

## ¡Bienvenido al Programa Trabaja desde casa! (WAH) por sus siglas en inglés “Work At Home”

Sabiendo que usted es nuevo en este proyecto de WAH, queremos darle a conocer algunas reglas básicas. Solicitando por favor, mantenga esta información en sus registros para que pueda consultarla cuando sea necesario.

### **EFFECTO PERMANENCIA DE LAS POLITICAS DE IQOR.**

Debe seguir cumpliendo con las políticas de empleado de iQor. El incumplimiento de cualquiera de una de las políticas puede dar lugar a medidas disciplinarias, incluso la terminación del contrato laboral.

### **EXPECTATIVAS DE RENDIMIENTO**

Debido a que se ha otorgado esta oportunidad, deben ser diligentes en adherirse a un alto nivel de expectativas. Se espera que se adhiera a los mismos estándares de asistencia, productividad y control de calidad que tendría en la oficina.

Específicamente, los estándares de rendimiento de Internet o conectividad deben cumplir o exceder el nivel de conexión (por llamada) y el nivel de intervalo cada treinta (30) minutos. Estos niveles se publicarán y modificarán en función de los métricos de experiencia del cliente y las directrices de control de calidad.

El empleado tiene 7 días para reacomodo (actualizar Internet, mover el área de trabajo a un área tranquila, etc.), pero si el empleado después de este tiempo no logra el reacomodo, se puede dar por terminada su asignación al proyecto **WAH**. Su rendimiento es un factor determinante en su capacidad para permanecer en este proyecto.

Si experimenta algún tipo de problema técnico, debe notificar a su supervisor o a la dirección a cargo inmediatamente.

Los empleados no exentos deben cumplir con las políticas y prácticas de cronometraje de iQor. A los empleados no exentos se les pagará por horas trabajadas durante la semana laboral. Los empleados deben registrar e informar con precisión y veracidad el tiempo laborado. Respetar los horarios de descanso y el período de almuerzo permitido mientras trabaja de forma remota, en pleno cumplimiento de todas las políticas aplicables. Se le prohíbe el trabajo no autorizado fuera de sus horas de WAH designadas. Si no lo hace, puede dar lugar a medidas disciplinarias, incluso la terminación del contrato laboral.

### **Instrucciones para un Ambiente**

- Dedicar toda la atención a los deberes laborales durante el horario de trabajo.
- Elegir un espacio de trabajo tranquilo y libre de distracciones.
- Conexión directa a Internet por cable desde el módem al ordenador, adecuado para el trabajo.

- No dispositivos personales en su área de trabajo; solo dispositivos aprobados requeridos para realizar tareas de trabajo, los dispositivos personales incluyen, tabletas, dispositivos portátiles, cámaras y dispositivos de transmisión (como Amazon Echo, Google Home, etc.)
- WAH no debe utilizarse para dar atención activa a un niño u otro dependiente.
- Esta política no pretende reemplazar las políticas de licencia de tiempo libre.

Cualquier persona que se encuentre abusando de este privilegio puede perder oportunidades futuras de trabajar de forma remota y enfrentar otras acciones disciplinarias incluyendo la terminación del contrato laboral. Las disminuciones en la productividad o los comportamientos que le restan valor a iQor pueden resultar en la pérdida inmediata de privilegios del proyecto WAH y / o puede resultar en medidas disciplinarias incluyendo la terminación del contrato laboral.

## **EQUIPO, SEGURIDAD, Y SOPORTE TECNOLÓGICO**

En la medida en que iQor le proporcione equipo y/o software para permitirle trabajar en este programa, dicho equipo y/o software deben ser utilizados únicamente por usted y para fines laborales. Debe cumplir con la Política Electrónica de Seguridad en el Lugar de Trabajo. Si no lo hace, puede ser acreedor a sanciones disciplinarias, incluso la terminación del empleo.

Si experimenta problemas con el sistema, fallas en el equipo o problemas del sistema doméstico (por ejemplo, falta de energía eléctrica), notifique inmediatamente a su supervisor directo o persona a cargo. Si no puede recibir llamadas porque su conexión a Internet no cumple con el mínimo requisitos, no se le permitirá trabajar desde casa y no se le pagará por el tiempo no invertido en las tareas de trabajo. Las tareas de trabajo incluyen el tiempo dedicado a la solución directa de problemas con su supervisor o el departamento e IT.

iQor será responsable de solucionar cualquier problema con el equipo proporcionado por iQor. El soporte de IT de iQor está disponible para ayudar a los empleados en este proyecto.

Debe devolver todo el equipo iQor en un plazo de tres (3) días a petición.

El empleado es responsable de proteger de robo cualquier propiedad de iQor. La propiedad de iQor incluye sistemas y toda la información contenida en ella que se instala en cualquier equipo autorizado utilizado para fines de trabajo.

Los empleados deben usar procedimientos de acceso remoto seguro.

El empleado acepta mantener la confidencialidad mediante el uso de contraseñas, almacenadores de archivos bloqueados y el mantenimiento de copias de seguridad regulares de antivirus y computadoras. El empleado acepta no compartir su contraseña con nadie ajeno a iQor. El empleado no descargará personalmente información confidencial de la empresa o secretos comerciales de ningún tipo.

Si se produce algún acceso o divulgación no autorizado, debe informar a su supervisor o punto de contacto inmediatamente.

Además, el empleado acepta y entiende que su acceso y conexión a la(s) red(es) de iQor pueden ser Monitoreados.

## **INSPECCIONES EN CASA**

Con al menos 24 horas de anticipación, la administración puede llevar a cabo inspecciones en el hogar para asegurarse de que el área de trabajo es segura, así como para asegurarse de que el empleado está cumpliendo con todos los requisitos del proyecto WAH.

Usted ha sido elegido para trabajar en casa porque iQor cree que puede lograr el éxito laboral con el proyecto WAH. Por favor, siga nuestras políticas fielmente y demuestre que también puede hacerlo individualmente ya que ¡podemos hacerlo en equipo!.

## **HACER Y NO HACER**

### **HACER**

- ¡Trabaja diligentemente, sigue las políticas y mantén una actitud positiva para que ofrezcamos el mejor servicio al cliente!.
- Cumplir con todas las políticas y procedimientos de iQor.

### **NO HACER**

- No copie, publique en las redes sociales, imprima o tome fotos de cualquier información de iQor, cliente o proveedor.
- No mencionar a los clientes por teléfono que está trabajando desde casa.
- No se involucre en asuntos personales mientras esté en tiempo laboral. El tiempo de trabajo no es el momento de lavar la ropa, cocinar o atender a los hijos. El tiempo de trabajo incluye que el empleado esté en llamada, esperando en llamada, o participando de otra manera en actividades laborales. Los horarios de descanso (almuerzo y comida) deben ser períodos programados y su sistema debe estar bloqueado durante estos tiempos.
- No fume durante los tiempos de no descanso o mientras esté en una llamada con un cliente.
- No realice tareas de trabajo en ningún momento mientras esté bajo la influencia de alcohol o drogas.
- Evite comer mientras toma llamadas.
- No use su teléfono celular personal en el horario de trabajo a menos que esté tratando de buscar apoyo técnico o soporte de supervisores. Esto incluye mensajes de texto, chat, vídeo, navegación, streaming y similares.
- No deje a un cliente en espera, o desconecte una llamada laboral para atender asuntos personales.