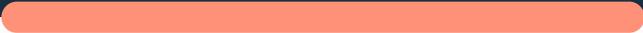


¡BIENVENIDOS!



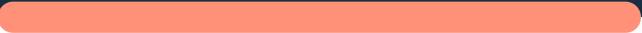
PANAMERICOM
a  synchronetix company

VISIÓN



Transformar la forma en que operan nuestros clientes, permitiendo que alcancen el éxito a través de nuestras innovaciones digitales, experiencia en la industria y compromiso con la excelencia.

MISIÓN



Ser para nuestros clientes la empresa líder en innovación, redefiniendo la industria global de outsourcing con nuestro espíritu de trabajo en equipo y nuestra cultura de adaptación al cambio.

Nos enfocamos en el crecimiento continuo, ofreciendo en nuestra empresa, servicios de asesoría a clientes, quienes buscan optimizar sus procesos de negocio.



Respeto



Responsabilidad



Trabajo en Equipo



Excelencia



Enfoque en el cliente



Compromiso



Gratitud



Confianza

NUESTROS VALORES



ORGANIGRAMA

NUESTRO
EQUIPO

GERENCIA



PRAVIN KURISHINGAL
CEO



JUAN CARLOS THOMAE
GERENTE GENERAL



LUIS GUSTAVO MONZÓN
DIRECTOR DE
CONTACT CENTER



MARIO GUZMÁN
JEFE DE DESARROLLO

RECURSOS HUMANOS



ESTHER MARTÍNEZ
GERENTE DE RRHH



ANDREA CASTILLO
RECLUTAMIENTO



JAN CARLO HERNÁNDEZ
RECLUTAMIENTO



IVONNE HERNÁNDEZ
GENERALISTA DE RRHH



KATHERINE XICÓN
GENERALISTA DE RRHH



LIZBETH SALAZAR
ASISTENTE DE RRHH

CAPACITACION



MELANY OQUELÍ
TRAINER



LUZ ZAMORA
TRAINER



NATALIA BALCONI
TRAINER

SOPORTE IT



JOSUE MOTTA
GERENTE DE
SOPORTE IT



NERY QUINTANILLA
ANALISTA DE
SOPORTE IT



HIRAM ABAL
ANALISTA DE
SOPORTE IT



ISAAC TZUL
ANALISTA DE
SOPORTE IT



NELSON SANTOS
ANALISTA DE
SOPORTE IT

CONTROL DE TIEMPOS



MILTON GODOY
GERENTE DE
CONTROL DE TIEMPOS



JOSE CASTILLO
ANALISTA DE WF



HECTOR ROMAN
ANALISTA DE WF



OSCAR ALVARENGA
ANALISTA DE WF

MANTENIMIENTO



XIOMARA LINARES
MANTENIMIENTO



EDILMA CORADO
MANTENIMIENTO

NATERA



LUIS REYNA
GERENTE DE PROYECTOS



IRIS PORTALES
GERENTE DE OPERACIONES



ARIELLE GARCIA
GERENTE DE OPERACIONES



CEDRIK GIL
SUPERVISOR TS

NATERA



KARLA FLORES
CSS BILLING



JULIO ALDANA
CSS BILLING



KERSTY MIRANDA
CSS BILLING



AMY CORONADO
CSS BILLING



ANDONI MELGAR
CSS BILLING



SERGIO MORALES
CSS BILLING

NATERA



DARNI CORDÓN
CSS BILLING



JORGE ORDOÑEZ
CSS BILLING



CARLOS MARTINEZ
CSS BILLING



RUTH MACARIO
CSS SALESFORCE

NATERA



BORIS CRUZ
CSS PTP



ELDE GARCÍA
CSS PTE



BRITNEY GARRIDO
CSS PTE



JONATHAN MONTES
CSS TS



BLANCA LECHUGA
CSS TS



JOSELINE CHAMALE
CSS TS

NATERA



MARTA MENA
GERENTE DE
OPERACIONES PA



GENESIS MENDOZA
SUBJECT MATTER EXPERT



VICTOR VASQUEZ
LEAD QA PA

UMUC

AAC

OSD

HCA



KARLA BARRIOS
CSS UMUC



MARÍA DUARTE
CSS AAC



MARIBEL SAY
CSS OSD



MARÍA FLORES
CSS HCA



VICKY DUARTE
CSS HCA

QUALITY ASSURANCE



NINA OKUN
QA – TRAINING
MANAGER



CLAUDIA FUENTES
PROCESS DOCUMENTATION
SPECIALIST



WALTER GONZÁLEZ
QA NATERA



VALERIE CÁCERES
QA NATERA



CARLOS PEREZ
QA NATERA



EDUARDO TEPEQUE
QA NATERA

QUALITY ASSURANCE



MARÍA MAZARIEGOS
QA NATERA



OLGA TORRES
QA NATERA



LUZ COLAJ
QA NATERA



LESSLY MENDEZ
QA NATERA

QUALITY ASSURANCE



ELSA ALVARENGA
QA NATERA



SKYLER CHARCHAL
QA NATERA



DIEGO CAMPOLLO
QA OSD, UMUC, AAC, HB &
SONA CH



MEMOS



CÓDIGO DE VESTIMENTA

(CUANDO VISITEN EL SITE)



MUJERES

Pueden usar pantalón de lona o de vestir, blusa semi-formal, zapatos cerrados o sandalias de tacón. No está permitido el uso de mini faldas, pantalonetas, blusas de tirantes ni sandalias.



HOMBRES

Pueden usar pantalón de lona o de vestir, camisa semi-formal o playera con mangas y zapatos cerrados. No está permitido el uso de pantalonetas, playeras sin mangas ni sandalias.



DÍAS A CUENTA DE **VACACIONES**

Según el capítulo cuarto del código de trabajo de Guatemala, Artículo 130. Todo trabajador sin excepción tiene derecho a un período de vacaciones remuneradas después de cada año de trabajo continuo al servicio de un mismo patrono, cuya duración mínima es de quince días hábiles.

Por la naturaleza de los puestos en la empresa, no es posible otorgar el periodo completo de vacaciones.

DÍAS A CUENTA DE **VACACIONES**

- Pueden pedir un día de vacaciones a partir de los 2 meses de entrar a producción.
- Se debe hacer la solicitud de día off por medio de un Link brindado por HR en donde se llevará todo el proceso por medio de correos, es importante leer para la confirmación, se debe realizar con una semana de anticipación, no se puede aprobar días de vacaciones con menos de 48 horas de anticipación.
- Se pueden solicitar vacaciones de martes a viernes (lunes no, por ser el día de mayor volumen de llamadas). Para las cuentas que trabajan fin de semana, podrían aplicar restricciones.
- Se pueden aprobar un máximo de 2 viernes al mes, sin embargo, no pueden ser consecutivos.

DÍAS A CUENTA DE **VACACIONES**

- No se puede aprobar a cuenta de vacaciones el día después de un holiday. Tampoco se pueden aprobar días de vacaciones para la semana de navidad, año nuevo o semana santa.
- Deben tomar en cuenta que, si piden 2 o más días de vacaciones en la misma semana, les bota el bono de métricas.
- Si no toman los días, se acumulan, no los pierden.

IMPORTANTE:

Cuando HR confirme de aprobada su solicitud de vacaciones, deben notificar inmediatamente a su supervisor, para que el ajuste sea ingresado.

DÍAS A CUENTA DE VACACIONES

1. Tipo de Ausencia Solicitada *

Vacaciones

2. Fecha de Ausencia: *

3/29/2024

3. Nombre del Supervisor *

Enter your answer

4. Comentarios *

Ingresar en este espacio un breve comentario, no mayor a 255 letras el motivo de su solicitud.

Enter your answer

5. Correo electrónico registrado en la base (Personal): *

Ingresar correctamente el correo personal no debe contener espacios, debe ser utilizado el correo registrado en base, validar si no lleva dígitos o signos adicionales, de ser registrado incorrectamente NO SE PROCESARA LA SOLICITUD QUEDANDO SIN EFECTO O ACCIÓN.

Enter your answer

Submit

FERIADOS Y ASUETOS

Según las políticas de Panamericom, si un asueto en Guatemala cae cerca de un día de Descanso en Estados Unidos, se cambia el Descanso.

Si hay un asueto en Guatemala que no coincide con un Descanso en Estados Unidos, entonces ese día se paga como tiempo extraordinario a los empleados que lo trabajen.

Los descansos en Guatemala se toman como tiempo productivo, una ausencia en estas fechas significa que no tendrán los puntos correspondientes a ese día en la evaluación y su bono podría ser afectado.

USO DE **WHATSAPP**



Su uso no es aceptado para comunicación entre colaboradores de Panamericom, para ello pueden utilizar Teams.

Cualquier información relacionada con la cuenta a la que están asignados, debe ser discutida exclusivamente a través de Teams.

Únicamente está permitido el uso de WhatsApp para la comunicación hacia HR cuando se trate de enviar papelería médica, hacer solicitudes, o resolver dudas...

REPORTE DE

AUSENCIAS Y TARDANZAS

Los números a los que deben comunicarse para reportar que se conectarán tarde o que no podrán presentarse a trabajar son:



3732-3408

Katherine Xicón, HR Generalist
7AM-4PM



3354-2905

Ivonne Hernández, HR Generalist
8AM-5PM



33 19-7489

Esther Martinez, HR Manager
9AM-6PM

Se tomarán en cuenta únicamente los reportes hechos a estos números. No se tomarán en cuenta los reportes hechos a un supervisor u otro agente.

VALIDACIÓN DE CONSTANCIAS

CONSTANCIAS MÉDICAS

En caso de que presenten problemas de salud y no les sea posible conectarse (durante algunas horas o todo el día), deben enviar a los números de Recursos Humanos su constancia médica para poder ajustar ese tiempo.

- Si se presentan al IGSS, deben solicitar en secretaría el informe al patrono, este indicará su hora de entrada y salida.
- Si acuden a un doctor particular, la constancia debe indicar hora de entrada y salida, ésta debe contar con firma y sello del doctor. No se podrá ajustar el tiempo si únicamente presentan receta de medicamentos o factura.

VALIDACIÓN DE CONSTANCIAS

CONSTANCIAS MÉDICAS

- Si necesitan llevar al doctor a un hijo mejor de edad, es necesario que presenten una constancia médica que indique que se presentaron acompañando a un hijo menor, detallando la hora de entrada y salida de la cita, ésta debe contar con firma y sello del doctor. No se valida papelería de hijos mayores de edad, conyugue o cualquier otro familiar, en estos casos, pueden solicitar con su supervisor, antes de desconectarse un permiso de reposición de horas.

En cualquiera de estos casos, al tiempo indicado en la constancia, se le sumará una hora antes y/o una hora después para hacer el ajuste (teniendo en cuenta el tiempo de traslado). Si el tiempo de desconexión excede al tiempo que les cubre la constancia, la diferencia, aplicará a descuento.

VALIDACIÓN DE CONSTANCIAS

CONSTANCIAS MÉDICAS

Para que se ajuste el tiempo y se pague el día completo, deben completar como mínimo 4 horas de sesión.

Si la constancia médica les cubre todo el día se ajustará de siguiente forma:

- Constancias de IGS: se ajustará como sick day, y se pagará al valor del salario mínimo.
- Constancias de Doctor Particular: se ajustará como ausencia justificada/no pagada.

VALIDACIÓN DE CONSTANCIAS

SUSPENSIONES MÉDICAS

En caso de suspensión con el IGSS, la empresa pagará los primeros 3 días (al valor del salario mínimo), y el resto de tiempo lo paga el IGSS.

En caso de suspensión con doctor particular:

- Si el doctor indicara reposo, por más de 24 horas, deben presentar certificado médico con timbres, el tiempo de suspensión se ajustará como ausencia justificada no pagada.
- Si el tiempo de reposo es mayor a 72 horas, deben validar la suspensión con el IGSS, la empresa pagará los primeros 3 días (al valor del salario mínimo), el resto de tiempo lo paga el IGSS.

VALIDACIÓN DE CONSTANCIAS

CONSTANCIAS DE CITAS EN EL JUZGADO

De acuerdo con el código de trabajo, la empresa debe conceder licencia con goce de salario para responder a citaciones judiciales por el tiempo que tome la comparecencia y siempre que no exceda de medio día dentro de la jurisdicción y un día fuera del departamento de que se trate.

Esto quiere decir, que si la citación es el mismo departamento que residen, se ajustará hasta un máximo de 5 horas, y si fuese en un departamento diferente, se ajusta el día completo.

Para poder validar el tiempo, deben presentar la constancia que les emite el juzgado. Si el tiempo de desconexión excede al tiempo que les cubre la constancia, la diferencia, aplicará a descuento.

VALIDACIÓN DE CONSTANCIAS

IMPORTANTE:

Deben enviar su constancia al WhatsApp de Recursos Humanos, el mismo día de la desconexión, o a más tardar el siguiente día calendario. Pueden enviar su papelería, aunque la hora en la que escriban, ya no esté dentro el horario de atención de Recursos Humanos.

Nos reservamos de validar la papelería que no parezca legítima, y de ser comprobado que la papelería es falsa, el tiempo no será ajustado y se reportará a las autoridades pertinentes.

POLÍTICAS DE DESCUENTOS

Si al empleado le hiciera falta tiempo de sesión, o tiene tiempo inactivo sin justificación o autorización, aplicará a descuento.

Al final de la quincena se hace la sumatoria del tiempo de descanso, tiempo no justificado y los minutos que se conectaron tarde y se aplicará el descuento correspondiente según la tabla vigente:

Agentes Voice	Q0.25 por minuto
Agentes Backoffice	Q0.19 por minuto
Agentes Part Time	Q0.17 por minuto

POLÍTICAS DE DESCUENTOS

Esto quiere decir que si el tiempo de sesión (tiempo de conexión) es menor a las horas agendadas, la diferencia será descontada.

Es muy importante que el agente reporte cualquier problema con el Sistema a IT por medio de un ticket (IT), para así poder proceder con los ajustes siempre y cuando sean válidos.

POLÍTICAS DE DESCUENTOS

BREAK Y LUNCH:

No está permitido usar más tiempo del establecido durante break o lunch, cualquier exceso en este tiempo será motivo de descuento.

Los descuentos de entradas tarde y de evaluación semanal (break, lunch y tiempo no productivo) se hacen en un solo descuento, y se verá reflejado en la quincena en la que se paga el bono de métricas correspondiente a esa semana.

Las ausencias injustificadas, licencias sin goce de salario y días de enfermedad, se descuentan en la quincena corriente, del bono de productividad quincenal.

SOLICITUD DE PERMISO Y REPOSICIÓN DE HORAS

No se permite reponer horas que no hayan sido previamente autorizadas. En caso de que las horas no sean repuestas según lo acordado, se procederá a descontar el tiempo faltante, según la política de descuentos vigente.

Si por alguna razón el empleado necesita entrar tarde, retirarse temprano o ausentarse de sus labores por algunas horas, debe hacer la solicitud de permiso para reposición de horas. Debe comprometerse a reponer las horas de acuerdo con las necesidades de la empresa en los días que el volumen de llamadas este más elevado.

Esta solicitud deben hacerla directamente con su supervisor.

USO DE CELULAR O ELECTRÓNICO S



Debido a que los agentes manejan información sensible de los clientes, está prohibido el uso de celulares o cualquier tipo de dispositivo electrónico (Tablets, usb, smartwatches) en su área de trabajo, durante el horario laboral.

Al ingresar al área de producción en las oficinas, todo empleado debe dejar su celular en el locker que se les será asignado, de lo contrario se procederá con despido inmediato.

LOCKERS

En el área de producción no se permite el ingreso de celulares o cualquier otro objeto personal. Cuando se presenten por cambio o revisión de equipo, deben hacer uso de los lockers que están ubicados en la entrada.

Pueden solicitar un candado en recepción, dejando su DPI, asegurándose devolverlo cuando se retiren.

En caso deban ir a conectarse al site por un periodo prolongado de tiempo, se les asignará uno de los lockers que están ubicados en la cafetería.

Cada quien es responsable de traer su propio candado y deben tener cuidado de no dañar el mobiliario.

BEBIDAS Y COMIDA

EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN

En la cafetería tienen acceso al filtro de agua, y cafetera. Pueden tener bebidas en sus escritorios, toda vez sea en recipientes a prueba de derrames (botellas, pachones, tazas térmicas, bebidas de Starbucks de tapa plana etc.)

No se permite tener bebidas en lata, vasos o tazas que no tengan tapadera, ni tampoco se permite tener comida (golosinas, dulces, galletas).

TIEMPO DE DESCONEXIÓN

Todos los problemas con el equipo deben reportarlos a través del sistema de tickets para que sean válidos, según la información reportada, si aplica, IT estará ingresando el ajuste respectivo tomando como referencia la hora de resolución.

Mientras sigamos con el formato de teletrabajo, es importante que tomen en cuenta que todo el tiempo que pasen desconectados (por problemas de internet, electricidad o cambio de equipo), es tiempo no efectivo por el cual Panamericom no recibe ninguna remuneración, por lo tanto, aplicará a descuento según la tabla vigente.

- Si el problema en sus servicios de internet o electricidad persiste, quienes residan en la capital y zonas aledañas, tienen la opción de ir a conectarse a la oficina y terminar su shift (el costo del transporte correrá por su cuenta). No olviden presentarse con sus headsets y deben verificar antes disponibilidad de equipo en la oficina, para confirmar si necesitan llevar su CPU.
- Únicamente quienes residan en el interior o trabajen fin de semana, y no puedan presentarse a la oficina, tienen la opción de conectarse desde otro lugar que tenga una conexión estable para terminar su shift.

- En ambos casos, deben coordinar con su supervisor la reposición del tiempo que les tome llegar a la oficina o al lugar al que se conectarán, y podrán reponer hasta un máximo de 1 hora, si es menos de una hora, se repondrá el tiempo exacto. Deben reponerlo en el horario que su supervisor les indique, de acuerdo con las necesidades de la empresa.

En dado caso alguien desee trabajar permanentemente en la oficina, puede hacerlo, la oficina está abierta de lunes a viernes de 8am a 6pm. Podrán optar a esta opción, quienes su shift se adecúe al horario de atención en la oficina.

MANIPULACIÓN DEL SISTEMA (EVASIÓN DE LLAMADAS)

El operador telefónico o personal administrativo que esté evadiendo llamadas; manipulando el sistema, no respondiendo una llamada, *excediendo el límite de dead air*, o que el sistema le marque *fail to answer*, recibirá el proceso disciplinario correspondiente. Y de acuerdo con la severidad de la falta, podría ser, desde llamada de atención final, a despido inmediato sin responsabilidad por parte de la empresa.

Ya que constituye una violación al artículo 42, inciso 27 del Reglamento Interno:

“La ejecución de hechos o la violación de normas de trabajo, que constituyan actos manifiestos de sabotaje contra la producción normal de la empresa, así como divulgar la información que por su trabajo pueda conocer de los clientes de la empresa, así mismo estrechar más allá del área profesional, sus nexos con los clientes y su personal, para evitar así desacuerdos que influyen en la imagen de la empresa y en la de sus relaciones empresariales.”

PROBLEMAS CON EL EQUIPO

El diagnóstico de problemas, instalación y configuración del equipo de cómputo le compete estrictamente a IT, ya que todo el equipo se está inventariando, para tener un mejor control.

Esta completamente prohibido mover o cambiar el equipo de cómputo (monitor, CPU, teclado, mouse, adaptadores, cables y UPS) sin previa autorización y supervisión del departamento de IT, así mismo, iniciar procesos de “troubleshooting” en caso de fallas.

RESPONSABILIDAD DEL EQUIPO

Panamericom le proporcionará todo el equipo necesario para que trabaje desde su casa. Esto estará bajo el contrato del Programa de Teletrabajadores que especifica que USTED ES EL RESPONSABLE LEGAL DE TODO EL EQUIPO ENTREGADO y si la relación laboral fuese terminada por su parte o la nuestra, usted tiene la obligación de devolvernos el equipo en perfecto estado en un límite no mayor de 5 días hábiles. Todo el equipo tiene un marchamo de seguridad que debe estar intacto al momento de la devolución.

De no hacerlo, se tomarán acciones legales con el Ministerio Público de Guatemala y sus antecedentes penales pueden verse afectados.

IMPORTANTE:

Cuando se presenten a recoger su equipo a nuestras oficinas, es imprescindible que lleven una maleta o caja para poder trasladarlo a su casa sin ningún inconveniente.

ENTREGA DE HEADSETS



Al momento de hacer entrega de los headsets, el nuevo empleado debe firmar un consentimiento para realizar el descuento.

El valor por descontar es igual al valor del mercado al momento que se adquirieron los headsets que se encuentran en bodega. Panamericom no obtiene ganancia alguna por la venta del equipo.

El descuento se realizará al momento de hacer efectivo el pago de liquidación.

TOMAR EN CUENTA:

Si desean utilizar sus propios headsets, deben presentarse con ellos el día de la entrega de su equipo, para que IT pueda revisarlos y configurarlos; de lo contrario, se les entregara un par de headsets obligatoriamente.

SOLICITUD DE UN NUEVO PAR DE HEADSETS

En caso tengan la necesidad de adquirir un nuevo par de headsets, deben solicitar con su supervisor inmediato un permiso de reposición de horas para poder presentarse a nuestras oficinas y adquirir un nuevo par (se les podrá aprobar un máximo de 3 horas).

Quienes residan en el interior, deberán presentarse a nuestras oficinas a realizar su jornada y podrán solicitar el permiso de reposición de horas para poder salir más temprano y viajar de regreso...

De igual manera, al momento de hacer entrega de los nuevos headsets, deben firmar el consentimiento para realizar el descuento. Los primeros headsets que recibió serán descontados en la próxima quincena, y los nuevos headsets se descontarán de la liquidación.

CAMBIO DE DOMICILIO

Si van a cambiar su dirección de domicilio, deben notificar con 3 días de anticipación a Recursos Humanos, para tener autorización de mover el equipo. Se permiten traslados a cualquier departamento (aplican restricciones del acuerdo de teletrabajo).

Les recordamos que el equipo esta bajo su responsabilidad, por lo tanto, si sufre de algún daño durante el traslado, será descontado de su salario.

Quienes no actualicen su dirección y/o teléfono recibirán proceso disciplinario, al infringir el artículo 39 inciso 13 del reglamento interno de Panamericom.

INFORMACIÓN ADICIONAL

- La goma de mascar (chicle) no está permitida, ya que puede afectar la vocalización durante las llamadas.
- Cada agente está asignado a un team, el cual está cargo del especialista en servicio al cliente -CSS- por lo tanto, deberán referirse al mismo para cualquier eventualidad durante su turno.
- El chat interno es únicamente para uso laboral ya que el cliente tiene acceso directo a las conversaciones. Por lo tanto, cualquier otro tipo de chat no relacionado a esto, los hará acreedores a un proceso disciplinario.
- El Lenguaje soez tanto en inglés como en español está totalmente prohibido.
- Las computadoras deben estar siempre bloqueadas durante la ausencia de los agentes, de lo contrario se iniciará el proceso disciplinario basado en la Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro de Salud (HIPAA)



PAGO DE
SALARIO

PAGO DE TRAINING

- El pago por el periodo de capacitación se hará efectivo el primer día de producción.
- Si por alguna razón no concluyen el tiempo de training, se da por terminado el contrato de capacitación.
- Para poder completar el periodo de capacitación, deben culminar satisfactoriamente la etapa de teoría y el periodo de nesting.
- Para poder pasar al periodo de nesting es necesario que pasen el examen teórico con un resultado satisfactorio.
- Si no se completa el periodo de training, el contrato de capacitación se anula y no recibirán pago por ese periodo.
- El monto por pagar es el que se especifica en su contrato de capacitación.

FULL TIME VOICE

New Agent

Salario base	Q3,278.59
Bono de Ley	Q 250.00
Bono de productividad	Q1,421.41
Bono de métricas	Q2,700.00
Bono por desempeño	Q 500.00
Total :	Q8,150.00

FULL TIME VOICE

3 meses

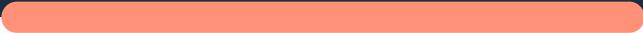
Salario base	Q3,278.59
Bono de Ley	Q 250.00
Bono de productividad	Q1,421.41
Bono de métricas	Q3,060.00
Bono por desempeño	Q 500.00
Total :	Q8,510.00

FULL TIME VOICE

6 meses

Salario base	Q3,278.59
Bono de Ley	Q 250.00
Bono de productividad	Q1,646.41
Bono de métricas	Q3,200.00
Bono por desempeño	Q 500.00
Total :	Q8,875.00

IMPORTANTE



El bono 14, aguinaldo e indemnización se calculan sobre salario mínimo, así como el descuento de IGSS.

El tiempo extraordinario, se calcula sobre el sueldo completo.



FECHAS DE PAGO

Según las políticas de Panamericom, el pago de salario se hará el día 15 y el último día de cada mes respectivamente.

En caso de que estas fechas sean en fin de semana, se realizará el pago el viernes, previo a la fecha anteriormente indicada.

Trabajamos con Banco Agro Mercantil (BAM).

La apertura de cuenta se realiza en línea, para ello **deben enviar al WhatsApp de HR 4655-4335 el mismo día de la inducción**, una fotografía clara y centrada de su DPI de ambos lados (no escaneado, ni fotografías de fotocopias), y así mismo, deben proporcionar una referencia personal con número de teléfono.

Para quienes su training dure menos de 3 semanas, la apertura de cuenta se realiza el mismo día que recogen su equipo. Para ello se les solicita que lleven su DPI, y fotocopia de recibo reciente de agua, luz o teléfono.

APERTURA DE CUENTA

Si el empleado no está afiliado al IGSS y al IRTRA, se debe hacer el trámite. El encargado de contabilidad hace la afiliación al IGSS en línea. Sin embargo, si existe algún problema el empleado debe dirigirse a las oficinas centrales para hacer la afiliación.

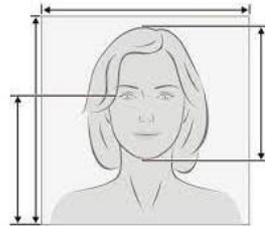
AFILIACIÓN DE IGSS

Para el trámite de IRTRA, (reposición, renovación, o solicitud de primer carné), deben comunicarse al WhatsApp de Recursos Humanos (3732-3408).

Pueden solicitarlo, cuando cumplan 4 meses en producción.

Se les estará enviando un formulario por correo; el cual deben imprimir, firmar y enviar de vuelta junto con una fotografía en formato JPG (de hombros para arriba), puede ser en blanco y negro o a color, pero con fondo claro al WhatsApp de HR (4655-4335) o al correo:

lizabeth.salazar@panamericom.com



La renovación de plástico y solicitud de primer carné no tienen costo, en caso de reposición por pérdida o robo tiene un costo de Q25.-

AFILIACIÓN DE IRTRA

ENTREGA DE HORARIO



Los agentes toman sus descansos en grupos según horario asignado. Es importante recalcar que debe apegarse a su horario para no afectar el nivel de servicio de la cuenta.

Los horarios están programados con un margen de error de 5 minutos. Si falta menos de 5 minutos para la hora asignada, el agente puede tomar su descanso sin afectar sus métricas.

El margen de tiempo varía según la aplicación a la que estén asignados, su CSS les dará el dato exacto.



REEMBOLSO DE TRANSPORTE

(CAPITAL Y ZONAS ALEDAÑAS* POR TIEMPO INDEFINIDO)

Aplicarán a reembolso de transporte:

- Quienes se presenten a traer equipo por primera vez, en el periodo de capacitación (se cubre el viaje de regreso a su domicilio).
- Quienes realicen la devolución del equipo al terminar la relación laboral (se cubre el viaje de ida a la oficina).



Deben tomar en cuenta:

- Pueden utilizar únicamente Uber (no cubrimos costo de parqueo).
- Se cubre el monto que indique la app, hasta un máximo de Q100.-. En dado caso el costo sea mayor, el resto correría por su cuenta.
- Al recoger el equipo en la oficina, deben enviar captura de pantalla del monto aproximado del viaje para su regreso. Y para hacer la devolución del equipo deben enviar captura del viaje de ida (finalizado).
- Deben enviar su comprobante al WhatsApp de HR (4655-4335), y pasar a recepción por su reembolso antes de retirarse de la oficina.
- Quienes estén trabajando en el interior de la República, aplican a reembolso de transporte únicamente dentro del perímetro de la capital.



PROCESOS DISCIPLINARIOS

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

PUNTEO DE EVALUACIÓN SEMANAL

El operador telefónico cuyo punteo de evaluación semanal esté por debajo de 85% (Excluyendo puntaje de QA).

CATEGORÍA DE DP EVALUACIÓN SEMANAL
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

01

Coaching

02

Advertencia Verbal

03

1era Advertencia

04

Advertencia Final

05

Suspensión 1 día

06

Suspensión 2 días

07

Despido Justificado

ENTRADAS TARDE

El operador telefónico o personal administrativo que acumule 1 hora o más en entradas tarde durante la semana.

CATEGORÍA DE DP ENTRADAS TARDE
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

01

Coaching

02

Advertencia Verbal

03

1era Advertencia

04

Advertencia Final

05

Suspensión 1 día

06

Suspensión 2 días

07

Despido Justificado

AUSENCIAS

El operador telefónico o personal administrativo que se ausente sin justificación más de 2 veces (no consecutivas) a la semana.

01 Advertencia Verbal

02 1era Advertencia

03 Advertencia Final

04 Suspensión 1 día

05 Suspensión 2 días

06 Despido Justificado

CATEGORÍA DE DP AUSENCIAS
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

TIEMPO NO PRODUCTIVO

El operador telefónico o personal administrativo que acumule 1 hora y 30 minutos o más de tiempo no productivo acumulado en una misma semana. (cualquier tiempo de sesión faltante que no sea de *break*, *lunch* o *unavailable*).

01

Coaching

02

Advertencia Verbal

03

1era Advertencia

04

Advertencia Final

05

Suspensión 1 día

06

Suspensión 2 días

07

Despido Justificado

CATEGORÍA DE DP ADHERENCIA AL HORARIO I
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

EXCEDER TIEMPO DE DESCANSOS

El operador telefónico o personal administrativo que se exceda del tiempo permitido de descansos, por un total de 45 min (*breaks, lunch o unavailable*).

01

Coaching

02

Advertencia Verbal

03

1era Advertencia

04

Advertencia Final

05

Suspensión 1 día

06

Suspensión 2 días

07

Despido Justificado

CATEGORÍA DE DP ADHERENCIA AL HORARIO II
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

DESCANSOS

NO AUTORIZADOS

El operador telefónico o personal administrativo que incurra en tomar un descanso que tenía programado mientras gozó de estos permisos: *IGSS, Medic, Late In, Early Out, Half day off*.

Así mismo, aplica cuando tomen un descanso en la primera o última hora de su *shift*.

CATEGORÍA DE DP ADHERENCIA AL HORARIO III
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

01

Coaching

02

Advertencia Verbal

03

1era Advertencia

04

Advertencia Final

05

Suspensión 1 día

06

Suspensión 2 días

07

Despido Justificado

DESCANSOS

FUERA DE HORARIO

El operador telefónico o personal administrativo que en 3 o más ocurrencias no tome sus descansos en el horario asignado.

CATEGORÍA DE DP ADHERENCIA AL HORARIO IV
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

01

Coaching

02

Advertencia Verbal

03

1era Advertencia

04

Advertencia Final

05

Suspensión 1 día

06

Suspensión 2 días

07

Despido Justificado

EVASION DE LLAMADAS (FAIL TO ANSWER)

Cuando el operador telefónico o personal administrativo esté evadiendo llamadas; o que el sistema le marque “*fail to answer*”.

CATEGORÍA DE DP FAILED TO ANSWER
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

01

Advertencia Final

02

Suspensión 1 día

03

Suspensión 2 días

04

Despido Justificado

EVASION DE LLAMADAS (CALL AVOIDANCE)

Cuando el operador telefónico o personal administrativo esté evadiendo llamadas; no respondiendo una llamada, excediendo el límite de *dead air / hold time*, o transfiriendo llamadas a otros departamentos sin causa justa.

01

Advertencia Final

02

Suspensión 1 día

03

Suspensión 2 días

04

Despido Justificado

ABANDONO DE LABORES

El operador telefónico o personal administrativo que se ausente sin justificación 2 días consecutivos o 6 medios días en un mismo mes calendario.

CATEGORÍA DE DP ABANDONO
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

01

Despido Justificado

ABANDONO

DE ESTACIÓN SIN AUTORIZACIÓN

El operador telefónico o personal administrativo que se ausente de su posición de trabajo sin autorización durante su jornada laboral.

CATEGORÍA DE DP ABANDONO SIN AUTORIZACIÓN
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

01

Advertencia Final

02

Suspensión 1 día

03

Suspensión 2 días

04

Despido Justificado

LENGUAJE INAPROPIADO

El operador telefónico o personal administrativo que estando en el área de producción utilice lenguaje obsceno o levante la voz.

CATEGORÍA DE DP MISCELÁNEO
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

01

Coaching

02

Advertencia Verbal

03

1era Advertencia

04

Advertencia Final

05

Suspensión 1 día

06

Suspensión 2 días

07

Despido Justificado

CODIGO DE VESTIMENTA

El operador telefónico o personal administrativo que estando en el área de producción no se apegue al código de vestimenta de la empresa.

CATEGORÍA DE DP MISCELÁNEO
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

01

Coaching

02

Advertencia Verbal

03

1era Advertencia

04

Advertencia Final

05

Suspensión 1 día

06

Suspensión 2 días

07

Despido Justificado

OBJETOS

EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN

El operador telefónico o personal administrativo que ingrese alimentos u objetos personales al área de producción.

01

Coaching

02

Advertencia Verbal

03

1era Advertencia

04

Advertencia Final

05

Suspensión 1 día

06

Suspensión 2 días

07

Despido Justificado

CATEGORÍA DE DP MISCELÁNEO
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

CELULARES

El operador telefónico o personal administrativo que ingrese su celular al área de producción.

CATEGORÍA DE DP MISCELÁNEO
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

01

Despido Justificado

PROCESOS

DE CONTROL DE CALIDAD

Cuando el operador telefónico o personal administrativo falle en algún proceso de calidad. Aunque no este especificado en la evaluación semanal.

Según la severidad de la falta, podría saltarse las etapas iniciales hasta advertencia final, o incluso despido.

CATEGORÍA DE DP QA
RESPONSABLE ANALISTA DE CALIDAD

01

Coaching

02

Advertencia Verbal

03

1era Advertencia

04

Advertencia Final

05

Suspensión 1 día

06

Suspensión 2 días

07

Despido Justificado

PUNTEO BAJO

EN EVALUACIÓN DE CALIDAD

Cuando el operador telefónico o personal administrativo obtenga un punteo en la evaluación de calidad semanal menor a 85 puntos.

CATEGORÍA DE DP QA
RESPONSABLE ANALISTA DE CALIDAD

01

Coaching

02

Advertencia Verbal

03

1era Advertencia

04

Advertencia Final

05

Suspensión 1 día

06

Suspensión 2 días

07

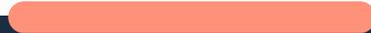
Despido Justificado



Cualquier infracción al reglamento interno de Panamericom, podría incurrir a DP, aunque no esté especificado en esta lista.



PROGRAMA DE
INCENTIVOS



BONO DE
MÉTRICAS

EVALUACIÓN SEMANTAL

La revisión de adherencia a el horario asignado, uso correcto de *breaks, lunch , login/ log out*. Así mismo la revisión de tiempos (AUX) utilizados con o sin autorización y cualquier tiempo de descuento o ajuste pendiente.

La nota mínima para aprobar la evaluación es de 85 puntos.

EVALUACIÓN SEMANTAL

QUALITY ASSURANCE

Se evaluará las llamadas con nuestros analistas de control de calidad. Este es un enfoque más directo que produce mejores resultados y consistencia en el proceso de control de calidad.

Quality Bonus Minutes:

Por cada punto por encima de 90 puntos, el agente obtendrá un ajuste gratuito extra de 3 minutos (10 pts x 3 minutos = hasta un total de 30 minutos por semana) estos minutos se pueden utilizar para:

Compensar el tiempo de sesión perdido causado por retrasos, descansos excesivos o problemas de Internet.

100 puntos en el control de calidad darían como resultado 30 minutos que se utilizarían para el beneficio del agente esa semana.

BONO DE MÉTRICAS BILLING

Área	Punteo	Descripción
Quality	20 pts	Se evaluará las llamadas con nuestros analistas de control de calidad. Este es un enfoque más directo que produce mejores resultados y consistencia en el proceso de control de calidad..
Schedule Adherence	35 pts	Uso correcto de breaks, lunch, login/ log out.
Session Time	30 pts	Cumplir con el tiempo efectivo de session, según la información del sistema (UContact / Bicom).
Attendance	15 pts	Conectarse a trabajar según el horario asignado
	100 pts	Total

BONO DE MÉTRICAS

INFORMACIÓN ADICIONAL

- ✓ El punteo de evaluación equivale al porcentaje de bono que obtendrán, si su punteo es menor a 85 pts, pierden el bono.
- ✓ Cada proceso disciplinario los penaliza con 20 pts en la evaluación semanal.
- ✓ Dos días de ausencia justificada (LOA, Off, Sickdays) les bota el bono completo de la semana.
- ✓ Quienes su tiempo de desconexión exceda las siguientes cantidades, automáticamente los descalificará del bono de métricas de esa semana:
 - Agentes Full Time, 5 horas.
 - Agentes Part Time, 3 horas.

BONO DE MÉTRICAS

Q2,700.-

New Agent

Q3,060.-

3 months

Q3,200.-

6 months

Se calcula semanalmente, y cada semana se evalúa sobre 100 puntos

	New Agent	Jr Agent	Senior Agent	PT
Mes de 4 semanas	Q675.00	Q765.00	Q800.00	Q300.00
Mes de 5 semanas	Q540.00	Q612.00	Q640.00	Q240.00

El pago del bono de métricas se hace quincena atrasada, únicamente a los empleados activos.

BONO 14 Y

AGUINALDO

BONO 14 Y AGUINALDO

Se calculan sobre el salario mínimo, de la siguiente manera:

- ✓ **Bono 14:** Del 1 de julio del 2024, al 30 de junio del 2025
(pagado el 15 de julio del 2025)
- ✓ **Aguinaldo:** Del 1 de diciembre del 2024, al 30 de noviembre del 2025
(pagado el 15 de diciembre del 2025)

BONO DE

TENURE

BONO DE TENURE

Panamericom ha diseñado este bono de lealtad para los empleados activos.

El bono se paga dos veces al año y cada bono se divide en dos partes.

BONO DE TENURE

Se calcula sobre el bono de productividad **devengado*** (no incluye el bono semanal de métricas), de la siguiente manera:

- ✓ **BONO DE TENURE A:** Promedio del bono de productividad devengado del 1 de julio del 2024, al 30 de junio del 2025.
- ✓ **BONO DE TENURE B:** Promedio del bono de productividad devengado del 1 de diciembre del 2024, al 30 de noviembre del 2025.

*Esto quiere decir que cualquier ausencia o descuento que hayan tenido en los meses correspondientes a ese periodo, puede afectar el monto del Bono de Tenure a recibir.

BONO DE TENURE

Bono de productividad mensual según su salario base:

	SALARIO BASE	SALARIO MÍNIMO	BONO DECRETO*	BONO DE PRODUCTIVIDAD
NEW AGENT JUNIOR AGENT	Q4,950.-	Q3,278.59	Q250.-	Q1,421.41
SENIOR AGENT	Q5,175.-	Q3,278.59	Q250.-	Q1,646.41

*El bono decreto está exento de cualquier pago, por lo que no se incluye en el cálculo de bonos

CCALENDARIO DE BONOS

	BONO A PAGAR	FECHA
1	BONO 14	15 DE JULIO
2	BONO DE TENURE (A) 1/2*	15 DE AGOSTO
3	BONO DE TENURE (A) 2/2*	15 DE OCTUBRE
4	AGUINALDO	15 DE DICIEMBRE
5	BONO DE TENURE (B) 1/2*	15 DE ENERO
6	BONO DE TENURE (B) 2/2*	15 DE MARZO

***Para recibirlo deben ser empleados activos al momento de realizar el pago.**

DÍA LIBRE POR
ANIVERSARIO

DÍA LIBRE POR ANIVERSARIO



Al cumplir un año de trabajar en Panamericom, pueden aplicar a un día libre (Free day off)

- ✓ Pueden programarlo cualquier día de la semana (incluyendo lunes y días después de Holiday).
- ✓ Tienen un mes a partir de la fecha en que reciben su cupón para tomarlo.

EARLY OUT POR
CUMPLEAÑOS

EARLY OUT POR CUMPLEAÑOS



El día de su cumpleaños pueden aplicar a un early out de una hora.

- ✓ Pueden tomarlo únicamente en la fecha de su cumpleaños
- ✓ Deben programarlo con su supervisor.

RECONOCIMIENTO PARA LOS
TOP PERFORMERS

RECONOCIMIENTO PARA LOS TOP PERFORMERS



✓ **EARLY OUT O LATE IN**

Pueden solicitar con su supervisor un early out o late in de 1 hora. Tienen un mes a partir de que reciban su cupón para canjearlo (aplica para todos los top performers de todas las cuentas).

✓ **RIFA MENSUAL**

Se sortearán 3 premios entre los Top Performers para primer, segundo y tercer lugar respectivamente. La rifa se realizará a través de una reunión de zoom.

BONO POR

PUNTEO DE EF

BONO POR PUNTEO DE EF BILLING



A los agentes que tengan promedio de 100 puntos en su EF durante el mes, aplicarán a un bono de Q500.00 que se pagará en la quincena del mes siguiente.



GRACIAS

¿ALGUNA DUDA?

Puedes comunicarte al WhatsApp de HR

