



MANUAL DE PROCEDIMIENTO

**Código:
DIACO-RH-PR-03**

Versión: 08

INDUCCIÓN

Hoja: 1 de 23

Sistema de Gestión de la Calidad

INDUCCIÓN

DIACO-RH-PR-03

Versión 08

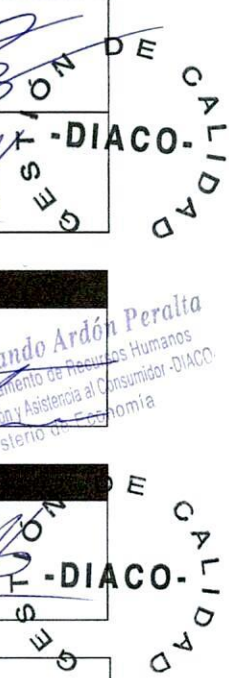
Aprobado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Claudia Karina Donis Saénz	Directora en Funciones Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	06/03/2024	 Licda. Karina Donis, MSc. Directora en Funciones: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

Revisado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Edy Manuel López Ramírez	Encargado Gestión de Calidad	06/03/2024	
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Asistente Gestión de Calidad	06/03/2024	

Elaborado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Sr. Eddy Ardón Peralta	Jefe Departamento de Recursos Humanos	06/03/2024	 Eddy Normando Ardón Peralta Jefe de Departamento de Recursos Humanos Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía


Documentado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Documentadora Gestión de Calidad	06/03/2024	

Rige a partir de: 07 de marzo de 2024



INDICE

1	OBJETIVO	3
2	ALCANCE:	3
3	DEFINICIONES.....	3
4	DISPOSICIONES GENERALES:	4
5	RESPONSABILIDADES:.....	5
6	PROCEDIMIENTO	6
7	FLUJOGRAMA:.....	11
8	REGISTROS	14
9	ANEXO	14

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-03
	INDUCCIÓN	Versión: 08 Hoja: 3 de 23

1 OBJETIVO:

Brindar una efectiva orientación general del que hacer Institucional, facilitar la adaptación e integración del personal de nuevo ingreso de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- así como a su puesto de trabajo y crear un vínculo de compromiso y motivación entre ambas partes.

2 ALCANCE:

Este procedimiento aplica al personal del Departamento de Recursos Humanos de DIACO en las actividades relacionadas en la Inducción del personal de nuevo ingreso.

3 DEFINICIONES:


3.1 Inducción: Consiste en la orientación, ubicación y suspensión que se efectúa a los personales de reciente ingreso en la Institución o Departamento durante el periodo de desempeño inicial.

3.2 Inducción al Puesto: Es el proceso en donde se le proporciona al personal los conocimientos básicos con relación a las actividades y/o funciones relacionadas a su puesto, que facilitarán el aprendizaje en su trabajo.

3.3 Manual de Inducción: Es un documento que contiene la información necesaria que el personal de nuevo ingreso debe saber acerca de la Institución para poder desempeñar su trabajo satisfactoriamente, y es de utilidad para orientar a los nuevos personales, así como una guía de referencias para personales de mayor antigüedad.


3.4 Programa de Inducción: Es el proceso inicial por medio del cual se proporcionará al nuevo personal la información básica de la Institución.

3.5 Re-inducción: Es un proceso planeado de reorientación y fortalecimiento al personal de la Institución cuando ocurran cambios o actualizaciones de procedimientos, políticas, etc., dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-03 Versión: 08
	INDUCCIÓN	Hoja: 4 de 23

4 DISPOSICIONES GENERALES:


- 4.1** Todo el personal que ingrese a la DIACO a desempeñar cualquier actividad laboral, independientemente del tipo de vinculación y de los cargos (Operativos, Mandos Medios, Jefaturas, Asesores y Dirección), participarán del Programa de Inducción, en el cual se dará a conocer lo siguiente:
- Antecedentes generales de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.
 - Derechos del Consumidor y Usuario.
 - Información del Sistema de Gestión de Calidad.
 - Funciones y responsabilidades del cargo.
- 4.2** El Departamento de Recursos Humanos solicitará la ejecución del Programa de Inducción, una vez el nuevo personal se vincule a -DIACO-.
- 4.3** El programa de inducción se implementará a partir del ingreso del nuevo personal y se realizará en 10 días hábiles máximo.
- 4.4** El Departamento de Recursos Humanos, realiza la inducción sobre: Antecedentes de la Institución, el que hacer Institucional, estructura organizacional, misión, visión, valores, y otros aspectos generales de la Institución. Posteriormente hace un recorrido a las instalaciones al nuevo personal para la presentación a todo el personal y conocimientos de las áreas.
- 4.5** Se debe documentar en el formato de registro, la firma del personal y del personal involucrado dentro de la inducción. en el registro Programa de Inducción (DIACO-RH-FO-12), mostrando que la inducción fue realizada.
- 4.6** Gestión de Calidad, brindará inducción al nuevo personal sobre el Sistema de Gestión de la Calidad, dejando evidencia con la firma del personal en el cuadro Programa de Inducción (DIACO-RH-FO-12).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-03
	INDUCCIÓN	Versión: 08 Hoja: 5 de 23

- 4.7** Gestión de Calidad luego de finalizar el proceso de inducción del SGC, pasa la evaluación de la inducción la cual tendrá un punteo de 80 puntos, con el fin de identificar la comprensión del SGC, para ello se debe firmar el formato de Listado Asistencia (DIACO-RH-FO-02), si el punteo fuera menor de los 80 puntos se realizará reinducción al SGC dentro de 3 meses siguientes.
- 4.8** El departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor brindará inducción de los Derechos del Consumidor y Usuario.
- 4.9** El jefe del departamento a donde se integra el nuevo personal le dará inducción al puesto de trabajo es decir informará de sus principales funciones y responsabilidades.
- 4.10** En caso de traslado de personal a otro departamento de forma temporal o permanente, el departamento de Recursos Humanos, al momento de recibir el nombramiento de la persona, debe de entregar copia del nombramiento al personal y al jefe del departamento donde se realizará el traslado; para que programe la inducción correspondiente al puesto al personal que fue trasladado, el cual consta de diez días, dejando registro con la firma del personal, en el cuadro Plan y Programa de Inducción (DIACO-RH-FO-12); y luego entregarlo al departamento de Recursos Humanos.

5 RESPONSABILIDADES:

- 5.1 Dirección:** Solicita y autoriza la contratación y /o movimiento de personal mediante un medio de comunicación.
- 5.2 Departamento de Recursos Humanos:** Es responsable de inducción, da a conocer sobre la Estructura Organizacional, misión, visión, y otros aspectos generales de la Institución al personal de nuevo ingreso.
- 5.3 Gestión de Calidad:** Es responsable de brindar inducción, reinducción y evaluar al nuevo personal sobre el Sistema de Gestión de Calidad.
- 5.4 Jefes de Departamento es responsable de:** Es responsable de brindar inducción al puesto al nuevo personal sobre las funciones y responsabilidades del mismo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-03
	INDUCCIÓN	Versión: 08 Hoja: 6 de 23


5.5 Jefe de Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor: Es responsable de brindar inducción de los Derechos del Consumidor y Usuario.

6 PROCEDIMIENTO:
6.1 Inducción

Fase	Responsable	Actividades	Información Documentada
Programa de inducción	Departamento Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Realiza el Programa de inducción en base al ingreso del nuevo personal a la DIACO; Coordina con los jefes involucrados las fechas para las inducciones correspondientes. 	Programa de Inducción y/o re inducción (DIACORH-FO-12)
Inducción a la Institución		<ul style="list-style-type: none"> Realiza la Inducción al personal de nuevo ingreso en fecha programada; Entrega al personal de nuevo ingreso el Anexo (Trifoliar) Realiza el recorrido en las instalaciones de la Institución y presenta a los personales el personal de nuevo ingreso; Al finalizar la inducción El Departamento de Recursos Humanos, firma el programa de inducción; Entrega el programa de inducción al personal de nuevo ingreso para su firma respectiva. 	
	Personal nuevo Ingreso a DIACO	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el Anexo de la inducción (trifoliar), y programa de inducción y firman el programa de inducción; Trasladan al Departamento de Recursos Humanos el programa ya firmado. 	
	Departamento Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el programa de inducción debidamente firmado por el personal de nuevo ingreso; Traslada el programa de Inducción a Gestión de Calidad para la fase de inducción al SGC. 	

Fase	Responsable	Actividades	Información Documentada
Inducción al sistema de Gestión de Calidad	Gestion de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el programa de Inducción; Realiza la inducción al Sistema de Gestión de Calidad con una breve presentación con información general de la Norma ISO 9001 2015; Realiza la evaluación de la inducción del SGC al personal; Entrega Lista de Asistencia al personal y el programa de inducción para firma. Al finalizar la inducción firma el programa de inducción; Traslada el programa de inducción debidamente firmado por ambas partes al Departamento de Recursos Humanos; Califica la Evaluación del SGC e informa sobre la nota de la evaluación al personal de nuevo ingreso; El punteo para aprobar la evaluación es de 80 puntos, si al momento de calificar la evaluación el punteo fuere menor de 80 puntos se programa reinducción SGC dentro de 3 meses siguientes si no se procede archivar la documentación. 	<p>Evaluación de Inducción SGC (DIACO-RH-FO-14)</p> <p>Listado de Asistencia (DIACO-RH-FO-02),</p> <p>Resultado de la Evaluación (DIACO-RH-FO-11)</p> <p>Programa de Inducción y/o re inducción (DIACORH-FO-12)</p>
	Departamento de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el programa de inducción firmado por ambas partes; Traslada el programa al Jefe de Departamento de promoción y asesoría al consumidor y proveedor para la respectiva inducción. 	Programa de Inducción y/o re inducción (DIACORH-FO-12)
Inducción a los Derechos del Consumidor y usuario.	Departamento de promoción y asesoría al consumidor y proveedor	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el programa de inducción Realiza una breve presentación de los Derechos del Consumidor y Usuario. Traslada el programa de inducción debidamente firmado por ambas partes al Departamento de Recursos Humanos; 	Programa de Inducción y/o re inducción (DIACORH-FO-12)
	Departamento de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el programa de inducción firmado por ambas partes; Traslada el programa al Jefe del Departamento para la respectiva inducción al puesto. 	Programa de Inducción y/o re inducción (DIACORH-FO-12)

Fase	Responsable	Actividades	Información Documentada
Inducción al puesto	Jefe del Departamento	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el programa de inducción; Procede a dar inducción al puesto al nuevo personal sobre las funciones y responsabilidades del cargo; Entregan recurso (mobiliario y equipo); Solicita al Jefe de Tecnología de Información crear usuarios y acceso al Sistema de DIACO. Por medio del Sistema Ariane; 	Programa de Inducción y/o re inducción (DIACORH-FO-12) Sistema Ariane
	Jefe de Tecnologías de la Información	<ul style="list-style-type: none"> Recibe solicitud de servicio del jefe del departamento; Verifica en el Sistema Ariane la solicitud de usuarios y accesos; Crea los accesos y usuarios solicitados por el jefe del departamento e informa de los mismos. 	Sistema Ariane
	Jefe del departamento	<ul style="list-style-type: none"> Al finalizar la inducción al puesto firma el programa de inducción; Entrega el programa de inducción al nuevo personal para firma; Traslada el programa de inducción al Departamento de Recursos Humanos debidamente firmado por ambas partes. 	Programa de Inducción y/o re inducción (DIACORH-FO-12)
	Departamento de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el programa de inducción debidamente firmado; Traslada al Director (a) o Subdirector (a) el programa de inducción. 	Programa de Inducción y/o re inducción (DIACORH-FO-12)
Palabras de Bienvenida	Director (a) o Subdirectora (a)	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el programa de inducción; Da palabras de Bienvenida al personal de nuevo ingreso; Al finalizar firma el programa de inducción Traslada el programa de inducción al Departamento de Recursos Humanos debidamente firmado. 	Programa de Inducción y/o re inducción (DIACORH-FO-12)
	Departamento de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el programa de inducción debidamente firmado por ambas partes. Archiva y resguarda la información. 	Programa de Inducción y/o re inducción (DIACORH-FO-12)

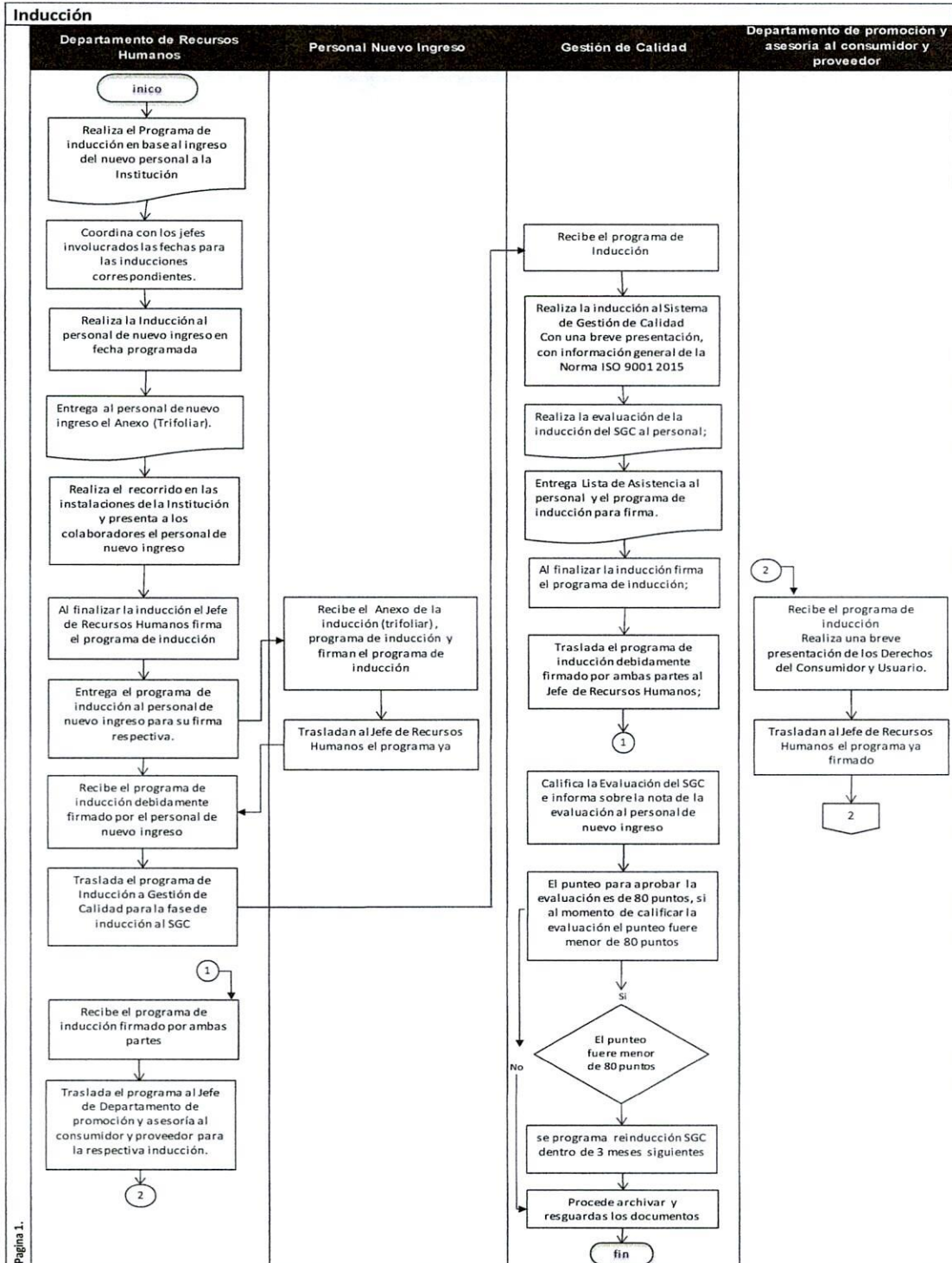
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-03
	INDUCCIÓN	Versión: 08 Hoja: 9 de 23

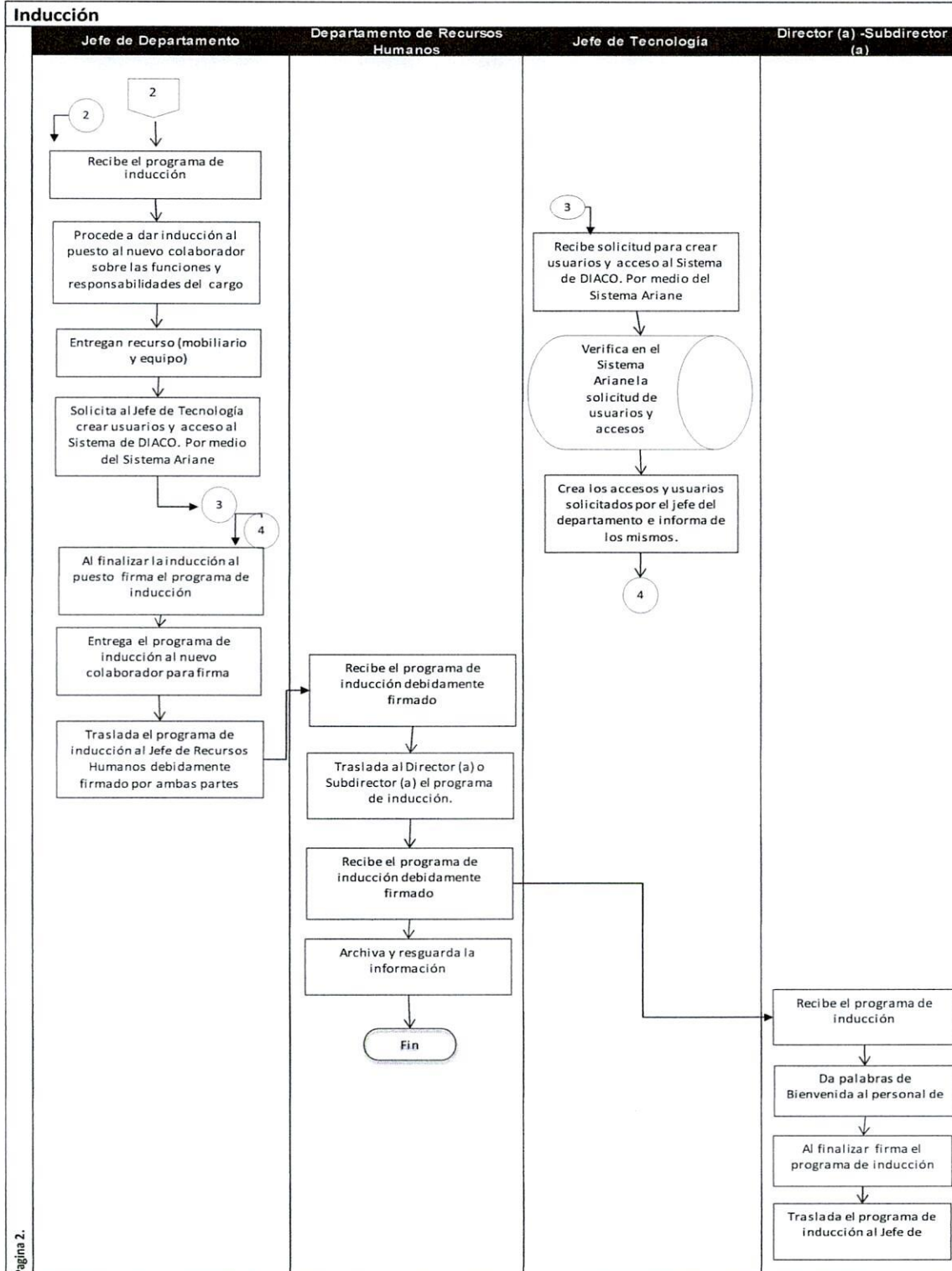
6.2 Re-Inducción.

Fase	Responsable	Actividades	Información Documentada
Identificar necesidad de Reinducción	Jefe de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Elabora el programa de reinducción, tomando en cuenta el movimiento o traslado de personal; Coordina fechas de reinducción con Gestión de Calidad y Jefe del Departamento y entrega copia del programa. 	Programa de Inducción y/o re inducción (DIACO-RH-FO-12)
Reinducción al Puesto	Jefe de Departamento	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el programa de re-inducción; Procede a dar re-inducción al puesto al nuevo personal sobre las funciones y responsabilidades del cargo; Entregan recurso (mobiliario y equipo); Solicita al Jefe de Tecnología de Información crear usuarios y acceso al Sistema de DIACO. Por medio del Sistema Ariane; 	Programa de Inducción y/o re inducción (DIACO-RH-FO-12) Sistema Ariane
	Jefe de Tecnología de la Información	<ul style="list-style-type: none"> Recibe solicitud de servicio del jefe del departamento; Verifica en el Sistema Ariane la solicitud de usuarios y accesos; Crea los accesos y usuarios solicitados por el jefe del departamento e informa de los mismos. 	Sistema Ariane
	Jefe de Departamento	<ul style="list-style-type: none"> Al finalizar la re-inducción al puesto firma el programa de re-inducción; Entrega el programa de inducción al nuevo personal para firma; Traslada el programa de inducción al Departamento de Recursos Humanos debidamente firmado por ambas partes. 	Programa de Inducción y/o re inducción (DIACO-RH-FO-12)
	Departamento de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el programa de reinducción debidamente firmado por ambas partes; Traslada el programa de reinducción al Gestion de Calidad. 	Programa de Inducción y/o re inducción (DIACO-RH-FO-12)
	Gestión de	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el programa de reinducción; 	

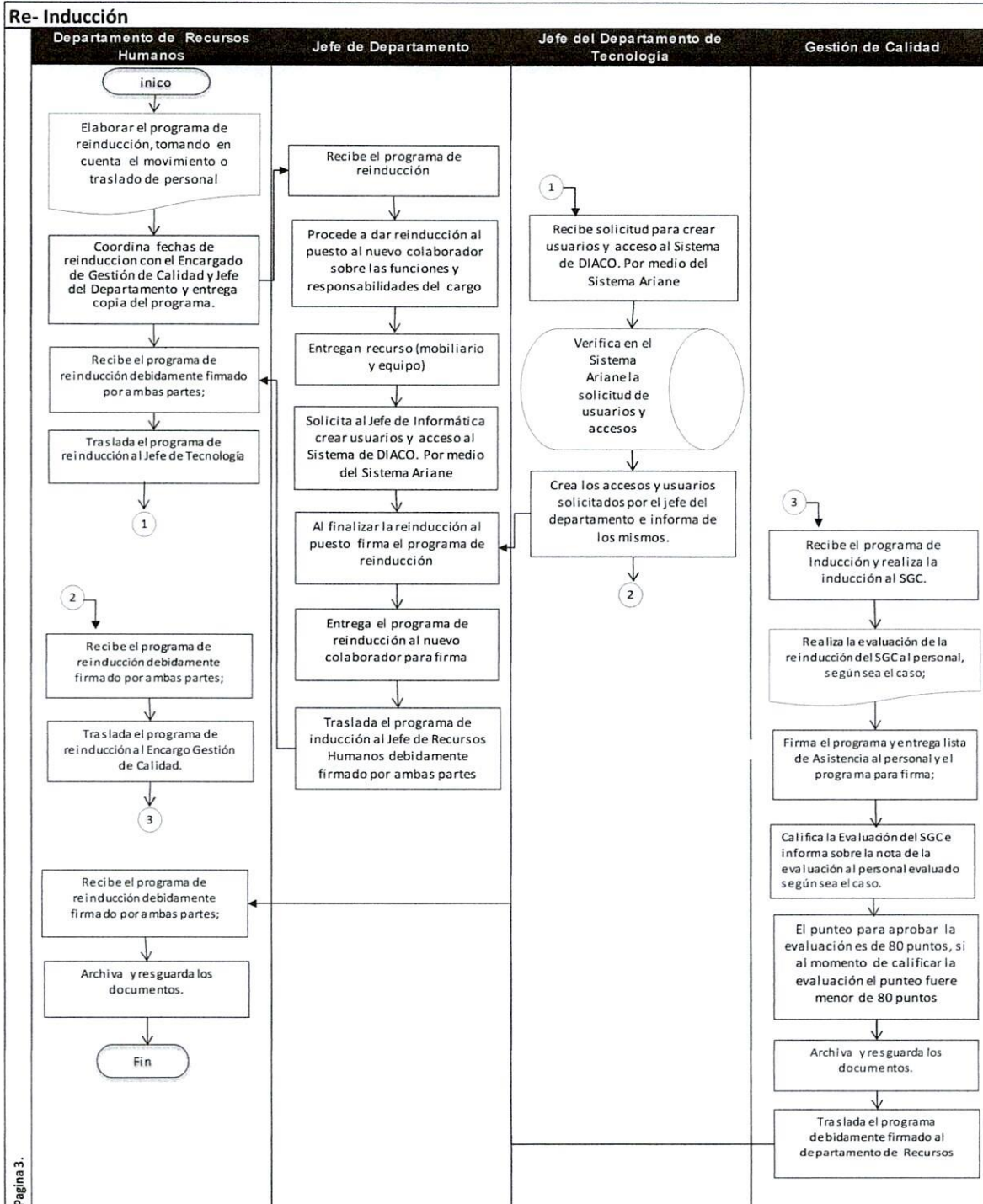
Fase	Responsable	Actividades	Información Documentada
	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • En el caso de la reinducción del SGC, se realizará cuando: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ocurran cambios o modificaciones en procedimientos, Política de Calidad, Misión, Visión ,Objetivos de Calidad, etc. ✓ Movimiento o traslado de personal de un departamento a otro que este dentro del SGC. ✓ Cuando el personal haya obtenido un punteo menor de 80 puntos como resultado de la evaluación realizada en la primer Inducción. • Realiza la evaluación de la reinducción del SGC al personal, según sea el caso; • Firma el programa y entrega lista de Asistencia al personal y el programa para firma; • Califica la Evaluación del SGC e informa sobre la nota de la evaluación al personal evaluado según sea el caso. • Archiva y resguarda los documentos. • Traslada el programa debidamente firmado al Departamento de Recursos Humanos debidamente firmado. 	Programa de Inducción y/o re inducción (DIACO-RH-FO-12)
	Departamento de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el programa de reinducción debidamente firmado por ambas partes; • Archiva y resguarda la documentación. 	


7 FLUJOGRAMA:





7.1 Reinducción



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-03 Versión: 08
	INDUCCIÓN	Hoja: 14 de 23

8 REGISTROS

Título	Código	Versión
Programa de Inducción	DIACO-RH-FO-12	04
Evaluación de Inducción SGC	DIACO-RH-FO-14	03
Resultados de la Evaluación	DIACO-RH-FO-11	03
Listado de Asistencia	DIACO-RH-FO-02	03

9 ANEXO

9.1 INTRODUCCION:

El manual que tienes en tus manos ha sido elaborado con el propósito de servirte de guía para tu adecuada integración al que desde ahora es tu lugar de trabajo.


En este manual se encuentra la información primordial para tu adaptación a tu medio ambiente de trabajo.

Al integrarte a nuestro equipo de trabajo te hace partícipe de alcanzar el logro de nuestra visión y misión al brindar un servicio de calidad a través de tu trabajo.

9.2 ANTECEDENTES DE DIACO

El tema de protección al consumidor adquirió importancia desde 1985 cuando se emitió el primer (Decreto Ley 1-85 del Jefe de Estado General Oscar Humberto Mejía Victores de fecha 14 de enero de 1985), cuyo objetivo era el de desarrollar, por parte del Estado, la defensa de los derechos e intereses de los consumidores, en un marco de política económica regulada por el Estado.

Por ende, su objetivo era el de controlar y evitar el alza inmoderada en los precios de los productos y servicios esenciales para la población del país y establecer los delitos económicos y las sanciones correspondientes, en el caso del incumplimiento por parte de los proveedores, de los preceptos y la normativa que dicha Ley contemplaba.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-03
	INDUCCIÓN	Versión: 08 Hoja: 15 de 23

Esta situación se dio en un ambiente internacional propicio, ya que las Naciones Unidas, en su Resolución número 39/248 del 9 de abril de 1985, definieron el quehacer de los gobiernos en cuanto a la protección de los derechos de los consumidores. Guatemala, como país miembro, adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices emanadas en este sentido por dicha Organización; de esa cuenta se promulgaron la Ley y el Reglamento antes indicados.

La legislación de 1985 era de aplicación para toda persona individual o jurídica que en sus actividades comerciales cometiera actos de especulación, acaparamiento, alza inmoderada de precios, variación de pesos, medidas y calidad de los bienes y servicios, no anunciados, los cuales eran tipificados como delitos económicos.

En cuanto a lo relacionado con la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), como tal, esta fue creada como dependencia del Ministerio de Economía el 4 de septiembre de 1995, conforme el artículo 1 del Acuerdo Gubernativo No. 425-95.

En esa fecha se suprimió la Oficina de Control de Precios del Ministerio de Economía, encargada del control de los precios de los productos de consumo básico y se estableció su competencia en cuanto a orientar, asistir e informar al consumidor lo relativo a calidad, cantidad, peso y demás características de los productos y servicios que constituyen la oferta del mercado.


Somos una Institución Gubernamental con competencia en todo el territorio nacional, creada como Dependencia del Ministerio de Economía según Acuerdo Gubernativo No. 425-95, responsable de aplicar la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003 y su Reglamento Acuerdo Gubernativo 777-2003.

9.3 VISIÓN:

Ser una institución confiable y efectiva en su labor de protección y educación de los consumidores y usuarios, al alcance de toda la población.

9.4 MISIÓN:

Asistir, educar y defender a los consumidores y usuarios, para propiciar la plena vigencia de sus derechos y el desarrollo de una cultura de consumo responsable.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-03
	INDUCCIÓN	Versión: 08 Hoja: 16 de 23


9.5 VALORES Y PRINCIPIOS:

VALORES:

- 1) **Honestidad:** Es una forma de vivir congruente entre lo que se piensa y lo que se hace.
- 2) **Respeto:** El respeto es un valor basado en la ética y en la moral.
- 3) **Responsabilidad:** Forma de responder que implica el claro conocimiento de que los resultados de cumplir o no las obligaciones, recaen sobre uno mismo.
- 4) **Justicia:** Propiciar la equidad en las relaciones de consumo
- 5) **Transparencia:** Es la capacidad que tiene un ser humano para que los otros entiendan claramente sus motivaciones, intenciones y objetivos.

PRINCIPIOS:

- 1) **Trabajo en Equipo:** Es una forma de organizar el trabajo que implica el trabajar en cooperación con otros de una manera coordinada, y dirigiendo todos sus esfuerzos a la consecución de un objetivo común.
- 2) **Compromiso:** Es la capacidad que tienen todas las personas para tener conocimiento de la importancia que tiene el cumplir con su trabajo dentro del periodo que se le ha concertado.
- 3) **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas, alcanzando los resultados y las metas establecidas.
- 4) **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado versus los recursos utilizados.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-03
	INDUCCIÓN	Versión: 08 Hoja: 17 de 23

9.6 POLITICA DE CALIDAD NORMA ISO 9001: 2015:


Promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, cumpliendo con la legislación a través de procesos eficaces, aplicando la mejora continua y fomentando relaciones equitativas entre consumidores y proveedores.

9.7 OBJETIVOS DE LA CALIDAD:

1. Promover los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios para fomentar una cultura de respeto en las relaciones comerciales con proveedores de bienes y servicios, a través de capacitaciones y comunicaciones electrónicas.
2. Divulgar la legislación en materia de protección al consumidor para fortalecer las relaciones equitativas entre consumidores, usuarios y proveedores, por medio de la distribución de material educativo-informativo y asesorías.
3. Defender a los consumidores y usuarios para resolver las controversias que existan con los proveedores de bienes y servicios, a través de la aplicación de procesos eficaces y de mejora continua.

9.8 ¿QUE HACEMOS?

- 1) Promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios.
- 2) Propiciar conciliaciones entre consumidores y proveedores de bienes y servicios a través del dialogo y respeto de sus derechos, fomentando una cultura de paz.
- 3) Verificaciones de etiquetado, contenido neto, tenencia del libro de quejas, exhibición de precios, publicidad engañosa, Instrumentos de medición y pesaje, y las Verificación que se realizan dentro del plan de Centinela (Estaciones de Combustibles y plantas de gas propano)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-03
	INDUCCIÓN	Versión: 08 Hoja: 18 de 23

9.9 ¿QUE NO HACEMOS?


- 1) Controlar precios, en una economía de libre mercado los precios se establecen por medio de la oferta y demanda de bienes y servicios.
- 2) Intervenir directamente en servicios públicos (agua y luz).
- 3) Nuestra Ley es supletoria, o sea que primero debes acudir a los entes específicos y si no te resuelven tu queja, entonces puedes acudir a DIACO.

9.10 DONDE NOS ENCONTRAMOS

SEDES DEPARTAMENTALES

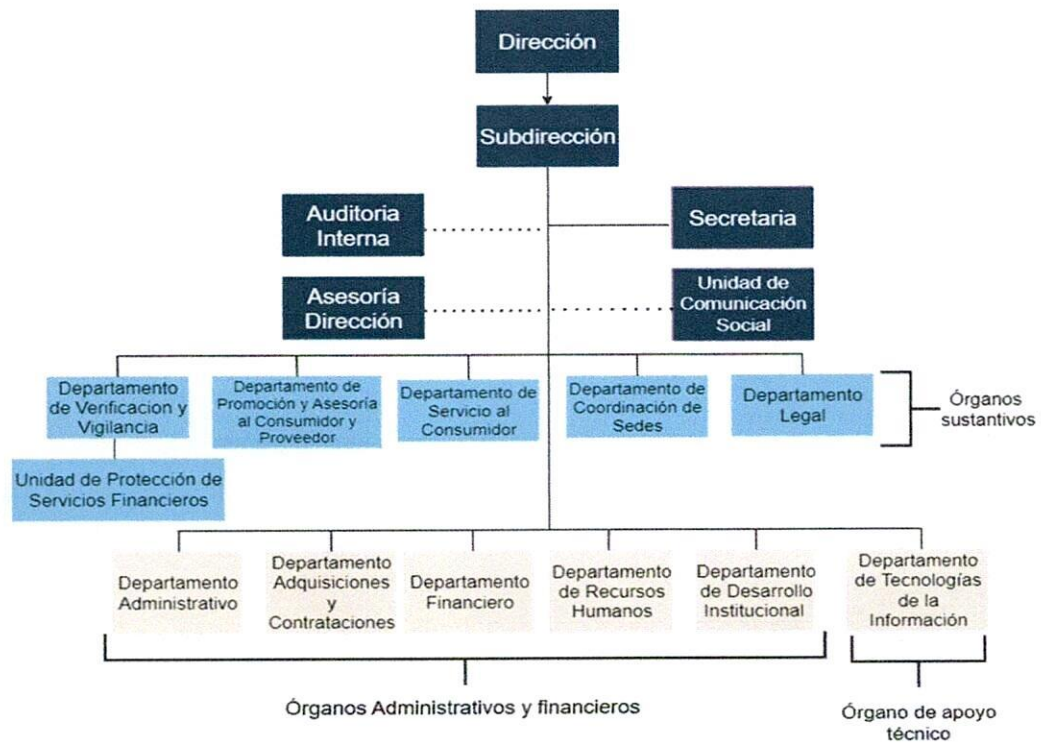
1. Guatemala
 - ✓ Mixco
 - ✓ Villa Nueva
2. Sacatepéquez
3. Chimaltenango
4. El Progreso
5. Escuintla
6. Santa Rosa
7. Sololá
8. Totonicapán
9. Quetzaltenango
10. Suchitepéquez
11. Retalhuleu
12. San Marcos
13. Huehuetenango
14. Quiche
15. Baja Verapaz
16. Alta Verapaz
17. Peten
18. Izabal
19. Zacapa
20. Chiquimula
21. Jalapa
22. Jutiapa




	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-03
	INDUCCIÓN	Versión: 08 Hoja: 19 de 23

9.11 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR -



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-03
	INDUCCIÓN	Versión: 08 Hoja: 20 de 23

9.12 OBLIGACIONES:

1. Obligaciones como personal de DIACO serán:

a) Jornada de trabajo.

Entrada: 08:00 hrs.

Salida: 16:00 hrs. **de lunes a viernes.**

Nota:

Tomar nota que los horarios de entrada y salida, estan sujetos a cambios, los mismos pueden variar dependiendo de las disposiciones y requerimientos por parte del Órgano Superior Ministerio de Economía y Organismo Ejecutivo.

9.13 DERECHOS GENERALES:

- 1) Desempeñar el trabajo en un ambiente seguro.
- 2) Recibir un trato respetuoso.
- 3) Contar con las herramientas necesarias para el cumplimiento de las labores requeridas.


Su trabajo, es importante porque contribuye para alcanzar los objetivos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario -DIACO- que vela por los derechos de los consumidores y usuarios

9.14 Horario de Almuerzo:

Este es de una (1) hora y tendrá que ponerse de acuerdo con su Jefe Inmediato, el establecimiento de la hora en que podrá salir a tomar su almuerzo es el siguiente de **12:00 a 13:00 Hrs. o de 13:00 a 14:00 Hrs.**

9.15 Carnet de identificación.

Al ser parte de nuestra Institución se le asignará un carnet de identificación, lo que representa una medida de identificación y seguridad, la cual deberá de entregar al momento de terminar su relación laboral con la Institución. El mismo también si fuere extraviado deberá de interponer la denuncia al Ministerio Publico (MP) o Policía Nacional Civil (PNC) posteriormente presentarla al Departamento de Recursos Humanos para la reposición del mismo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-03 Versión: 08
	INDUCCIÓN	Hoja: 21 de 23

9.16 Ausencias y Permisos.

1) Ausencias:

Cuando por algún motivo, se ausente de su trabajo deberá:

- a) Llamar por teléfono, a primera hora de la mañana, al jefe inmediato.

2) Permisos para Salir:


Cuando por alguna razón especial, necesita algún permiso, debe:

- a) Solicitarlo a su Jefe Inmediato.
- b) Llenar el formulario respectivo.

9.17 ¿QUE FALTAS SON CONSIDERADAS GRAVES?

De acuerdo con las estipulaciones de la Ley de Servicio Civil y Código de Trabajo en vigor y normas internas de la Institución (Régimen Disciplinario) se consideran **FALTAS GRAVES** las siguientes:

- 1) Abandonar el trabajo sin causa justificada o sin autorización del Jefe Inmediato.
- 2) Dejar de asistir a su trabajo sin permiso previo ni causa justificada.
- 3) Ingerir bebidas alcohólicas durante las horas de trabajo.
- 4) Trabajar en estado de ebriedad, o bajo la influencia de drogas, estupefacientes, o en cualquier otra condición anormal análoga.
- 5) Ejecutar hechos o violar normas de trabajo que impliquen daños contra la Institución.
- 6) Sustraer algo que pertenezca a la Institución o a los demás.
- 7) Dejar de hacer algo o cometer imprudencias que impliquen riesgos de accidentes para usted o para compañeros de trabajo.
- 8) Demostrar negligencia o descuido que cause daño a mobiliario y equipo de la institución.
- 9) Protagonizar riñas o disputas que alteren la disciplina del Departamento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-03
	INDUCCIÓN	Versión: 08 Hoja: 22 de 23

10) Usar los útiles o herramientas suministrados por la Institución para objeto distinto de aquél a que estén normalmente destinados.

11) Violar cualquier norma de seguridad o procedimiento establecido en la Institución.

9.18 ¿QUE DEBEMOS RECORDAR?

1. Días y Formas de Pago:

a) El pago es mensual, depositado a su cuenta bancaria. Esto es coordinado a través de la Subgerencia de Recursos Humanos del Ministerio de Economía.

b) Apariencia Personal:

Su apariencia personal es importante, tanto en su trabajo como fuera de él, por lo que deberá usar siempre ropa apropiada o en su defecto el uniforme de la Institución.

c) Mobiliario y Equipo:


Debe procurar conservar en buenas condiciones el equipo y los útiles que se le asignen para la realización de su trabajo, al finalizar sus labores diarias, deje en orden sus útiles de trabajo y escritorio. Cualquier desperfecto que note en los mismos, deberá reportarlo a su Jefe Inmediato, quién realizará las acciones respectivas.

d) Limpieza:

La Institución dispone del personal necesario para mantener la limpieza de oficinas, baños y demás sitios de trabajo, sin embargo, su colaboración es necesaria para el buen mantenimiento e higiene.

e) Seguridad:

Las actividades de seguridad que desarrollamos en nuestra Institución están orientadas a la eliminación de accidentes que causan lesiones a los personales y daños a las propiedades; pero, para que estas actividades se realicen en forma exitosa, se requiere el aporte y la participación de todos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-03 Versión: 08
	INDUCCIÓN	Hoja: 23 de 23

f) Aporte del Trabajador:

El aporte más valioso que le pedimos como personal de DIACO, para garantizarle un trabajo seguro, lo constituye la importancia que debe darle a los puntos siguientes:

- 1) Respeto por las normas de disciplina y seguridad establecidas o que establezca la Institución.
- 2) Acatar las recomendaciones que se le hagan para la realización de su trabajo.

g) Jefe Inmediato:

El Jefe Inmediato es la persona a cuyo cargo está el Departamento para el cuál usted labora, y será la persona a quien usted responderá directamente ante cualquier circunstancia.