



# MANUAL DE INDUCCIÓN

PARA COLABORADORES DE NUEVO INGRESO



Actualización: 27 de junio, 2022

# Contenido

• ¡Bienvenido a la familia Domex!	3
• ¿Quiénes somos?	5
• Hitos importantes	6
• Empresas que forman el Grupo Domex	7
• Estructura Organizacional	8
• Misión, Visión y Valores	9
• ¿Qué te ofrecemos en Domex?	15
• Políticas de cartas laborales, detalles de pago, consultas y licencias	16
• Retenciones de Ley y las fechas de retenciones	17
• Licencias médicas	18
• Licencias legales retribuidas	19
• Avance a sueldo	20
• Es importante que sepas...	21
• Normas internas de convivencia	23
• ¿Qué esperamos de ti como miembro importante del Grupo Domex?	27
• Uso del uniforme	29
• Conductas no esperadas	35
• Nuestro equipo directivo Domex	38
• En caso de duda, puedes contactarnos	39

# ¡BIENVENIDO A LA FAMILIA DOMEX!

Estamos muy felices de que formes parte de nosotros.

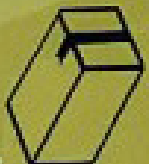
Para hacer el proceso de adaptación más fácil hemos elaborado este **Manual de Inducción**, cuyo propósito es servirte de guía y consulta en tu desenvolvimiento como recurso importante de **Grupo DOMEX**.

Aquí encontrarás las conductas, deberes y responsabilidades que compartimos todos los miembros de Grupo Domex y los procedimientos administrativos más importantes para que tu integración a nuestra familia sea tal cual como lo esperas.

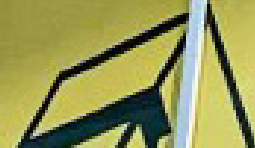
## ¡ESTAMOS MUY FELICES DE QUE ESTÉS AQUÍ!

[www.domex.do](http://www.domex.do)

ENTREGA  
**GRATIS**  
EN TODO EL PAÍS

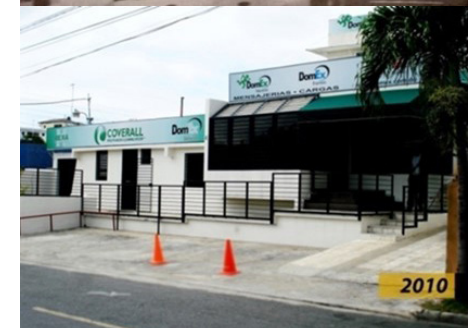


Domex Courier

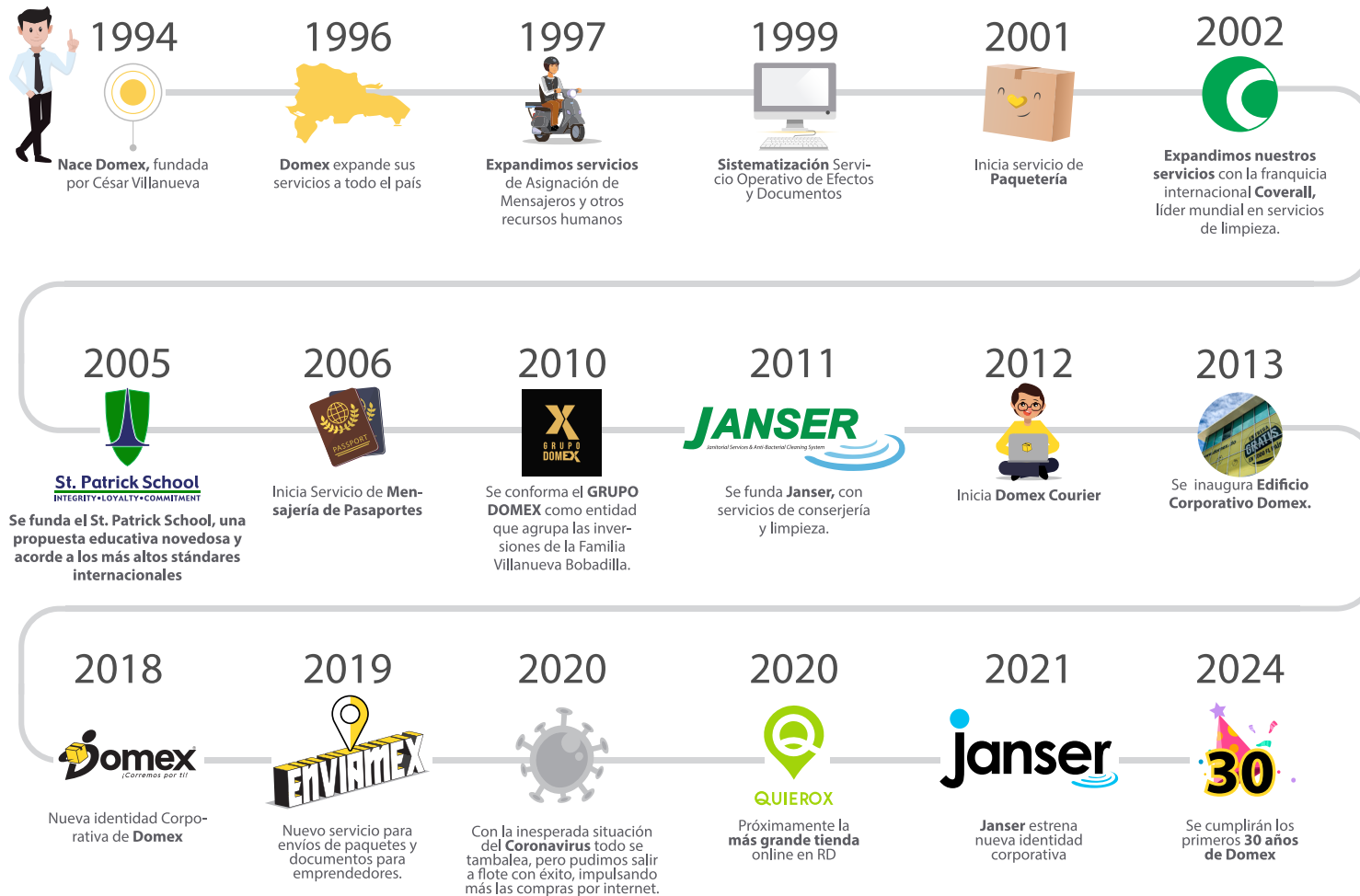


## ¿Quiénes somos?

- DOMEX es fundada en 1994 por el Sr. César Villanueva, nuestro actual CEO, ofeciendo servicios de mensajería y distribución.
- En 2007 se formó GRUPO DOMEX como sede como sede central de las filiales DOMEX Expreso, DOMEX Nacional, St. Patrick School, Coverall Dominicana, JANSER y Quierox, empresas líderes en el mercado de la mensajería, distribución de documentos en general, administración de personal y conserjería, respectivamente.



# Hitos Importantes

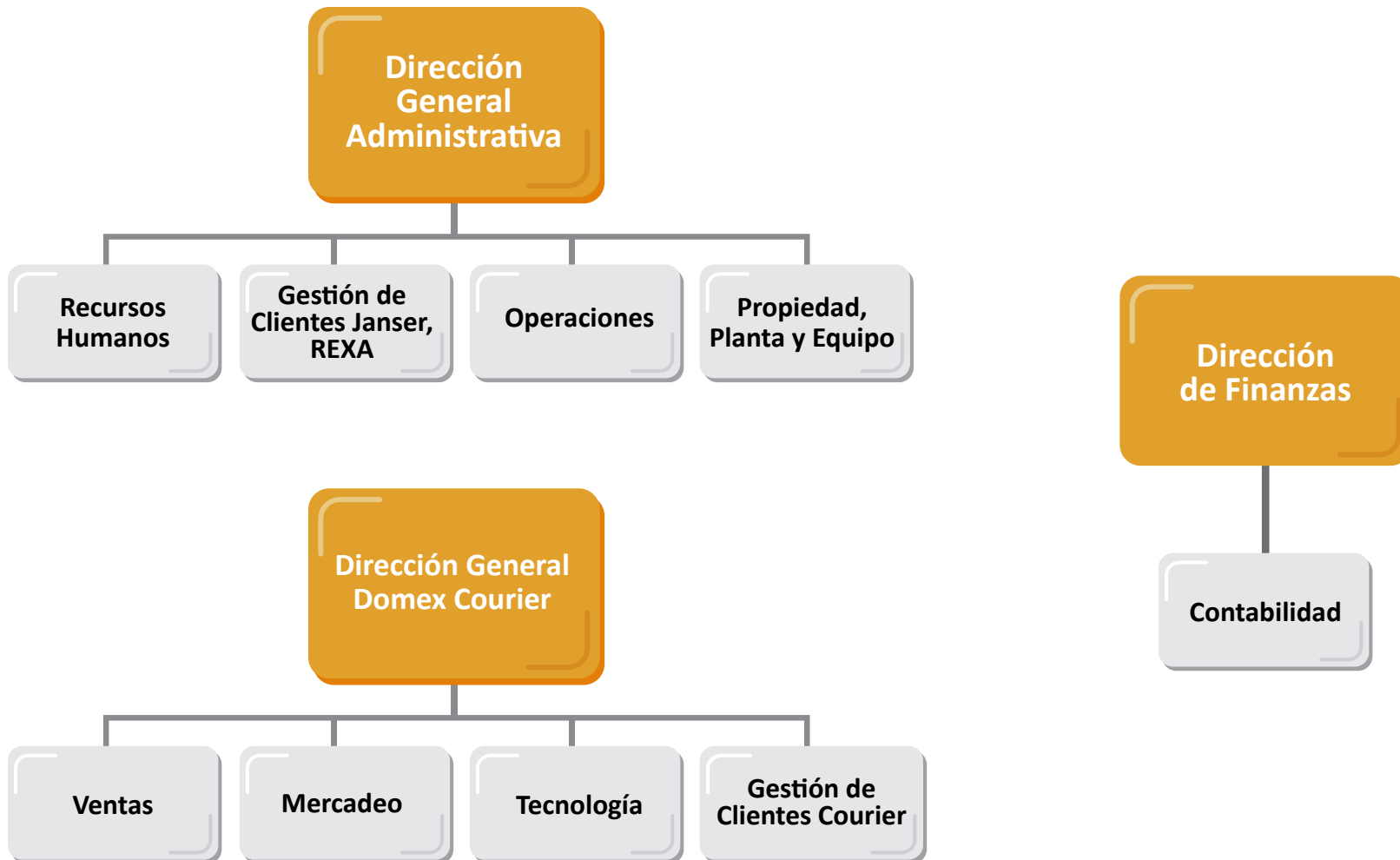


# Empresas que forman Grupo Domex



# Estructura Organizacional

Estamos organizados bajo tres Direcciones Generales que reportan directamente al CEO.





# Misión, Visión y Valores





## Misión

Somos visionarios que creamos servicios de alto valor que impactan a nuestros clientes, socios y colaboradores.

## Visión

Ser la empresa dominicana más exitosa e innovadora en los diversos sectores que como Grupo ofrecemos.



## Misión

Somos creadores de momentos felices al gestionar por ti tus paquetes y envíos.

## Visión

Ser líderes en la gestión de transporte internacional de compras online y entrega de paquetes a domicilio, en la República Dominicana.



## Misión

Somos la empresa de limpieza que promueve espacios limpios y sanos generando ahorros y comodidad a nuestros clientes.

## Visión

Ser la empresa líder del segmento de limpieza empresarial en República Dominicana.

**R E C U R S O S**

**EX T E R N O S**

**A S O C I A D O S**

## **Misión**

Ofrecer soluciones a la medida de administración de nóminas, reclutamiento y selección de Recursos Humanos para promover espacios de trabajo eficientes generando ahorros a nuestros clientes.

## **Visión**

Ser la empresa líder en los servicios de Administración de Nóminas, Búsqueda, Reclutamiento, Selección y Evaluación en República Dominicana.

# Valores:

**Optimismo:** Valoramos los retos como oportunidades de crecimiento y creemos siempre que lo mejor está por venir.

**Compromiso:** Promesa de brindar siempre a nuestros clientes nuestra mejor versión.

**Eficiencia:** Cumplir a nuestros clientes con rapidez y calidad.

**Innovación:** Imaginación y proactividad puesta a tu servicio.

**Integridad:** Elegimos la transparencia y claridad de todas nuestras transacciones.

**Emprendimiento:** Constante creación de nuevos proyectos.

# ¿Qué te ofrecemos en Domex?

## Salario

Al momento de tu ingreso te abriremos una cuenta bancaria de nómina en donde recibirás tus pagos los días 5 y 20 de cada mes.

Al efectuar el pago se harán deducciones de Ley, según aplique (ISR, Seguridad Social, AFP y SFS), seguro médico, además de las autorizadas por ti.

Quincenalmente recibirás tu volante de pago. En caso de que cuentes con correo electrónico, podrás solicitarlo al departamento de Recursos Humanos.

## Salario de navidad

Recibirás tu pago correspondiente al salario de navidad a más tardar el día 20 de diciembre.

RRHH comunicará la fecha exacta de tu pago a inicios de diciembre.

## Bonificación

Recibirás tu pago correspondiente a bonificación conforme indica el artículo 233 del Código Laboral vigente a más tardar el día 30 de abril.

## Pago de Horas Extras

Tienes derecho al pago de Horas Extras según indica el artículo 203 del Código Laboral vigente cuando por algún motivo Grupo Domex requiera que labores en jornada extendida o días feriados.

# Políticas de cartas laborales, detalles de pago, consultas y licencias, con los días de respuestas.



**Los tiempos de compromiso de respuesta serán los siguientes:**

- **Detalles de Pagos:** 72 horas
- **Consultas y reportes de Licencias:** 72 horas
- **Certificaciones laborales:** 10 días
- **Consultas generales:** 72 horas



## Retenciones de Ley y las fechas de retenciones, las mismas se realizan los 05 de cada mes.

### Montos de retención y aporte de empleados y empleadores

Aportes	% Empleador	% Empleado
• Seguro familiar de salud	7.09%	3.04%
• Seguro de vejez, discapacidad y sobrevivencia	7.10%	2.87%

# Licencias Médicas

## **Resolución No. 214-01. Artículo 5.**

DEL DERECHO AL SUBSIDIO. El trabajador tendrá derecho a recibir el subsidio por enfermedad cuando sufra una enfermedad común, accidente no laboral o por una incapacidad ocasionada por el estado de embarazo, a partir del cuarto día de la incapacidad y hasta un límite de veintiséis (26) semanas, siempre y cuando haya cotizado durante los últimos doce (12) meses anteriores a la discapacidad.

## **En caso de ser una enfermedad común:**

El empleado o la empleada, notificará a su empleador cuando le sea diagnosticada una enfermedad común o accidente no laboral, que le produzca discapacidad laboral por más de 3 días calendario.

## **Certificación o Informe de Maternidad:**

Una vez la trabajadora sea informada de su estado de embarazo, solicitará a su médico elaborar una Certificación o Informe de Maternidad, conteniendo las siguientes informaciones:

- Datos personales de la trabajadora, identificación del médico y la Prestadora de Servicios de Salud (PSS).
- Cantidad de semanas de embarazo al momento del examen.
- Fecha probable de parto.

**Nota:** Las mismas deben ser remitidas a los supervisores inmediatos más tardar dos días después de recibir la misma, el subsidio será remitido al colaborador luego de que la Tesorería De La seguridad Social lo aplique.

# Licencias legales retribuidas

## **Nacimiento de Hijo (a):**

Si eres padre, se te concederán 2 días de licencia con disfrute de salario según el artículo 54 del Código Laboral vigente.

Si eres madre, se te concederá una licencia pre y post natal de 98 días calendario. La colaboradora deberá notificar a Recursos Humanos la fecha estimada del parto dentro de su 1er. o 2do. mes de Embarazo.

## **Matrimonio:**

Se le concederá al colaborador 5 días de licencia con disfrute de Salario contando desde el día de la celebración del mismo.

## **Fallecimiento:**

Se le concederán 3 días de licencia por fallecimiento de sus abuelos, padres, hijos o cónyuge.



## Avance a sueldo

### **REQUISITOS:**

- 6 meses en la empresa
- Completar solicitud de préstamo
- Fotocopia de la cédula
- Autorización de descuento aprobando la retención de parte de su salario para el pago de las cuotas mensuales.

### **BENEFICIOS ADICIONALES:**

Servicio personalizado, descuentos por nómina y pagos extra.



**...ES IMPORTANTE QUE SEPAS**

## Horario de almuerzo

- Duración del almuerzo es de una hora (1) hora.
- Debes disfrutar de tu almuerzo entre las 12:00 del medio día y las 3:00 p.m.
- Debes de coordinar tu almuerzo con tu supervisor y tus compañeros de trabajo.



# Normas internas de convivencia

## Normas internas de convivencia

### 1. Necesitamos concentrarnos

Todo nuestro trabajo requiere concentración, así que debes ser consciente y evitar:

- Gritar o vociferar.
- Hacer ruidos innecesarios
- Ingerir en el escritorio alimentos que por su elaboración y condimentación afecten el desenvolvimiento del área.

### 2. No todos tenemos el mismo gusto

Si por naturaleza del Departamento y el puesto que ocupas y tu supervisor te permite escuchar música, la misma debe ser de un género y un volumen que no moleste a los demás. Por esto, se recomienda el uso de auriculares.

### 3. Pasa los mensajes

Cuando recibas un mensaje para un compañero, asegúrate de hacérselo llegar.

### 4. Todos estamos juntos

Si escuchas un teléfono sonar, levántalo...Si no puedes ayudar a la persona que llama, por lo menos toma el mensaje.

Recuerda seguir las notas de cortesía telefónica:

- Identificar el Departamento al que se llama
- Identificarse con su nombre
- Indagar el servicio que solicita: Ej.: Depto. De Entregas Especiales.
- Ofrecer ayuda. Ej.: Buenas, en qué puedo ayudarle?

### 5. Cumple

Siempre que prometas algo a un cliente, cumple. Si por alguna razón no puedes, debes avisarle a esa persona con anticipación.

### 6. Ahorra

No imprimas asuntos innecesarios, no desperdicies materiales ni recursos. Optimiza el uso del teléfono y no extiendas innecesariamente tus conversaciones telefónicas.



## **7. Organiza**

Mantén tu escritorio y el área limpia y organizada (esto incluye áreas de impresión, de archivo, de uso común, entre otras).

## **8. Respeta**

No tomes nada del escritorio de un compañero sin avisarle primero.

## **9. Correo Electrónico:**

El uso de correo electrónico debe ser para el buen desenvolvimiento de sus funciones. No se pueden enviar e-mails a gerentes en adelante sin la autorización previa del supervisor inmediato. Además, está prohibido el uso de cadenas.

## **10. Intégrate:**

Cuando veas a uno de tus compañeros muy ajetreado, tiende una mano. Recuerda que somos un equipo y que lo importante es Hacerlo Bien.

## **11. Protege:**

Es imprescindible el uso del carnet, son delicados y costosos. Evita mojarlo, doblarlo, perforarlo y maltratarlo.



# NORMAS DE USO DEL COMEDOR

Nuestro comedor, ubicado en la casina, es un espacio al servicio de todos nosotros. Sin embargo, es necesario observar algunas normas para su correcto uso. Las hemos organizado en cuatro grandes renglones:

## 1. Limpieza:

- Dejemos limpios los espacios utilizados para comer, evitando dejar desperdicios en las mesas, microondas, fregadero y otras áreas. Para esto, podemos auxiliarnos de un zafacón a nuestro alcance.
- En caso de ensuciar el microondas, por favor procuremos su limpieza, para que otros compañeros puedan utilizarlo.

## 2. Evitar ruidos innecesarios:

- El comedor, al ser un lugar de reposo y por su cercanía con algunas oficinas requieren moderar el volumen de nuestra voz.
- De igual manera, en caso de escuchar música o ver videos, se recomienda utilizar auriculares para respetar la tranquilidad del entorno.

## 3. No fumar:

- Se prohíbe fumar cigarrillos o cualquier dispositivo electrónico dentro del comedor y nuestras oficinas.

- Aplica también para cualquier otra sustancia o dispositivos que genere vapores, olores, etc.

## 4. Sillas y mesas:

- Tan pronto terminemos de comer, cedamos el asiento para que otros colaboradores puedan sentarse.
- Cuidemos nuestras sillas y mesas haciendo un correcto uso de estas.

# ¿Qué esperamos de ti como miembro importante de Grupo Domex?

### **Discreción Laboral:**

El personal de la empresa debe guardar rigurosamente los secretos técnicos y comerciales de productos y servicios de los cuales tenga conocimiento, así como de los asuntos administrativos reservados cuya divulgación pueda causar perjuicio a la organización, tanto mientras dure el contrato como después de su terminación.

### **Atención rápida y esmerada con los Clientes:**

Los clientes son la razón de ser de Domex, siendo nuestro primer objetivo ofrecer un servicio de calidad.

### **Cuidado de los Activos y bienes de la empresa:**

Se espera que todos los colaboradores notifiquen a Recursos Humanos o al personal competente, las acciones o hechos que identifique afecten a la institución por considerarse deshonestas o en contra de los principios de moralidad y honestidad.

### **Uso adecuado herramientas de trabajo:**

No deberá utilizar durante el tiempo de su jornada laboral, los vehículos y equipos de trabajo en asuntos personales o para realizar trabajos particulares, sin estar previamente autorizado.

### **Reuniones de Trabajo:**

Los colaboradores no pueden dejar de asistir a las reuniones que programe su departamento y a las cuales se les convoque si no tienen causa justificada.

## Uso del uniforme:

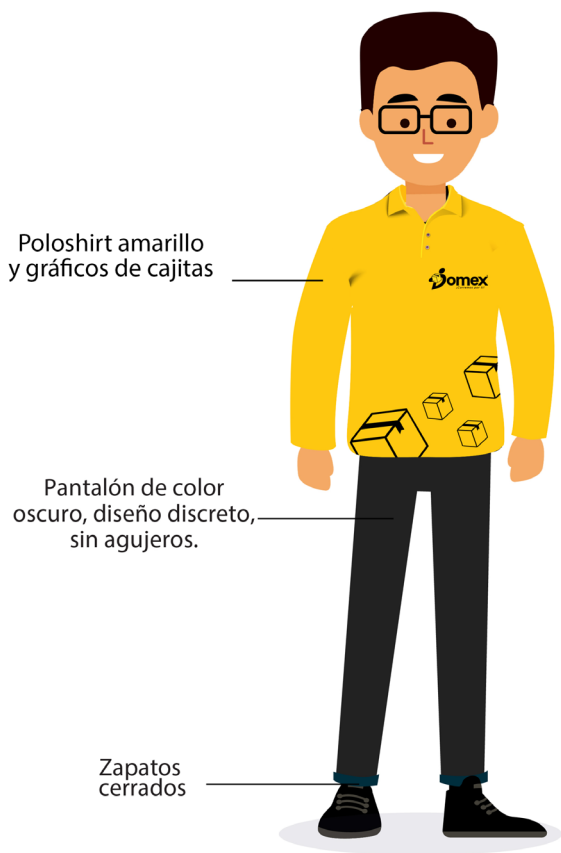
- El uso del uniforme está destinado a fortalecer la imagen corporativa de la empresa.
- El uniforme se entregará luego del proceso de inducción.
- El uniforme deberá mantenerse y utilizarse siempre completo, limpio y procurando mantenerlo en el mejor estado de conservación posible, en caso de necesitar un cambio de uniforme debe informar a su supervisor inmediato.

## Uniforme de los Mensajeros



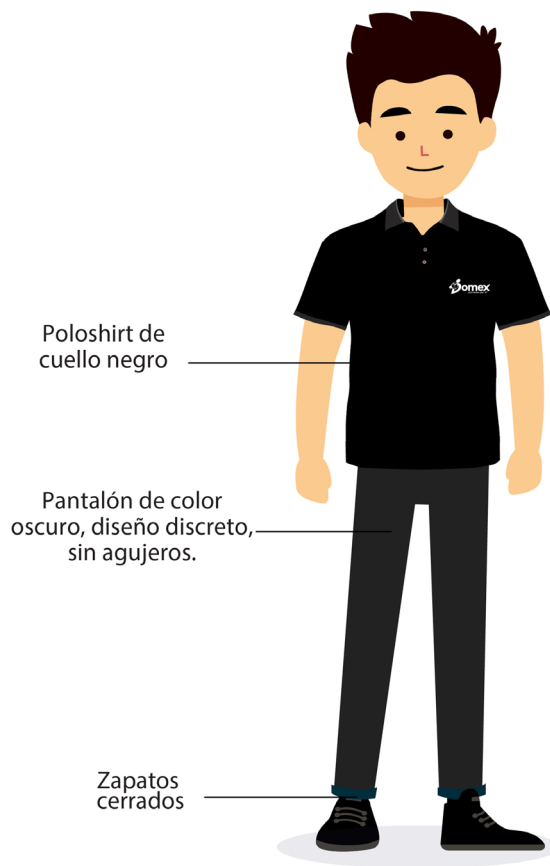
## Colaboradores de Transportación

**Poloshirt amarillo con mangas largas y gráficas de cajitas**



## Colaboradores de Almacén y Distribución

**Poloshirt Negro y pantalón oscuro,** utilizado en áreas operativas (almacén, logística, soporte, etc.)



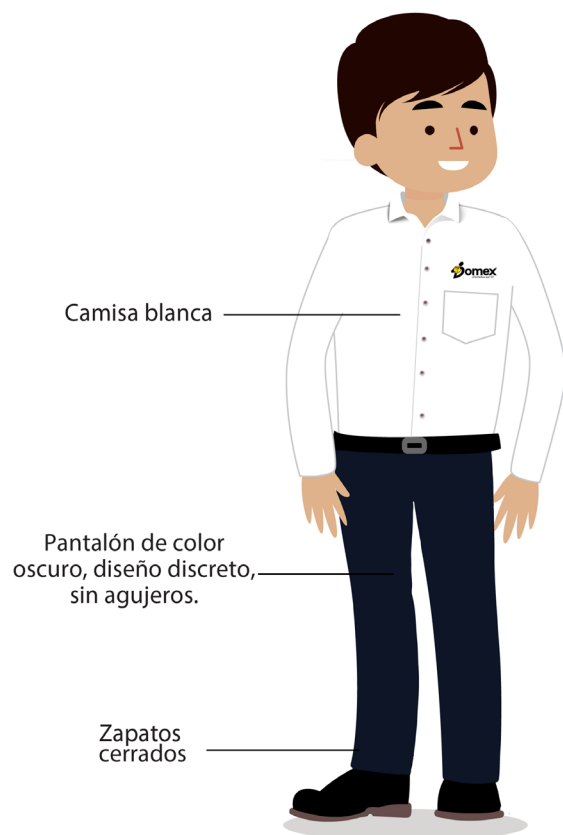
## Colaboradores de Atención al Cliente y Sucursales

**Poloshirt Amarillo y pantalón oscuro,** utilizado en Servicio al Cliente, call center, tecnología.



## Colaboradores Supervisores y Ejecutivos de Gestión

**Camisa blanca con logo Domex y pantalón oscuro,** utilizado en áreas administrativas (Gestión Humana, Contabilidad, Mercadeo, Gestión de Clientes, etc.)



## Colaboradores Gerentes y Directores

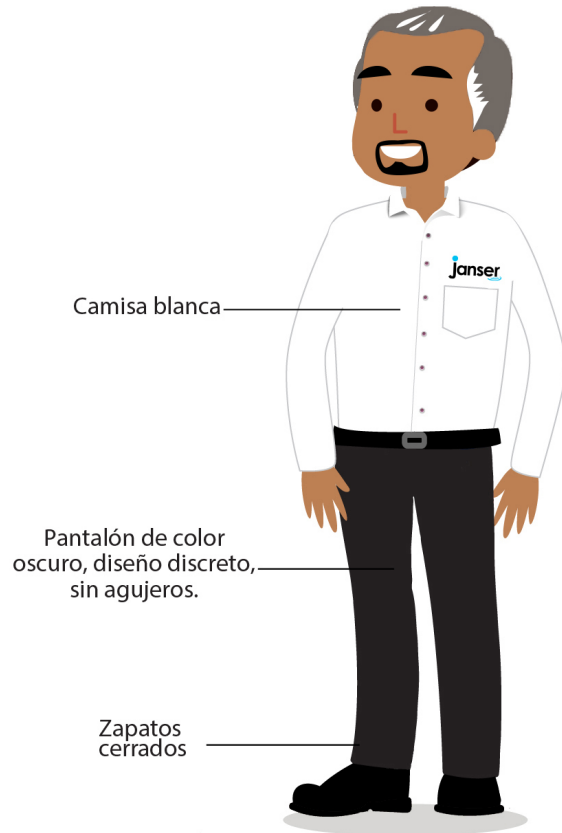
En algunas posiciones no se exige uniforme. Sin embargo, se requiere una vestimenta apropiada para el entorno, sobre todo de toque conservador y que represente los ideales de la empresa.



En el caso de Janser y Coverall, estos tienen sus propios códigos de uniformes, los cuales describiremos a continuación:

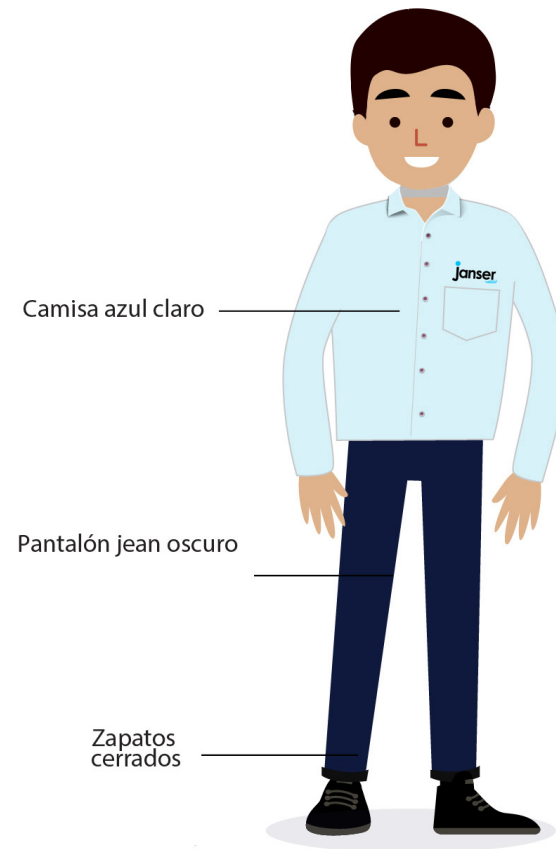
### Colaborador de Almacén y Distribución

Camisas blancas manga largas con pantalón oscuro.



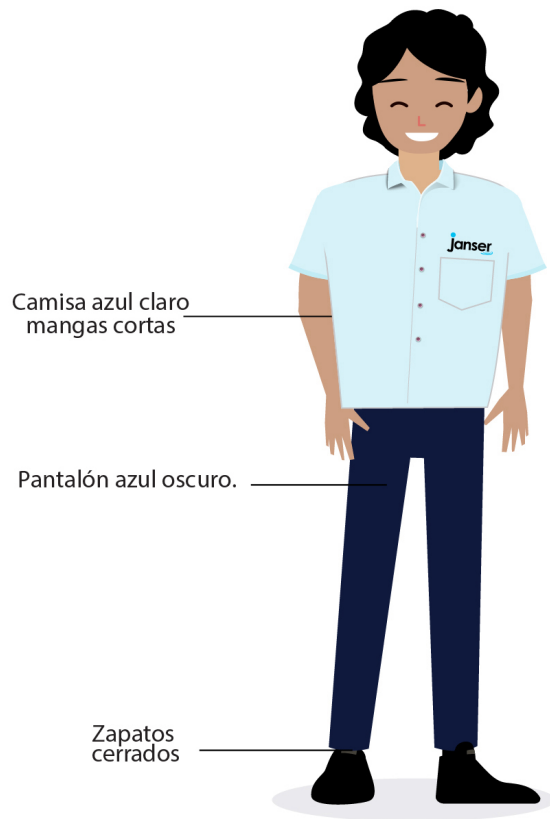
### Colaboradores de Almacén y Distribución

**Equipo operativo Janser:** camisas azul claro manga largas con jean oscuro.

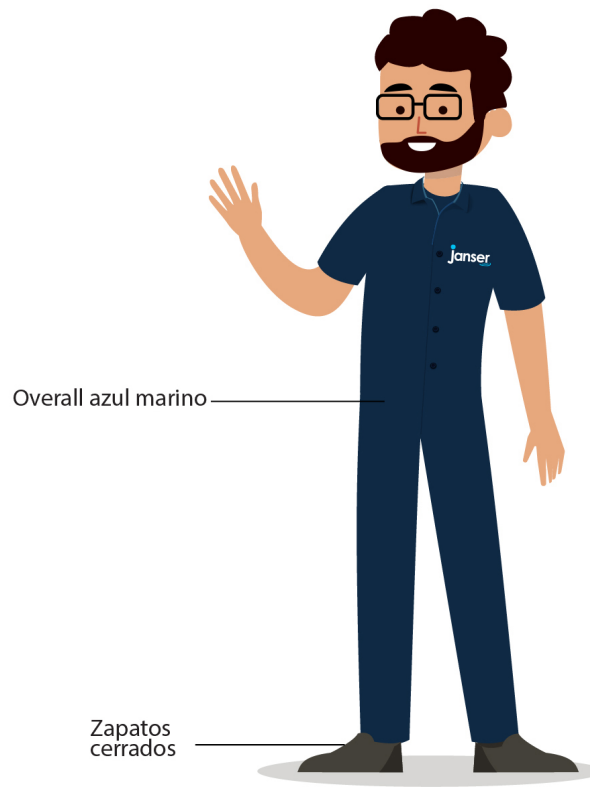




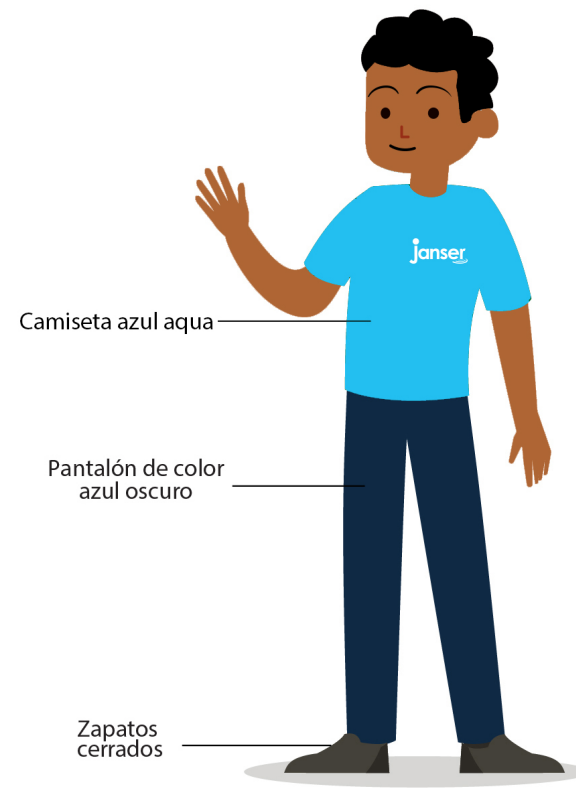
**Equipo operativo conserjes en general:** camisas mangas cortas azul con pantalón azul marino.



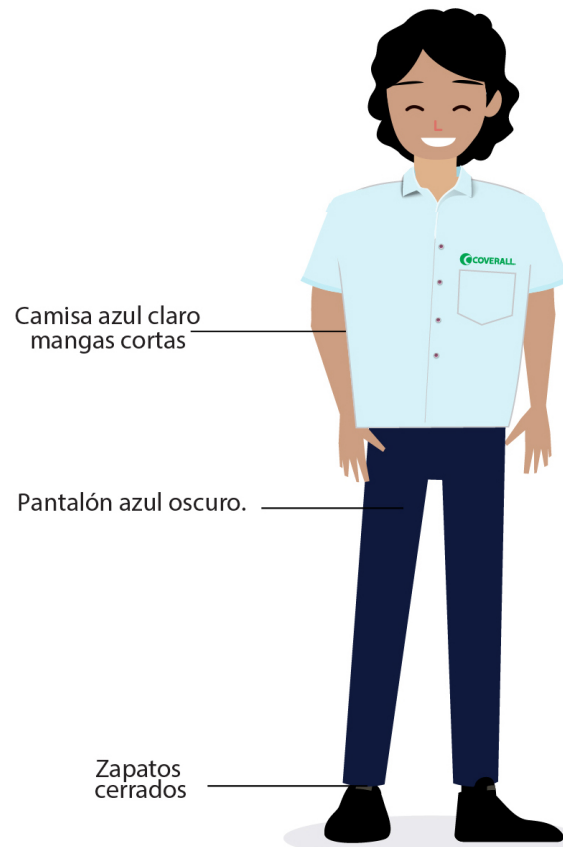
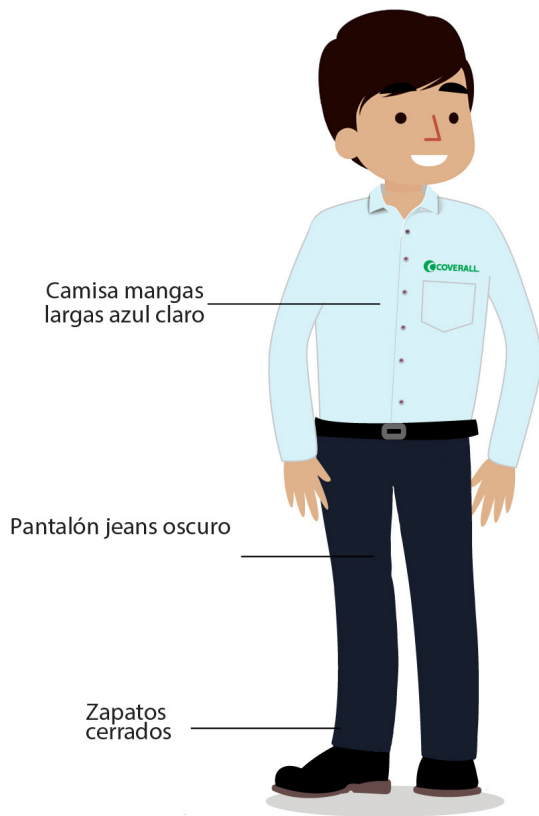
**Equipo de conserjes en planta** pueden usar overall azul marino.



**Equipo operativo que labora en áreas verdes o exteriores:** pueden usar t-shirt azul aqua con logo de janser y pantalón azul marino con logo de janser.



**Uniformes de Coverall:** camisa manga larga azul claro y jeans oscuro o camisa manga corta azul claro y pantalón azul marino. En el caso de personal operativo, utilizan poloshirt verde con mangas largas.



**¿Cuáles conductas no son aceptadas como miembro de nuestra Familia?**

### **Inducir faltas:**

Ningún colaborador o funcionario deberá inducir a otros colaboradores del Grupo Domex a cometer faltas que se consideren como violatorias a este Manual o en cualquier otro documento legal o laboral.

### **Difamación o injuria:**

No está permitido proferir expresiones ni acciones de descrédito ni menosprecio en perjuicio del buen nombre, prestigio e imagen de los Ejecutivos, Funcionarios y compañeros de la empresa en general.

### **Reproducción de información confidencial**

No se permite la reproducción de documentos de archivos electrónicos ni extraer información o documentación para usos no laborales sin la debida autorización.

### **Acoso Sexual y/o Hostigamiento:**

No se permitirá ningún tipo de acciones que puedan considerarse como acoso sexual contra otros colaboradores o contra personal subalterno.

Se entiende por acoso sexual cualquier insinuación, propuesta o acción de carácter físico o verbal, ofreciendo o requiriendo conducta sexual de cualquier grado.

## **Otras conductas que deben evitarse:**

- Agredir físicamente a un compañero, dentro o fuera de la empresa.
- Incurrir en agresión verbal, injurias y hostilidad contra sus compañeros.
- Ejecutar el trabajo en forma que demuestre negligencia en su realización.
- Negarse a cooperar y a trabajar en horarios extraordinarios en casos de justificada necesidad.
- Insubordinarse contra su superior inmediato y contra las instancias superiores, o desobedecer las instrucciones y órdenes de sus superiores.

## Nuestro equipo directivo

**César Villanueva**

CEO

**Carmen Lin**

Directora de Finanzas

**Daniella Villanueva de Rojas**

Directora General Administrativa

**Fanny Reyes**

Directora de Gestión de Negocios  
de Janser y Coverall

**César Danilo Villanueva**

Director General Domex Courier

**Laura Cruz**

Gerente de Recursos Humanos  
lcruz@domex.com.do • Ext. 3021

**Franchesca Medina**

Directora de Operaciones

**Yohanna Zapata**

Encargada de Compensación y Beneficios.  
yzapata@domex.com.do • Ext. 3020

**Marcelle Garrigó**

Directora Gestión de Clientes

**Nahara Rosario**

Coordinadora de Capital Humano.  
nrosario@domex.com.do • Ext. 1039

## ¿Preguntas o dudas sobre temas de salario, seguro, permisos o licencias?

Escribe un correo indicando tu consulta a [rrhhresponde@domex.com.do](mailto:rrhhresponde@domex.com.do) y nuestro equipo te responderá.

### Tiempos de respuesta:

- |                                      |          |
|--------------------------------------|----------|
| • Detalles de Pagos:                 | 72 horas |
| • Consultas y reportes de licencias: | 72 horas |
| • Certificaciones Laborales          | 10 días  |
| • Consultas y reportes de licencias: | 72 horas |