la primera amonestación verbal, será sancionada con amonestación escrita, que sentará precedente. De igual manera todas las sanciones siguientes deberán ser notificadas al TRABAJADOR por escrito, acusando éste, la recepción de la misma.

Además de las indicadas a continuación de manera enunciativa y no limitativa:

112.1. Reincidir en la atención de asuntos particulares en la oficina y utilizar con exceso los medios de comunicación de SOLUCIONES MFS SRL. en asuntos ajenos al trabajo.

112.2. El TRABAJADOR que no informe a su encargado de Área, Gerencia General y/o Departamento de Administración, la comisión de infracciones y/o coopere en ellas en perjuicio de los interés de SOLUCIONES MFS SRL. y/o sus clientes, será considerado encubridor o cómplice sujeto a las sanciones correspondientes siendo una agravante que el TRABAJADOR tenga responsabilidad de personal a su cargo.

112.3. Faltas injustificadas por media jornada de trabajo, que será registrada debidamente.

112.4. Demostrar falta de respeto (escándalos, insultos o denigrar la integridad personal) con compañeros de trabajo y clientes de SOLUCIONES MFS SRL.

112.5. No imponer sanciones de manera oportuna y por conducto regular, por parte de los inmediatos superiores.

Art.113. INFRACCIONES CON SANCION PECUNIARIA.

La magnitud de la sanción pecuniaria dependerá de la gravedad y periodicidad de la infracción cometida.

113.1. Sanción pecuniaria con medio día de haber.

Esta sanción será impuesta cuando se cometan las siguientes infracciones, señaladas a título enunciativo y no limitativo:

113.1.1. Reincidir en una falta con sanción de amonestación escrita, por más de dos veces en un periodo de dos meses continuos, a partir de la amonestación escrita.

113.1.2. Dar un uso incorrecto a los materiales de trabajo que se le encomienden y causar daño material y efectivo con ello a SOLUCIONES MFS SRL.

113.1.3. Abandonar el lugar de trabajo, suspender las actividades o realizarlas con negligencia, voluntaria o injustificadamente, por primera vez.

113.1.4. Falta de puntualidad

113.2. Sanción pecuniaria con un día de haber.

Esta sanción será impuesta cuando se cometan las siguientes infracciones, debidamente comprobadas aquí señaladas a título enunciativo y no limitativo:

113.2.1. La reincidencia por más de tres veces en las causales que se establecen en el Art. 112. en un periodo de tres meses computables a partir de la primera sanción.

113.2.2. Abandonar el lugar de trabajo, suspender las actividades o realizarlas con negligencia, voluntaria o injustificadamente durante la jornada de trabajo, por segunda vez.

113.2.3. Retardar registro o entrega de información de importancia para SOLUCIONES MFS SRL. o sus clientes actuando a favor de terceras personas.

113.2.4. Reincidir en la falta de puntualidad.

113.3. Sanción pecuniaria con dos días de haber.

Esta sanción será impuesta cuando se cometan las siguientes infracciones, debidamente comprobadas aquí, señaladas a título enunciativo y no limitativo:

113.3.1. Faltas injustificadas por una jornada de trabajo, que serán registrada debidamente.

113.3.2. Reincidir en infracciones con sanción pecuniaria de un día de haber, en un periodo de 60 días.

113.3.3. No cumplir con las órdenes o instrucciones de sus superiores que impliquen infracción clara de normas legales o reglamentarias.

113.3.4. De igual manera resistir o desobedecer órdenes superiores con relación al trabajo, sin causa justificada.

113.3.5. Reincidir en el uso de materiales de SOLUCIONES MFS SRL. o contar con personal ajeno a ésta, para realizar o desarrollar actividades a favor de terceras personas.

113.3.6. Descuidar o dejar abandonado todo o parte del material de trabajo o información que le fuere confiada.

113.3.7. Reincidir en la falta de respeto a sus superiores, compañeros de trabajo y/o clientes de SOLUCIONES MFS SRL., e incurrir en conductas que dañen la imagen institucional.

113.3.8. Provocar disturbio o escándalos en cualquier oficina de SOLUCIONES MFS SRL , o fuera de ella, aún en horario que no sea el de trabajo.

113.3.9. Hacer propaganda o proselitismo de carácter político o religioso en forma activa en los locales de SOLUCIONES MFS SRL.

113.3.10. Patrocinar o hacer circular en SOLUCIONES MFS SRL. listas de rifas, sorteos, juegos o suscripciones de cualquier especie o finalidad, u organizar o propiciar a nombre de

“SOLUCIONES MFS SRL.” actos de suscripción o contribución a favor de terceros. Asimismo, recolectar dinero entre los compañeros de “SOLUCIONES MFS SRL.” por razones de interés general o de un grupo, y darle un uso diferente al establecido o no dar cuentas sobre su uso real.

Art.114. SANCION DE SUSPENSION TEMPORAL SIN GOCE DE HABERES.

Será pasible de suspensión sin goce de haberes, de cinco (5) días hábiles, el trabajador que reincida en las causales previstas en el Art.113, en un periodo de 30 días computables a partir de la aplicación de la sanción pecuniaria con dos días de haber.

Art.115. INFRACCIONES SANCIONADAS CON DESPIDO SIN LUGAR A DESAHUCIO

INDEMNIZACION.

El TRABAJADOR será despedido en estas condiciones, cuando exista una de las siguientes causales, sin perjuicio de recurrir a las sanciones previstas por ley, además de las establecidas específicamente en el Art. 16° de la Ley General del Trabajo y 9° de su Decreto Reglamentario.

Siendo que SOLUCIONES MFS SRL. debe velar por la integridad de sus Recursos Humanos, como por el desarrollo de sus labores, ésta prescindirá de los servicios de un TRABAJADOR cuando el mismo haya cometido acciones ilegales o contraproducentes con la Cultura Institucional, previo cumplimiento del proceso disciplinario interno.

Las mismas deberán ser comprobadas por SOLUCIONES MFS SRL. y se ejecutará el retiro inmediato, previa notificación por escrito al TRABAJADOR imputado y la Dirección General del Trabajo.

115.1. Mantener contactos extraoficiales con otras entidades para realizar negocios o actividades profesionales, aprovechándose de su situación de TRABAJADOR de SOLUCIONES MFS SRL. para obtener ventajas personales que causen perjuicios a los intereses de SOLUCIONES MFS SRL. o sus Clientes.

115.2. Perjuicio material causado culposamente a los bienes, información, Sistemas informáticos, medios magnéticos, máquinas, útiles y muebles, así como a las instalaciones donde funciona SOLUCIONES MFS SRL.

115.3. Revelar, cambiar, alterar o destruir datos en general, documentos e informes sobre las actividades propias de SOLUCIONES MFS SRL. y/o sus clientes, así como la comisión de otros actos de infidencia que impliquen deslealtad para con SOLUCIONES MFS SRL. o en perjuicio de éste y/o sus clientes.

115.4. Omisiones o imprudencias culposas que afecten a la seguridad de SOLUCIONES MFS SRL. , de sus TRABAJADORES, bienes o patrimonio y de sus clientes.

115.5. Incumplimiento parcial o total del Contrato Individual de Trabajo y/o del presente Reglamento Interno de Trabajo.

Se entenderá por incumplimiento al presente Reglamento Interno de Trabajo, cuando el TRABAJADOR incurra en acciones graves, definidas o identificadas por éste que requieran la aplicación de las medidas disciplinarias contenidas en el Capítulo XIX de éste Reglamento Interno de Trabajo, debidamente notificadas al Ministerio de Trabajo y que concluyan con la sanción de despido. El presente reglamento se acogerá plenamente al art. 9° inc. e) del Decreto Reglamentario a la Ley General del Trabajo que lo faculta para el efecto.

115.6. Aceptar o pedir dádivas o compensaciones de terceros, como retribución a la atención prestada como TRABAJADOR de SOLUCIONES MFS SRL.

115.7. Faltar a la verdad en declaraciones o informes que debe emitir en el ejercicio de sus funciones, o de datos personales en su solicitud de ingreso, causando daños y perjuicios a la Institución y/o sus Clientes de pleno conocimiento y comprobado el hecho por SOLUCIONES MFS SRL.

115.8. Robo, hurto, apropiación de valores y fondos de SOLUCIONES MFS SRL. y/o de sus Clientes, cometidos por el TRABAJADOR.

115.9. Invitar, inducir o hacer oferta a otros compañeros de trabajo o a personas particulares, para la comisión de hechos dolosos que afecten los fines, la cultura e intereses de SOLUCIONES MFS SRL.

115.10. Infracción de orden financiero, malversación de fondos, sea en sistemas contables como en cualquier otro que sea de uso exclusivo de SOLUCIONES MFS SRL., sin excluir las sanciones por procedimientos penales y civiles y una vez que los mismos hayan sido comprobados.

115.11. Reincidir en la comisión de infracciones sancionadas con suspensión temporal sin goce de haber, en un periodo de 6 meses luego de reincorporarse en su cargo.

115.12. Los TRABAJADORES sancionados mediante resolución de Proceso Interno, que evidenciando la infracción cometida determine el retiro del TRABAJADOR.

CAPITULO XXI

DEL PROCESO INTERNO

Art.116. PROCESO INTERNO.

Las faltas en que incurran los TRABAJADORES de SOLUCIONES MFS SRL., y que requieran de la comprobación y absolución de casos concretos, se sujetarán a un Proceso Interno de orden laboral. Todo TRABAJADOR que sea sometido a dicho proceso interno será suspendido de sus labores sin goce de haberes mientras se emita una resolución y de ser declarado inocente percibirá la totalidad de sus haberes, caso contrario sufrirá la sanción correspondiente, enmarcada en las disposiciones legales vigentes.

116.1. Etapa de apelación. El TRABAJADOR podrá apelar cualquier resolución emitida que lo inculpe, el mismo apelará ante el Gerente General de la Empresa, autoridad que en término de cinco días emitirá la Resolución Final culpando o liberando de falta al TRABAJADOR.

Art.117. PROCEDIMIENTO.

Todo Proceso Interno se iniciará con:

117.1. Denuncia. Esta podrá ser realizada en forma expresa por cualquier TRABAJADOR o Líder de SOLUCIONES MFS SRL. , y presentada ante el Encargado de Área este tendrá la obligación de emitir una Comunicación Interna al Gerente General, quienes luego de analizar la consistencia de la denuncia, y si esta procediere designarán un Comité Investigador, conformado por:

- Un representante de Administración, que cumplirá las funciones de delegado laboral.
- Un asesor legal.
- Un auditor interno.

117.2. Atribuciones del comité.

- Conocer la denuncia.
- Recibir las declaraciones.
- Evaluar las pruebas de cargo y descargo.
- Emitir un informe en conclusiones sobre el caso, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, que será remitido a la Gerencia General.

117.3. Alternativas de resolución.

La Gerencia General, tendrán la facultad de emitir la Resolución de acuerdo a los siguientes parámetros:

- Infracción y denuncia comprobada que será sancionada con despido inmediato, de acuerdo al Art. 114 del presente Reglamento Interno de Trabajo.
- Infracción y denuncia comprobada y sancionada con suspensión temporal sin goce de haberes, no mayor a un mes de trabajo computándose dentro de la misma el periodo que ya hubiese cumplido el imputado en el Proceso, de acuerdo al Art. 115 del presente Reglamento Interno de Trabajo.
- Denuncia no comprobada con la reincorporación del TRABAJADOR, gozando de sus haberes por el periodo que hubiese durado la suspensión e inicio del Proceso Interno a la parte denunciante.

CAPITULO XXII

DE LAS DISPOSICIONES FINALES

Art.118. AMBITO DE APLICACIÓN.

El presente Reglamento Interno de Trabajo es aplicable a partir de la fecha.

Art.119. COMUNICACIONES INTERNAS.

Forman parte del presente Reglamento Interno las Comunicaciones Internas Normativas que regulen disposiciones y procedimientos en él establecidos, y sobre los que crea conveniente.

Dichas Comunicaciones Normativas serán de conocimiento de todos los TRABAJADORES de SOLUCIONES MFS SRL., según corresponda a su cargo y nivel; para dicho efecto SOLUCIONES MFS SRL. emitirá periódicamente un listado actualizado de las Normativas vigentes.

Art.120. MODIFICACIONES AL PRESENTE REGLAMENTO.

El presente Reglamento solamente podrá ser modificado de mutuo acuerdo entre SOLUCIONES MFS SRL. y los TRABAJADORES, y su posterior revisión y aprobación por el Ministerio de Trabajo mediante Resolución expresa.

La Paz, 2010