

## **RÉGIMEN DE SANCIONES DISCIPLINARIAS PARA EJECUTIVOS DE VENTAS**

Conste por el presente documento el Régimen de Sanciones Disciplinarias aplicable a los Ejecutivos de Ventas de IDECAP, el cual se emite en ejercicio de la facultad directriz, organizativa y disciplinaria del empleador y se incorpora como parte integrante del contrato de trabajo suscrito con cada trabajador.

El presente Régimen es de cumplimiento obligatorio desde su comunicación formal o suscripción, obligando a las partes conforme a la normativa laboral vigente.

### **I. FINALIDAD**

El presente Régimen tiene por finalidad regular las conductas constitutivas de infracción, establecer su clasificación y determinar las sanciones aplicables, a fin de garantizar el cumplimiento de los lineamientos institucionales, la ética profesional, la adecuada práctica comercial y la protección de los intereses económicos y reputacionales de IDECAP.

### **II. BASE LEGAL**

**El presente Régimen se sustenta en:**

- El artículo 9 del Decreto Legislativo N.º 728 – Ley de Productividad y Competitividad Laboral.
- El Texto Único Ordenado aprobado por el Decreto Supremo N.º 003-97-TR.

### **III. ALCANCE**

Las disposiciones contenidas en el presente Régimen son aplicables a todos los Ejecutivos de Ventas que mantengan vínculo laboral vigente con IDECAP, cualquiera sea su modalidad contractual.

La tipificación de faltas contenida en el presente documento no limita la facultad del empleador de sancionar otras conductas que constituyan infracciones conforme a la legislación laboral vigente.

### **IV. PRINCIPIOS DE APLICACIÓN**

**Las sanciones serán impuestas atendiendo a:**

- La gravedad de la falta.
- El perjuicio ocasionado.
- La intencionalidad o negligencia del trabajador.
- La reiterancia o antecedentes disciplinarios.

En todos los casos se garantizará el derecho de defensa y el debido procedimiento.

### **V. PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO**

Previo a la imposición de cualquier sanción, la institución a través del área legal institucional pondrá de conocimiento por escrito los hechos imputados al trabajador, otorgándole un plazo no menor de seis (6) días naturales para la presentación de sus descargos, conforme a lo previsto en el artículo 31 del TUO del Decreto Legislativo N.º 728.

La decisión será motivada y debidamente notificada, dejando constancia en el legajo personal cuando corresponda.

## VI. MEDIDAS ECONÓMICAS

Las medidas económicas previstas en el presente Régimen únicamente podrán aplicarse respecto de conceptos variables tales como comisiones, bonos o incentivos, sin afectar la remuneración básica ni derechos laborales intangibles reconocidos por la legislación peruana vigente.

## VII. CLASIFICACIÓN DE FALTAS

Las faltas disciplinarias se clasifican en leves, graves y muy graves, atendiendo a su naturaleza, reiterancia, impacto económico, operativo o reputacional, y al grado de responsabilidad atribuible al trabajador.

### FALTAS LEVES

Las faltas leves constituyen incumplimientos de carácter operativo, administrativo o conductual, que no generan un perjuicio grave a la institución ni evidencian dolo, negligencia grave o reiterancia por parte del Ejecutivo de Ventas.

Estas conductas serán evaluadas y sancionadas conforme a los principios de razonabilidad, proporcionalidad, gradualidad y debido procedimiento, de acuerdo con la normativa laboral vigente.

#### 1. ENTREGA DE CONTRATOS Y FORMATOS N.º 01

El Ejecutivo de Ventas es responsable de remitir, de manera obligatoriamente y hasta el día veintiocho (28) de cada mes, al área de ventas, en formato físico, los contratos y los Formatos N.º 01 de autorización de descuento, debidamente firmados y visados por la UGEL correspondiente, adjuntando la copia del Documento Nacional de Identidad (DNI) del docente contratante.

#### Incumplimiento:

La omisión del procedimiento o la falta de subsanación de las observaciones debidamente notificadas al Ejecutivo de Ventas, a través de WhatsApp u otro medio de comunicación formal establecido por la institución, dentro del plazo de tres (3) días hábiles, facultará a la institución a aplicar una medida económica equivalente de hasta el veinte por ciento (20 %) del monto total del contrato afectado, la cual podrá ser compensada con conceptos variables, conforme a la normativa laboral vigente.

#### 2. FALTA DE SEGUIMIENTO OPORTUNO A CLIENTES O DOCENTES

La falta de seguimiento oportuno, respuesta tardía o atención inadecuada a consultas, solicitudes o requerimientos formulados por clientes o docentes, siempre que dicha conducta no genere perjuicio económico, reclamos formales ni afectación significativa a la imagen institucional.

#### *Sanción aplicable:*

Amonestación verbal o escrita.

#### 3. ERRORES ADMINISTRATIVOS EN DOCUMENTACIÓN

Constituyen faltas leves los errores administrativos involuntarios y subsanables en la documentación generada por el Ejecutivo de Ventas, tales como:

- Consignación incorrecta de datos personales (nombres, apellidos, DNI, correo electrónico).
- Errores de digitación o mal llenado de contratos o formatos.
- Omisiones formales que no afecten la validez sustancial del documento.

La presente falta será considerada leve siempre que no exista dolo, negligencia grave ni reiterancia.

***Sanción aplicable:***

Amonestación verbal o escrita.

**4. COMUNICACIÓN INADECUADA CON CLIENTES, DOCENTES O COMPAÑEROS**

Constituye falta leve el uso de una comunicación inadecuada, poco cordial o carente de trato profesional con clientes, docentes o compañeros de trabajo, siempre que dicha conducta no configure hostigamiento, violencia, discriminación, insultos o amenazas, ni genere perjuicio grave a la institución.

***Sanción aplicable:***

Amonestación verbal o escrita.

**5. DESCONOCIMIENTO OCASIONAL DEL SERVICIO O PRODUCTO**

Constituye falta leve el desconocimiento ocasional, no reiterado y subsanable de las características, condiciones o procedimientos del producto o servicio ofrecido, siempre que dicha situación no derive en información falsa, mala práctica comercial ni perjuicio económico para la institución o los clientes.

**MEDIDA CORRECTIVA APLICABLE – CAPACITACIÓN CORRECTIVA OBLIGATORIA:**

La comisión de esta falta dará lugar a la citación obligatoria a capacitación correctiva, la cual será registrada formalmente por la institución y podrá comprender sesiones de reforzamiento, evaluación de conocimientos y seguimiento posterior a cargo de la jefatura de ventas.

**Escalamiento por reiterancia:**

Cuando el Ejecutivo de Ventas incurra en tres (3) capacitaciones correctivas, impartidas por su Supervisor de Ventas y/o por el Área Académica de la institución, o a través de cualquier otro mecanismo de capacitación implementado por esta y debidamente registrado, dentro de un mismo período de evaluación o de manera reiterada, la institución aplicará una medida correctiva de naturaleza económica, consistente en un descuento proporcional sobre conceptos variables, tales como comisiones o incentivos, observando los principios de razonabilidad, proporcionalidad y debido procedimiento, conforme a la normativa laboral vigente.

La reiterancia del desconocimiento podrá ser considerada agravante, facultando a la institución a recalificar la conducta como falta de mayor gravedad.

**6. FALTA DE RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DEL JEFE INMEDIATO**

Constituye falta leve la omisión, falta de respuesta o respuesta extemporánea a reportes, solicitudes, instrucciones o requerimientos formulados por el jefe inmediato a través de los canales institucionales establecidos, siempre que dicha conducta no genere perjuicio económico ni afecte gravemente el desarrollo de las operaciones.

***Sanción aplicable:***

- Primera incidencia: amonestación verbal o escrita.
- Segunda incidencia: amonestación escrita con registro en el legajo personal.
- Reiterancia o incumplimiento sistemático: la conducta podrá ser recalificada como falta grave, previa evaluación, pudiendo dar lugar a suspensión sin goce de haber, conforme a la normativa laboral vigente.

La reiterancia de la falta será considerada agravante, sin perjuicio del derecho de defensa del trabajador y del debido procedimiento.

**7. DEMORA INJUSTIFICADA EN EL REPORTE DE VENTAS**

Constituye falta leve la demora injustificada en la entrega de reportes de ventas, información comercial o documentación requerida por el jefe inmediato para el adecuado seguimiento de la gestión comercial, siempre que no exista perjuicio económico ni reiterancia.

***Sanción aplicable:***

La presente conducta será sancionada con amonestación verbal o escrita, conforme a los principios de razonabilidad y proporcionalidad y a la normativa laboral vigente.

**8. INCUMPLIMIENTO DE METAS COMERCIALES NO REITERADO NI INTENCIONAL**

Constituye falta leve el incumplimiento ocasional de metas comerciales, siempre que este no sea reiterado ni intencional, y se encuentre razonablemente justificado por factores operativos, de mercado o de gestión.

***Sanción aplicable:***

Esta conducta no dará lugar a sanción económica, pudiendo aplicarse únicamente medidas correctivas no disciplinarias, tales como seguimiento, retroalimentación o capacitación.

**9. USO INADECUADO DE CORREO ELECTRÓNICO Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES**

Los medios de comunicación proporcionados por IDECAP constituyen herramientas de uso institucional y deben emplearse de manera responsable, profesional y conforme a los lineamientos internos.

Constituye falta leve el uso inadecuado del correo electrónico u otros medios institucionales, siempre que no se afecte la seguridad de la información, la confidencialidad de los datos ni se genere perjuicio económico o reputacional.

***Sanción aplicable:***

Amonestación verbal o escrita.

**FALTAS GRAVES**

Se consideran faltas graves aquellas acciones u omisiones que vulneran de manera directa las políticas comerciales, los principios éticos, la legalidad de los procesos y la confianza institucional, generando riesgo o perjuicio económico, legal o reputacional a la empresa.

Estas faltas serán sancionadas con suspensión sin goce de haber o despido, conforme a la gravedad del hecho, el nivel de afectación, la intencionalidad, la reiterancia y previa evaluación del Área Legal, respetando el debido procedimiento disciplinario establecido en el Decreto Legislativo N.º 728.

### **1. COBROS Y PERCEPCIÓN INDEBIDA DE DINERO**

Constituye falta grave cobrar, gestionar o recibir pagos a nombre de la institución a través de canales no autorizados, así como percibir dinero, comisiones o dádivas de clientes o terceros sin conocimiento de la empresa.

#### ***Sanción aplicable***

La comisión de la falta dará lugar a la suspensión sin goce de haber por un período de quince (15) días, así como a la afectación de las comisiones de ventas que se generen con posterioridad, reservándose la institución el derecho de adoptar las acciones correspondientes contra el trabajador.

No obstante, procederá el despido cuando se acredite la obtención de beneficio personal, la existencia de perjuicio económico para la institución o la reiterancia de la conducta, conforme a la normativa laboral vigente.

### **2. SALIDA NO AUTORIZADA DE ZONA DE TRABAJO**

Constituye falta grave que el Ejecutivo de Ventas se ausente, se traslade o realice actividades fuera de la zona de trabajo asignada, sin contar con autorización previa y expresa del jefe inmediato o sin comunicación válida a través de los canales institucionales, cuando dicha conducta:

- a) Genere o pueda generar perjuicio operativo, comercial o económico a la institución;
- b) Implique abandono de funciones, incumplimiento de metas o afectación al servicio al cliente;
- c) Sea reiterada, pese a haber sido previamente advertida o sancionada; o
- d) Tenga como finalidad el beneficio personal o la realización de actividades ajenas a los intereses institucionales.

#### ***Sanción aplicable:***

La comisión de la presente falta dará lugar a suspensión sin goce de haber, conforme a la gravedad del hecho, los antecedentes disciplinarios y la evaluación del Área Legal.

Procederá el despido cuando la conducta sea reiterada, dolosa o genere perjuicio grave debidamente acreditado a la institución, configurando incumplimiento de obligaciones laborales o afectación a la confianza, conforme al Decreto Legislativo N.º 728 y respetando el debido procedimiento.

### **3. DIVULGACIÓN INDEBIDA DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL**

Es falta grave divulgar, revelar o compartir información institucional, comercial, contractual o confidencial sin autorización, cuando dicha acción genere o pueda generar perjuicio a la empresa o a terceros.

#### ***Sanción aplicable:***

La institución podrá imponer la sanción de suspensión sin goce de haber por un período de quince (15) días cuando el daño ocasionado sea de carácter leve o resulte susceptible de subsanación; y el despido cuando la divulgación sea dolosa, reiterada o genere un daño grave, de conformidad con la normativa interna y la legislación laboral vigente.

#### 4. MANIPULACIÓN U OMISIÓN DE REPORTES DE VENTA

Se considera falta grave falsificar, alterar, manipular u omitir reportes de venta, registros comerciales o información vinculada a operaciones institucionales, afectando la transparencia y control interno.

**Sanción aplicable:**

La comisión de la falta dará lugar a la suspensión sin goce de haber por un período de quince (15) días, así como a la afectación de las comisiones de ventas que se generen con posterioridad, reservándose la institución el derecho de adoptar las acciones correspondientes contra el trabajador.

No obstante, procederá el despido cuando se acredite la obtención de beneficio personal, la existencia de perjuicio económico para la institución o la reiterancia de la conducta, conforme a la normativa laboral vigente.

#### 5. INDUCCIÓN AL ERROR AL CLIENTE O USUARIO

Constituye falta grave brindar información falsa, inexacta o engañosa sobre servicios, condiciones, precios, beneficios o certificaciones con la finalidad de concretar una venta de manera reiterada.

**Sanción aplicable:**

Las comisiones se devengarán únicamente cuando la operación comercial se encuentre plenamente válida, confirmada, ejecutada y sin observaciones que generen perjuicio institucional. En caso de anulación, resolución o afectación imputable al Ejecutivo, no se generará derecho a comisión alguna respecto de dicha operación.

La institución podrá aplicar, de manera excepcional y debidamente motivada, una reducción de hasta el veinticinco por ciento (25 %) del incentivo o comisión variable vinculada a la operación afectada, siempre que el perjuicio institucional se encuentre objetivamente acreditado y sea imputable al Ejecutivo de Ventas, observándose en todo momento los principios de razonabilidad, proporcionalidad y debido procedimiento.

En caso de dolo, reincidencia o afectación significativa, podrá imponerse suspensión sin goce de haber o despido, conforme a la normativa laboral vigente y previo procedimiento disciplinario que garantice el derecho de defensa.

Sin perjuicio de lo anterior, la institución se reserva el derecho de ejercer las acciones legales correspondientes para la reparación integral de los daños ocasionados.

#### 6. CELEBRACIÓN DE CONTRATOS O COMPROMISOS SIN AUTORIZACIÓN

Es falta grave celebrar contratos, acuerdos u obligaciones a nombre de la institución sin contar con la autorización del jefe inmediato o excediendo las facultades otorgadas.

**Sanción:**

Suspensión si no se genera perjuicio económico; despido cuando se comprometa legal o económicamente a la empresa.

#### 7. SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD Y USO INDEBIDO DE CREDENCIALES

Constituye falta grave suplantar la identidad de clientes, usuarios, docentes, así como utilizar de manera indebida credenciales, accesos a sistemas, firmas o correos institucionales.

**Sanción aplicable:**

La comisión de la falta dará lugar a la suspensión sin goce de haber por un período de quince (15) días, así como a la afectación de las comisiones de ventas que se generen con posterioridad, reservándose la institución el derecho de adoptar las acciones correspondientes contra el trabajador.

No obstante, procederá el despido cuando se acredite la obtención de beneficio personal, la existencia de perjuicio económico para la institución o la reiterancia de la conducta, conforme a la normativa laboral vigente.

**8. INCUMPLIMIENTO REITERADO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

Es falta grave incumplir de manera reiterada o deliberada las políticas comerciales, éticas o los procedimientos internos, pese a haber sido advertido o sancionado previamente.

**Sanción aplicable:**

La comisión de la falta dará lugar a la suspensión sin goce de haber por un período de quince (15) días, así como a la afectación de las comisiones de ventas que se generen con posterioridad, reservándose la institución el derecho de adoptar las acciones correspondientes contra el trabajador.

No obstante, procederá el despido cuando se acredite la obtención de beneficio personal, la existencia de perjuicio económico para la institución o la reiterancia de la conducta, conforme a la normativa laboral vigente.

**9. AFECTACIÓN GRAVE DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL**

Constituye falta grave realizar actos, expresiones o conductas contrarias a la ética profesional y valores institucionales que afecten gravemente la reputación de la empresa frente a clientes, autoridades o al público.

**Sanción aplicable:**

La comisión de la falta dará lugar a la suspensión sin goce de haber por un período de quince (15) días, así como a la afectación de las comisiones de ventas que se generen con posterioridad, reservándose la institución el derecho de adoptar las acciones correspondientes contra el trabajador.

No obstante, procederá el despido cuando se acredite la obtención de beneficio personal, la existencia de perjuicio económico para la institución o la reiterancia de la conducta, conforme a la normativa laboral vigente.

**10. COMPETENCIA DESLEAL**

Es falta grave realizar actos de competencia desleal en perjuicio de la institución, favoreciendo a terceros o a entidades ajenas, utilizando información, contactos o recursos institucionales.

**Sanción aplicable:**

Despido, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.

**11. USO INDEBIDO O APROPIACIÓN DE BIENES INSTITUCIONALES**

Constituye falta grave el uso no autorizado, apropiación, retención indebida, disposición o utilización para fines personales de bienes de la institución, tales como vehículos, equipos, materiales comerciales, dispositivos electrónicos, credenciales, bases de datos o cualquier otro recurso asignado para el cumplimiento de funciones laborales.

Calle 29 de diciembre #113 2do Piso - Urb. Torres Araujo - Trujillo

Calle Coronel Andrés Reyes N° 360 of. 105 Edificio Onyx - San Isidro -Lima

Informes: 985 489 314

informes@idecap.edu.pe

www.idecap.edu.pe



En el caso de vehículos institucionales, también constituye falta grave la comisión de infracciones de tránsito derivadas de uso negligente, imprudente o contrario a la normativa vigente, cuando estas sean imputables al Ejecutivo de Ventas.

**Sanción aplicable:**

La comisión de la falta podrá dar lugar a suspensión sin goce de haber o despido, según la gravedad del hecho, el nivel de responsabilidad, la intencionalidad y el perjuicio ocasionado.

Cuando se genere un perjuicio económico debidamente acreditado incluyendo multas, papeletas o daños materiales derivados de infracciones de tránsito imputables al trabajador este deberá asumir el costo correspondiente, conforme a la normativa laboral vigente y previa determinación de responsabilidad, sin perjuicio de las acciones civiles, administrativas o penales que correspondan.

**12. FALSIFICACIÓN O ALTERACIÓN DE DOCUMENTOS**

Constituye falta grave la falsificación, adulteración, simulación o presentación de documentos con firmas falsas, datos alterados o información inexacta en reportes, contratos, formatos internos o cualquier documento relacionado con la gestión comercial.

**Sanción aplicable:**

La comisión de la falta dará lugar a suspensión sin goce de haber hasta por quince (15) días o despido, según la gravedad del hecho, el perjuicio ocasionado y la intencionalidad del trabajador. Procederá el despido cuando se acredite dolo o afectación a la confianza institucional, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que correspondan.

**CLÁUSULA SUPLETORIA**

El presente Régimen será interpretado conforme a la normativa laboral peruana vigente. En todo lo no previsto expresamente, se aplicarán supletoriamente las disposiciones contenidas en el TUO del Decreto Legislativo N.º 728 y demás normas aplicables.

La tipificación de faltas contenida en el presente régimen no limita la facultad del empleador de sancionar otras conductas que constituyan infracciones laborales conforme a la legislación peruana.

**DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD**

Declaro haber leído íntegramente el presente régimen de sanciones de IDECAP, comprender su contenido y alcances, y en señal de conformidad con lo dispuesto en la misma, firmo el presente documento, otorgando mi consentimiento expreso.

*Trujillo, 18 de febrero de 2026*