



MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD SEMANS SOCIEDAD ANÓNIMA

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD SEMANS S.A., de ahora en adelante conocida como SEMANS y/o LA EMPRESA, es una empresa con sede en Puntarenas, Miramar, prestadora de servicios tercerizados (outsourcing) en mantenimiento de limpieza y seguridad de edificios, mantenimiento de zonas verdes, secretariado, entre otros.

GENERALIDADES

MISIÓN: Entregar a nuestros clientes servicios de excelencia y personalizados, que respondan a sus necesidades operativas, convirtiéndonos en un facilitador y colaborador para su crecimiento. Todo lo anterior basándose en sólidos principios y valores corporativos.

VISIÓN: Como empresa líder regional en el área de servicios, los esfuerzos de la compañía se orientan a estar siempre a la vanguardia de la industria de SERVICIOS. A partir de esa premisa, el objetivo es cumplir con las exigencias de un mercado más especializado, más comprometido con el medio ambiente y con precios competitivos, creando valor a largo plazo para nuestros colaboradores, consumidores y sociedad.

DEFINICIÓN DE PRINCIPIOS

Los valores de SEMANS son grandes fuerzas impulsoras, del cómo los colaboradores realizan el trabajo y son necesarios para producir cambios a favor del progreso y el cumplimiento de los objetivos:

Honestidad: Trabajar con honestidad implica que usted sea decente, razonable y justo en sus acciones, se comporte y exprese en apego a la verdad y utilice su tiempo laboral eficiente. Sea siempre franco y sincero para así evitar la duda, el fraude, la incertidumbre y la desconfianza.

Lealtad: En SEMANS somos leales entre los colaboradores, entre colaboradores y clientes, entre colaboradores y miembros de Junta Directiva, entre colaboradores y asesores externos, entre colaboradores y nuestra sociedad en la que nos desenvolvemos, entre colaboradores y nuestro ambiente, nos debemos respeto mutuamente y fidelidad, compromiso, unión de equipo, leales hacia nosotros mismos como colaboradores y hacia la organización, siendo consistentes entre lo que hacemos, pensamos y decimos.



Respeto: Respetamos la dignidad de las personas y sus derechos fundamentales, por lo tanto, trate a sus compañeros, clientes, accionistas, proveedores, gobiernos, medios de comunicación, público o cualquier otro con quienes se relaciona con respeto, dignidad, cortesía, cooperación y muestre un alto espíritu de servicio.

Responsabilidad: La confianza y seguridad hacia el país en la ejecución de nuestra propuesta de valor, se logra por la responsabilidad inherente en todos nuestros colaboradores en la ejecución de sus labores, siendo comprometidos, coherentes y sobre todo profesionales, somos lo que somos por cumplir lo que prometemos responsablemente hacia la organización, pero sobre todo a nosotros mismos, nuestra sociedad y nuestro medio ambiente.

Confidencialidad: Valor inherente a todos los colaboradores, y a la Organización, nuestros clientes confían en el manejo de la información a la que tenemos acceso gracias a la confidencialidad y el cumplimiento de la normativa que nos regula.

Valores Organizacionales: Reconozco que el cumplimiento de nuestros objetivos dentro de la compañía está en función de la satisfacción que obtengan los clientes internos y externos, fruto de un trabajo profesional.

Actitud Analítica: Siempre calculo, pondero y analizo las situaciones que se presentan en la realización de mi trabajo, para tomar las mejores decisiones, considerando que cada problema puede ser una oportunidad de mejora.

Liderazgo: Puedo inspirar a todo el equipo de colaboradores e incentivar a mis compañeros para que trabajemos de forma entusiasta en alcanzar los objetivos de la organización.

Orden: Ejecuto mis acciones buscando la armonía y el equilibrio en mi entorno, lo cual me permite un mejor desempeño laboral.

Rendición de Cuentas: Comunico la información necesaria y ofrezco una retroalimentación sobre nuestros procesos laborales, a cada una de las partes involucradas.

Transparencia: Implica establecer relaciones de confianza entre los miembros del equipo de trabajo, de manera tal que se tenga pleno conocimiento de la fundamentación de las decisiones tomadas, principio ligado con la honestidad y la verdad, y contrario a la corrupción.

Ética: Valores y principios de la persona enmarcados dentro de las buenas costumbres, obligación de todo profesional de actuar siempre en función de su mejoría como profesional y en estricto apego a la moral.



CONSIDERANDO

Las relaciones obrero-patronales, no pueden existir sin la presencia del Negocio en donde las mismas se desarrollan, de igual manera, los negocios, instituciones u organismos no pueden existir sin la presencia del Talento Humano que lo conforma, que lo hace producir, que lo hace avanzar en la Propuesta de Valor, por el cual fue creado.

El mundo de hoy en día está inmerso en entornos volátiles, cambiantes, competitivos, que requieren Talento Humano vivo, feliz, creativo y deseoso de superación, de ahí que para lograr salir adelante ambas partes, Patrono y Trabajadores, debemos definir el marco regulatorio, teniendo claro que no podemos interpretarlo de manera aislada, debe entenderse de manera integral, de tal suerte que esto es lo que pretende este Manual, definir las reglas de juego, las acciones, las prohibiciones y en general los principales comportamientos exigibles al trabajador, medibles y por el cual merece su remuneración (Salario).

En esta empresa, se necesita de trabajadores comprometidos, dedicados y felices, que tengan en su esencia la bondad propia de todo ser humano y sobre todo, que viva su vida con valores y principios que complementen los ya vividos por el PATRONO.

SEMANS en respeto y de acuerdo con las Leyes, decretos y contratos vigentes que lo afecten, establece el presente **MANUAL DE CONDUCTAS LABORALES** con el objeto de precisar las condiciones obligatorias a que deben sujetarse SEMANS y sus trabajadores con motivo de la ejecución o prestación concreta del trabajo.

El presente manual tiene por objeto establecer las políticas internas que rigen la relación laboral entre la empresa y sus colaboradores, con el fin de promover un ambiente de trabajo respetuoso, seguro y eficiente. Su cumplimiento es obligatorio para todo el personal.

Este Manual comprende el cuerpo de reglas de orden técnico y administrativo necesarias para la buena marcha de SEMANS; las relativas a higiene y seguridad en las labores, como indicaciones para evitar que se realicen los riesgos profesionales e instrucciones para prestar los primeros auxilios en caso de accidente y, en general, todas aquellas otras que tanto SEMANS como los Trabajadores estimen convenientes, además contendrá:

- a) Las horas de entrada y de salida de los trabajadores, el tiempo destinado para las comidas y el período o períodos de descanso durante la jornada;
- b) El lugar y el momento en que deben comenzar y terminar las jornadas de trabajo;
- c) Los diversos tipos de salarios y las categorías de trabajo a que correspondan;
- d) El lugar, día y hora de pago;



- e) Las disposiciones disciplinarias y formas de aplicarlas;
- f) La designación de las personas delante quienes deberán presentarse las peticiones de mejoramiento o reclamos en general, y la manera de formular unas u otros; y
- g) Las normas especiales pertinentes a las diversas clases de labores, de acuerdo con la edad y sexo de los trabajadores.

SEMANS en respeto y de acuerdo con las Leyes, decretos y contratos vigentes que lo afecten, establece el presente **MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES** con el objeto de precisar las condiciones obligatorias a que deben sujetarse tanto la empresa SEMANS, como sus trabajadores con motivo de la ejecución o prestación concreta del trabajo.

Cada una de las áreas de interés, se dividirá en Capítulos, entiéndase cada capítulo como una Conducta Laboral que todas juntas conceptualizan el presente MANUAL DE CONDUCTAS LABORALES de SEMANS.

CAPÍTULO PRIMERO

Sección I.

Normas de Acatamiento General

Artículo 1: Objetivo. Este Manual de Políticas Internas busca regular la ejecución del trabajo dentro de la empresa, incluyendo aspectos como el cumplimiento de las jornadas y horarios de trabajo, el disfrute y pago de los días feriados y el disfrute de los descansos, la prevención del Acoso y la Discriminación, el uso de vehículos corporativos, la Prevención de los Delitos contra la Propiedad, la Confidencialidad en temas laborales, el teletrabajo, el consumo, tenencia y transporte de Drogas en el área de trabajo y el Debido proceso Sancionatorio, entre otros.

Artículo 2: Alcance. El presente Manual de Políticas Laborales será de observancia obligatoria para todo el personal sin distinción de su puesto, función o forma de contratación y deberá ser aplicada con relación al Código de Trabajo y las recomendaciones que en esta materia formule la gerencia de SEMANS.

CAPÍTULO SEGUNDO

RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN

Sección I.

Aspectos Generales



Artículo 1: Objetivo: Definir las condiciones que regirán el Proceso de Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción del personal que labora para SEMANS, de forma que se cuente con el personal idóneo para los servicios requeridos por la compañía.

Artículo 2: Para efectos de Este capítulo se entiende:

Currículum Vitae (CV): Corresponde a la hoja de vida del postulante que resumen el conjunto de sus experiencias educacionales, laborales y vivenciales.

Plan de carrera: Trayectoria profesional e individual que se ofrece a aquellos colaboradores que tengan potencial e interés para aceptar nuevas responsabilidades y retos, basados en los resultados del desempeño en la compañía.

Reclutamiento: Conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados para ocupar cargos dentro de la organización.

Reclutamiento interno: Proceso mediante el cual se divulga y se promueve dentro de los colaboradores oportunidades que permitan el desarrollo profesional y crecimiento dentro de la compañía.

Reclutamiento Externo: proceso mediante el cual se ofrecen oportunidades de empleo a candidatos ajenos a la organización.

Puestos:

Gerente General:

Es la máxima autoridad en la planeación, dirección, administración, organización y control de la empresa. Es responsable de la ejecución del plan estratégico institucional y toma decisiones estratégicas que afectan directamente al negocio. El impacto y nivel de riesgo de esta posición es **muy alto**.

Supervisores de Campo:

Están a cargo de la planeación, organización, coordinación, control y seguimiento de los servicios operativos en los diferentes sitios donde se prestan los servicios. Cuentan con personal a cargo de nivel operativo. Toman decisiones tácticas y operativas. Ejercen funciones de supervisión directa. Su nivel de riesgo es **medio-alto**.

Administrativos:

Realizan labores administrativas, técnicas y de control interno relacionadas con procesos financieros, de personal, logísticos o de soporte institucional. No cuentan con personal a cargo. Toman decisiones operativas dentro de su área de acción. Su nivel de riesgo es **medio-alto**.

**Secretarios Generales:**

Ejecutan funciones de asistencia a los diferentes contratos que pertenecen a la empresa. Se encargan de la coordinación de agendas, redacción de documentos, atención de correspondencia, manejo de información confidencial y coordinación interna. Toman decisiones operativas en el marco de sus funciones. Su nivel de riesgo es **medio-bajo**.

Misceláneos:

Realizan labores de limpieza y mantenimiento básico en oficinas, instalaciones o espacios de servicios. No se requiere formación específica, y sus funciones se ejecutan bajo supervisión directa. La toma de decisiones es operativa y el impacto y nivel de riesgo es **bajo**.

Oficiales de Seguridad:

Ejecutan labores de vigilancia, control de accesos y resguardo de instalaciones o personal. Siguen protocolos establecidos y reportan cualquier irregularidad a sus superiores. No se requiere formación académica especializada, aunque sí capacitación básica en seguridad. Están sujetos a la Ley de Regulación de los Servicios de Seguridad Privados. El nivel de riesgo es **medio-alto**, debido a su exposición a posibles situaciones de riesgo.

Mantenimiento de Zonas Verdes:

Realizan trabajos de jardinería, corte de césped, poda, riego, limpieza de áreas verdes y cuidado del ornato. No se requiere formación profesional específica, pero sí conocimientos prácticos. Su autonomía es limitada y la toma de decisiones es operativa. El nivel de riesgo e impacto es **bajo**.

Mantenimiento General de Edificios:

Realizan funciones técnicas especializadas como electricidad, plomería, soldadura, tareas básicas de reparación y mantenimiento. Su nivel de riesgo es **medio**, por la exposición a herramientas, instalaciones eléctricas o estructuras.

Colaborador o Colaboradora:

Se entiende como la persona física que presta a SEMANS sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros, en forma subordinada y a cambio de una retribución o salario, sea en forma permanente o transitoria, y como consecuencia de una relación laboral o de un contrato de trabajo, verbal o escrito, expreso o tácito, individual o colectivo.

Contrato de Trabajo:

Es el Documento mediante el cual se consignan las condiciones de relación laboral y de contratación, que contempla la firma del representante laboral y la firma del trabajador.

Artículo 3:**Tipos de contratos:**



Además de los contratos por tiempo indefinido, en SEMANS se suscribirán:

- a. **Contratos por tiempo determinado (definido o a plazo fijo):** Se celebran con los trabajadores que ejecutan temporalmente las labores de quien o quienes se encuentran disfrutando de vacaciones, bajo licencia, así como en aquellos casos excepcionales en que su celebración resulta procedente conforme a la naturaleza de los servicios que se prestan.
- b. **Contratos por obra determinada:** Se celebran para satisfacer las necesidades que eventualmente se presenten en SEMANS y en los cuales, sin previa fijación de tiempo, el objeto de la prestación personal del servicio subordinado es la misma obra producida.

Período de prueba: Al inicio de todo contrato o relación de trabajo por tiempo indefinido, así como en los casos de ascensos o de traslados, hay un período de prueba no mayor de tres meses, salvo que se convenga un plazo menor.

Durante el período de prueba y sin aviso previo, cualquiera de las partes puede dar por terminado el contrato o relación laboral que los une, esto aplica si y solo si, los motivos de término de la relación son objetivos y no por prejuicios discriminatorios y contrarios a la dignidad humana.

En caso de ascenso o traslado, el trabajador puede ser reintegrado a su anterior ocupación con el salario anterior, cuando el patrono estime que no reúne satisfactoriamente las condiciones requeridas para el normal desempeño del empleo al cual fue ascendido; o bien, cuando el mismo trabajador considere que el ascenso no llena sus expectativas o surge otra causa que, en su criterio, afecta gravemente sus intereses. En caso de realizado el ascenso, y pasado el periodo de tres meses, se entenderá para todos los efectos que el nuevo puesto y salario es el vigente.

Artículo 4: Responsabilidades: La responsabilidad del Proceso de Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción es un proceso de coordinación entre la Dirección Administrativa con Recursos Humanos de SEMANS.

Recursos Humanos de SEMANS suministrará a las Gerencias y/o de Áreas Administrativas, los Perfiles del Puesto que les permitirá contar con los requisitos técnicos y personales de cada una de las personas que reclutarán, seleccionarán y contratarán para llenar las vacantes en su Área. Con base en la experiencia acumulada y el conocimiento del Negocio, las Gerencias y Áreas Administrativas, podrán aportar a Recursos Humanos y Operaciones de SEMANS aspectos que enriquezcan y actualicen los Perfiles de cada uno de los puestos.

Artículo 5: PROCEDIMIENTOS Y OTROS DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Procedimiento de Reclutamiento



Procedimiento de Selección

Procedimiento de Contratación

Procedimiento de Inducción

Boleta de “Oferta de Servicios”

Boleta de “Análisis de Antecedentes”

Boleta de contratación: “Acción de Personal”

Boleta inscripción provisional al INS

Dichos procedimientos se describen en este Manual, siendo las boletas anexos al presente Manual.

El proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción se da por las siguientes condiciones:

- Sustitución de un colaborador y/o colaboradora por despido (con o sin responsabilidad) y/o renuncia
- Apertura de una plaza nueva
- Creación de Plazas para Proyectos específicos.

Artículo 6: Recursos Humanos capacitará en caso de necesitarlo al personal para que ejecuten el proceso de reclutamiento, selección y contratación dentro de los lineamientos de SEMANS.

Artículo 7: Cada una de las Gerencias de Áreas Administrativas deberá velar por el cumplimiento de lineamientos y procedimientos dictados por SEMANS en el proceso de Reclutamiento, Selección y Contratación cada vez que requieran los servicios de una persona dentro de su Área.

Artículo 8: Las Gerencias o Área Administrativa serán responsables de ejecutar el proceso de reclutamiento y preselección del personal para cada uno de los puestos según los requisitos que le correspondan:

- Verificación de requisitos del puesto (Con base en el perfil del puesto)
- Entrevista profunda y detallada
- Verificación y Análisis de antecedentes laborales
- Pruebas de servicio (Para casos específicos)



- Verificación y recopilación de documentación requerida para el puesto (Verificación de Originales vs fotocopia de Cédula de Identidad, Cédula de Residencia, títulos académicos (Primaria, Secundaria, Universitaria, técnica, entre otros), licencia de conducir, hoja de delincuencia, 2 cartas de recomendación de trabajos anteriores.)

Artículo 9: Será responsabilidad de cada Gerente, velar por la no contratación de personal y/o evaluación de continuidad en el puesto durante el periodo de prueba, que:

- Fuera despedido sin responsabilidad laboral por SEMANS;
- Renunció sin otorgar el debido preaviso;
- Fuera despedido por la inhabilidad de desempeñar sus deberes de trabajo;
- Tiene un alto record de ausentismo, al menos una ausencia cada trimestre;
- Tiene una(s) evaluación(es) inferior(es) de conformidad con los métodos de evaluación de personal que posee SEMANS;
- Haya violado las reglas de trabajo y/o seguridad, y haya recibido la sanción disciplinaria correspondiente.

Para lograr lo anterior, cada Gerente responsable de la contratación, antes de la misma, deberá consultar la base de datos de Recursos Humanos de SEMANS para verificar antecedentes antes de realizar su ingreso.

Al trabajador que no posea impedimento para ser recontratado por SEMANS, según las prohibiciones antes expresas, y que haya sido recontratado dentro del plazo de treinta días posteriores a su separación de SEMANS, no se le requerirá pasar por otro período de prueba, salvo aquellos casos en que SEMANS lo crea necesario, tomando en cuenta en especial la evaluación de desempeño laboral más reciente aplicada al Trabajador antes de finalizar su relación laboral con SEMANS.

Si la recontratación se da luego de treinta días de la separación del trabajador de SEMANS, debe comenzar un nuevo período probatorio que incluye el mismo plazo para cualquier beneficio ofrecido por SEMANS.

Artículo 10: Será responsabilidad de Recursos Humanos, Dirección y Gerencia General, velar por la objetividad de los procesos de Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción.

Artículo 11: Será responsabilidad de Recursos Humanos contar con una base de datos de oferentes para cada uno de los puestos de SEMANS. La fuente de reclutamiento para esta base de datos serán los candidatos que se acercan a pedir trabajo a SEMANS, personas recomendadas por el



personal de cualquier departamento, ofertas obtenidas de los medios de comunicación masiva (periódicos, carteleros, radio, internet), u otros medios.

Artículo 12: Será responsabilidad de Recursos Humanos y de cada Gerente valorar de manera objetiva que el lugar de residencia de los candidatos a contratar se encuentre en los alrededores de la zona donde se encuentra ubicada la compañía y de los lugares en donde esta realice actividades, de forma que no se perjudiquen los intereses SEMANS ni del posible colaborador y/o colaboradora. Esta directriz ayuda a que nuestro personal tenga una mejor calidad de vida en administración de su tiempo y dinero.

Artículo 13: Será responsabilidad de Recursos Humanos brindar a cada una de las Gerencias y Área los salarios actualizados según puesto, para cada inicio de año. Esta información les permitirá realizar eficientemente la contratación del personal para su Área.

Sección II.

Procedimiento de Reclutamiento

Artículo 14: Fases del Procedimiento de Reclutamiento:

- El primer paso en este proceso es tener claridad sobre cuáles son los perfiles de puestos a nivel de conocimiento y a nivel de personalidad.
- El segundo paso es definir un lugar seguro (Ampo y/o Archivo) para ubicar todos los oferentes a trabajar con **SEMANS** según cumplimiento de requisitos para el puesto.
- Las Unidades de Trabajo (Áreas Administrativas u otras) contarán con formularios de “Oferta de Servicio” para ser entregada a cada una de las personas que se acercan a solicitar empleo.
- El procedimiento de Reclutamiento y Selección es continuo y no solamente en período de demanda de servicios.
- Cuando existe una poca o nula oferta en las Unidades de Trabajo en la base de datos de oferentes elegibles, Recursos Humanos decidirá sobre la fuente de Reclutamiento a utilizar (Prensa Escrita, Instituciones, Bolsas de Empleo, Internet, Centros de Educación, Rotulación, entre otros)
- La responsabilidad de hacer reclutamiento de candidatos vía publicación en los Medios de Comunicación (Prensa Escrita y/o radio) es de Recursos Humanos de la Empresa.

Plazo para Reclutamiento:



- a. Para el Perfil Operativo, el Departamento de Desarrollo Humano contará con 15 días naturales a partir de recibida la requisición de personal.
- b. Para el Perfil Profesional, jefes o Gerentes departamento de RRHH contará con 20 días naturales mes a partir de recibid a la requisición de personal.
- c. Para el Perfil de Alta Gerencia se dispondrá de dos meses a partir de recibida la requisición del personal. Este proceso se podrá subcontratar a una empresa reclutadora, según solicitud de la Junta Directiva.

14.1. Procedimiento de Reclutamiento:

14.1.1. Se realizará la publicación de la vacante, la cual se comunicará a todo el personal para que puedan aplicar los colaboradores interesados.

14.1.2. Toda plaza vacante se analizará primero con el fin de corroborar que existen colaboradores que cubren con los requisitos o con su mayoría a nivel interno. De esta forma les aseguramos la oportunidad de ser parte del proceso de reclutamiento.

14.1.3. Ante casos de candidatos internos que tengan igualdad de condiciones, la evaluación de desempeño será considerada como la variable que defina el candidato a ocupar el puesto.

14.1.4. Si a nivel interno no se cuenta con un funcionario que cumpla con el perfil, se procede a buscar los candidatos de forma externa, por los medios que Desarrollo Humano considere, entre estos se podrán utilizar: banco de oferentes, bolsas de empleo, anuncios en medios de comunicación, base de datos de universidades, página web, redes sociales, entre otros.

14.1.5. En caso de cargos vacantes de remplazo y/o suplencias para los cuales ya se cuenten con postulantes que hayan desempeñado labores en el servicio y además se cuente con informes de desempeño que revaliden su idoneidad para el cargo, se podrá prescindir de desarrollar un nuevo proceso de selección. La vacante será llenada en función del análisis de los postulantes disponibles bajo las condiciones antes descritas y con base a la elección de la jefatura solicitante.

14.1.6. De acuerdo con lo establecido en el Código de Conducta, no podrá contratarse, o bien deberá renunciar el funcionario de menor antigüedad, en casos de parentesco hasta tercer grado de consanguinidad o afinidad, o caso de matrimonios o parejas formales en los siguientes casos:
a) Cuando haya relación directa e inmediata de dependencia, b) Cuando sus funciones estén relacionadas de tal manera que pueda causar perjuicio a SEMANS o subsidiarias, de conformidad con el criterio de la Dirección Administrativa, jefe o jefes inmediatos y la Auditoría Interna.

14.1.7. Los casos de recontractación de personal que se ha desvinculado de la organización por renuncia se tramitarán únicamente bajo la aprobación del Director General.



Sección III.

Procedimiento de Selección

Artículo 15: Procedimiento de Selección: El proceso de selección es la búsqueda del candidato idóneo para ocupar un puesto vacante en un Área de SEMANS. Por política de SEMANS los pasos (en orden de prioridad) a realizar para ocupar una plaza vacante son:

- **Concurso Interno en el Área de Trabajo.** Consiste en dar primero que todo, oportunidad al personal de la misma Área para que ascienda a un puesto de mayor responsabilidad o mayor ingreso económico con base en el cumplimiento de requisitos técnicos, habilidades personales y desempeño laboral, motivando así el crecimiento y desarrollo personal, de manera que se pueda premiar y valorar el esfuerzo y dedicación del personal que ya labora para SEMANS. El procedimiento para este proceso consiste en que la Gerencia realice un análisis detallado de las habilidades técnicas, personales y del desempeño laboral de cada uno de sus miembros del equipo de trabajo con base en el perfil del puesto vacante. Si algún miembro de su equipo de trabajo es un candidato potencial para ocupar el puesto, el siguiente paso es pedir retroalimentación sobre su propuesta a Recursos Humanos, para ejecutar el movimiento del puesto. Cualquiera que sea la decisión (que un miembro del equipo sea electo o no) el Gerente debe informar a su equipo sobre el procedimiento y los criterios utilizados para tomar la decisión.
- **Concurso Externo.** Si con la opción 1 (Concurso Interno) no se encuentran candidatos para la plaza vacante, se debe recurrir a la fuente de datos de personal que no labora para SEMANS (Archivo de Oferentes reclutados). Al igual que en el caso anterior, se debe hacer un análisis detallado de las ofertas de Servicios con base en los requisitos del puesto.

Para cualquiera de los dos concursos (Interno por Área o externo) se deben cumplir los siguientes requisitos:

- Decisión objetiva sobre el mejor o los mejores tres candidatos para ocupar el puesto.
- El Gerente solicita retroalimentación de Recursos Humanos.
- Recursos Humanos le da retroalimentación y si se decide conjuntamente el ingreso como nuevo miembro del equipo de trabajo la Gerencia inicia el proceso de contratación.

15.2. Procedimiento de Selección:

15.2.1. Recursos Humanos suministrará de la base de datos de oferentes elegibles la información a la Gerencia para realizar la preselección;



15.2.2. Recursos serán los responsables de presentar a las Gerencias respectivas el (los) candidato (s) final (es) para el puesto que es requerido luego de haber cumplido con todos los lineamientos definidos de SEMANS. Será responsabilidad de Recursos Humanos retroalimentar sobre aspectos complementarios positivos y/o negativos encontrados en cada uno de los candidatos remitidos.

15.3. El modelo de selección utilizado por SEMANS será basado en Competencias. Para todo proceso de selección deberá cumplir con el perfil del puesto.

15.3.1. Todo perfil de selección deberá considerar las competencias claves que se requieren para el desarrollo de las tareas y el cumplimiento de los objetivos.

15.4 A continuación, se presentan las competencias organizacionales de SEMANS y Subsidiarias, las competencias individuales están detalladas en el Manual de Competencias de la Organización.

15.4.1 Orientación al Servicio.

15.4.2 Resolución de Problemas.

15.4.3 Comunicación Asertiva.

15.4.4 Trabajo en Equipo.

15.4.4 Espíritu de Acción.

15.5 En el proceso de selección se aplicarán pruebas psicométricas contratadas por Desarrollo Humano y de validación de conocimiento específico desarrolladas y aplicadas por el jefe inmediato. No podrán aplicarse exámenes de carácter invasivo y/o discriminatorio, tales como, pruebas de embarazo, VIH, entre otros.

15.6 Los postulantes que presenten alguna discapacidad que les produzca impedimento o dificultades para la aplicación de los instrumentos de selección, deberán informarlo en su postulación, para efectos de adaptarlos según sus necesidades.

15.7 Se deberá informar de los resultados del concurso a todos los candidatos que acudieron a entrevista personal mediante llamado telefónico o correo electrónico de referencia.

15.8 En caso de haberse realizado una evaluación psicológica, los informes serán leídos a la Dirección correspondiente y se archivarán en el expediente de cada postulante o colaborador, no se entregarán a la Jefatura que solicito la vacante con el fin de respetar la confidencialidad de la información contenida en estos.



15.9 Todo candidato será evaluado con el siguiente proceso: a) revisión de títulos académicos, b) resultados de pruebas psicológicas – si lo requiere - **(Ver paso 6 del Proceso de Reclutamiento)**, c) comprobación de referencias laborales, d) estudios de bases de datos y documentos solicitados para la entrevista relacionados con el cumplimiento de la Ley 8204, e) honestidad y conexión de las respuestas derivadas de la entrevista y f) congruencia del propósito del trabajador con el propósito de SEMANS, su propuesta de valor, su visión y sobre todo sus valores.

15.10 La aprobación de la contratación del candidato la define el Director y Jefe de área que solicitó la vacante.

15.11 En ningún caso la Dirección de Administración y Finanzas reconocerá el ingreso de personal que no haya sido conocido y aprobado previamente por la misma.

15.12 Toda acción que vaya en detrimento de este Manual será considerada anulada y acarreará las responsabilidades que establezca el Director General y el Director de Administración y Finanzas.

15.13 Todo trabajador que, en el ejercicio de sus funciones relativas a reclutamiento, selección, nombramiento, movimientos de personal o de cualquier otra forma incurra en discriminación, incurrirá en falta grave para los efectos del artículo 81 del Código de Trabajo.

Sección IV.

Procedimiento de Contratación

Artículo 16: Procedimiento de Contratación

El Gerente de Área debe concertar una entrevista con el candidato elegido para comunicarle la decisión de aceptación dentro del equipo de trabajo. Asimismo, debe aprovechar la oportunidad para iniciar el proceso de inducción. SEMANS luego de esta entrevista debe:

- Confección y firma del Contrato de Trabajo entre el Representante Patronal y el Trabajador.
- Confección del gafete de identificación.
- Confeccionar la Acción de Personal del nuevo miembro con sus respectivos comentarios y firmas, para el personal Contable y Planillas de la empresa.
- Confeccionar y enviar al INS la inscripción en la póliza de SEMANS.
- Elaborar y enviar a las Oficinas Corporativas la acción de personal con la documentación pendiente requerida para el puesto (el día que envía las planillas de la quincena o mes según corresponda el pago).



- El Área de Planillas de SEMANS procederá a realizar los trámites respectivos de inscripción en la Planilla Mensual, Caja Costarricense de Seguro Social y el Instituto Nacional de Seguros para su respectiva cobertura en Riesgos del Trabajo.

Las planillas se reportarán así:

- En las boletas que han sido diseñadas para este fin. Son boletas que llevan la información de cada una de las personas que componen la planilla de SEMANS.
- Tendrán el nombre y firma de la persona que confeccionó la boleta y el responsable de esta tarea, con el visto bueno de la Gerencia.
- Si existen incapacidades, deben adjuntarse las respectivas boletas para que pueda ejecutarse el pago correspondiente. De no venir las incapacidades el reporte será considerado como una ausencia y por lo tanto no se ejecutará el pago respectivo en este período.

Cada ingreso nuevo de personal debe venir acompañado de la acción de personal completa, del contrato de trabajo y solicitud de empleo. Si este expediente no viene acompañado del reporte de la planilla, no se ejecutará el pago en ese período.

Toda acción de personal de ingreso y Contrato de Trabajo debe venir acompañada de:

- a. Hoja de vida, anotar números de teléfono de trabajos anteriores y personas que puedan dar referencias.
- b. Fotocopia de cédula o cédula de residencia en el caso de los extranjeros, si no tiene cédula de residencia, debe tener un permiso de trabajo u otro estatutos migratorio que le autorice para trabajar; si no tiene estos documentos no se deberá hacer la contratación.
- c. Fotocopia de títulos en el caso que sea requisito por el puesto.
- d. Hoja de Delincuencia
- e. Dos cartas de recomendación.

Toda fotocopia debe ser verificada contra original, con el nombre y firma del responsable de la verificación.

Objetivos del trabajo y evaluaciones de desempeño:



En el plazo de una semana del empleo o inicio de la relación laboral; del cambio o de la promoción de trabajo, se dará a cada empleado los objetivos del trabajo que detallan los requisitos y las expectativas de la posición para el cual el trabajador fue contratado:

- a. SEMANS medirá el desempeño de trabajo contra estos objetivos;
- b. Después de cada evaluación, los objetivos del trabajo serán repasados, o reescritos de ser necesarios;
- c. En cualquier caso, el supervisor o gerente de departamento repasará y discutirá los objetivos con el trabajador;
- d. El trabajador debe firmar una declaración que indica el acuerdo con, y la comprensión, de los objetivos.
- e. Las revisiones de desempeño se conducen normalmente cada seis meses a partir de la fecha del inicio del año calendario, a excepción de una revisión de tres meses en el final de su período probatorio;
- f. Todas las revisiones de desempeño se basan en mérito, el logro, el cumplimiento de la descripción de las funciones y el desempeño.

Expediente del trabajador:

Es la responsabilidad del trabajador proporcionar la información actual con respecto a su dirección, número de teléfono, cambio en dependientes, estado civil, entre otros, al departamento de recursos humanos, dentro de los primeros treinta días antes de ocurrir el cambio.

El expediente personal del trabajador es propiedad SEMANS y no pertenece al trabajador. Sin embargo, a petición del trabajador, SEMANS proveerá al trabajador las copias de las evaluaciones de desempeño y de otros documentos relacionados con el funcionamiento que el trabajador haya recibido previamente, salvo excepciones en que dicha información debe permanecer reservada, en cuyo caso se comunicará el motivo al trabajador.

Artículo 17: Cada salida de personal por renuncia, despido, abandono de trabajo u otro debe ser reportado en la planilla, pero además debe de venir acompañado de la Acción de Personal respectiva.

En todos los casos, debe venir una copia de la boleta de inscripción provisional del INS.



Sección V.

De la Contratación de Personal Eventual

Artículo 18: Se considera como contratación eventual aquella en la que el colaborador y/o colaboradora labora únicamente en épocas determinadas del año, de acuerdo con las necesidades de SEMANS, y los requerimientos necesarios para atender de forma eficaz las necesidades de servicio y calidad de los clientes de la compañía, y que justamente, por las características del servicio prestado no ameritan una contratación laboral por tiempo indefinido por cuanto la causa o la fecha de terminación de las labores es determinable desde el inicio de la contratación.

Artículo 19: Todo colaborador y/o colaboradora eventual estará amparado por un contrato de trabajo escrito e individual, el cual contendrá ampliamente todas las cláusulas particulares que rigen la prestación de servicios.

Artículo 20: Los colaboradores y/o colaboradoras contratados para prestar funciones eventuales tendrán como horario ordinario el horario del puesto para el que sean contratados, por lo que deberán asistir puntualmente a la hora programada por SEMANS, de forma que no se afecte la calidad del servicio ni el desarrollo de los proyectos que ejecuta SEMANS.

Artículo 21: Los colaboradores y/o colaboradoras de contratación eventual recibirán su salario según la cantidad de horas laboradas, para lo cual se considerará únicamente las horas de trabajo efectivo.

Artículo 22: La jornada ordinaria y extraordinaria de los colaboradores y/o colaboradoras eventuales no podrá exceder el horario máximo establecido en el artículo 136 del Código de Trabajo, sean diez horas para la jornada diurna y ocho horas para la jornada mixta.

Artículo 23: Los colaboradores y/o colaboradoras deberán atender las indicaciones de sus jefes inmediatos y respetar los tiempos de alimentación y descanso de forma que no se afecte la prestación del servicio.

Artículo 24: Para todos los efectos legales, el cálculo de la antigüedad del colaborador y/o colaboradora contratado bajo esta modalidad, tomará en cuenta únicamente los lapsos efectivos de trabajo, en las épocas anteriores al día de extinción del contrato por cualquier causa.

Artículo 25: Los colaboradores y/o colaboradoras contratados bajo esta modalidad tendrán las mismas obligaciones que los demás colaboradores y/o colaboradoras de SEMANS, por lo que deberán cumplir con las órdenes emanadas de sus superiores inmediatos y acatar las disposiciones establecidas en los contratos de trabajo y en las Políticas Laborales que disponga la administración de la empresa.



Sección VI.

Expedientes de Control Interno

Artículo 26: Los expedientes de control interno se diseñaron con el objetivo de que el Gerente conozca a sus colaboradores y/o colaboradoras. Estos expedientes se llenan con la información que contiene la acción de personal.

En estos expedientes además se llevará el control de:

- Ausentismo e incapacidades, cuando un colaborador y/o colaboradora se incapacita, la incapacidad será controlada en la hoja de incapacidades y ausentismo, al finalizar el mes el gerente deberá entregar estas con los siguientes datos: Fecha de la incapacidad, días y motivo, además de la firma que respalda dicha ausencia.
- Vacaciones, en el cual se deberá indicar la fecha de salida a vacaciones y los días que el colaborador y/o colaboradora disfrutará de las mismas, además deben venir firmadas por el gerente o superior inmediato del colaborador y/o colaboradora.
- Copia y recibido de las acciones disciplinarias ejercidas por SEMANS, tales como cartas de amonestación, suspensiones y en caso de ser necesario, copia de las cartas de terminación de la relación laboral.

Sección VII.

Procedimiento de Inducción

Artículo 27: Es responsabilidad de Recursos Humanos junto con el Director del área correspondiente donde el trabajador vaya a laborar.

Sección VIII.

Procedimiento de ascenso o cambio de puestos en SEMANS

Artículo 28: Los colaboradores y/o colaboradoras de SEMANS pueden crecer o trasladarse de puestos dentro de SEMANS si y solo si cumplen los requisitos definidos para cada uno de los puestos.

Sección IX.

Terminación de la Relación Laboral



Artículo 29: La Junta Directiva será la encargada de girar la instrucción para remoción del Director General, indicando el motivo y la fecha de salida.

La desvinculación del Auditor Interno y los Directores de Administración y Finanzas, Informática, Legal y Operaciones serán propuestos por el Director General y aprobados por la Junta Directiva, para lo cual deberá presentar las causales de la separación.

Los procesos generales de desvinculación de personal serán propuestos por cada Director de área al Director General, para lo cual deberá presentar pruebas, tales como evaluaciones de desempeño, procesos de amonestación u otros que sustenten la decisión.

Artículo 30: Para el caso de terminación de contrato se debe enviar la acción de personal acompañada de la carta, en el caso que sea renuncia. Muy importante explicarle al personal los días que debe dar de preaviso para cumplir lo establecido en el artículo 28 del Código de Trabajo:

- a. Si tiene de 3 meses a 6 meses deberá avisar con una semana de anticipación.
- b. Si tiene de 6 meses a 1 año deberá avisar con 15 días de anticipación.
- c. Si tiene más de un año deberá avisar con un mes de anticipación.

CAPÍTULO TERCERO

CAPACITACIÓN PROFESIONAL

En cumplimiento de la Política de Desarrollo de Personal, la cual establece los siguientes compromisos de SEMANS:

- a. Asegurar la calidad técnica del personal y maximizar el aprovechamiento del talento de los colaboradores, a través de la creación de programas institucionales de capacitación y desarrollo;
- b. Desarrollar las habilidades necesarias en cada colaborador basadas en el perfil del puesto;
- c. Destinar los recursos necesarios para el fortalecimiento de las habilidades técnicas y blandas requeridas por los colaboradores;
- d. Fomentar el aprendizaje de nuevas tecnologías y el uso de diferentes herramientas para el desarrollo de los colaboradores y aprendizaje continuo;
- e. Brindar espacios y flexibilidad para el aprendizaje individual o grupal;



- f. La transmisión del conocimiento sobre el mercado de valores, ciclos de servicio y proceso internos, así como el funcionamiento general de la compañía.

Se establece la siguiente Manual Laboral para la Regulación de la Capacitación Profesional ofrecida por SEMANS, regulación que se registrará por las siguientes condiciones:

Sección I.

Aspectos Generales

Artículo 31: Objetivo: Definir las condiciones que regirán el Proceso de Capacitación y Formación del personal que labora para SEMANS.

Artículo 32: Alcance: Este capítulo de conducta laboral es de acatamiento obligatorio para todos los colaboradores y/o colaboradoras de SEMANS que en virtud de la naturaleza de sus funciones puedan recibir capacitaciones relacionadas con su puesto, tanto para su beneficio personal y el propio de SEMANS.

Artículo 33: Política General: SEMANS se preocupa por mejorar la idoneidad profesional de sus colaboradores y/o colaboradoras, con el fin de garantizar el servicio a nuestros clientes bajo los más altos niveles de calidad y satisfacción. Por tal motivo, constantemente realizamos labores de identificación de temas donde se requiere una mayor labor de capacitación y actualización, la cual puede ser brindada por personal de la misma empresa o bien, por profesionales ajenos a SEMANS. Este programa de capacitación constituye una liberalidad de SEMANS, que procura estimular, apoyar y beneficiar a sus colaboradores y/o colaboradoras y mejorar el rendimiento laboral de compañía.

Cada vez que un colaborador y/o colaboradora de SEMANS acceda al programa de capacitación de SEMANS, deberá suscribir un contrato de capacitación, donde se especifiquen las condiciones en las que se brinda la capacitación, y se definan las condiciones de pago de las actividades académicas.

Cada encargado de área deberá llevar un registro y control de los colaboradores y/o colaboradoras que se incorporen al beneficio de capacitación otorgado por la compañía.

Sección II.

Obligaciones de los colaboradores y/o colaboradoras

Artículo 34: Las actividades de capacitación y formación deberán referirse a cualquier tema de carácter técnico tendiente a mejorar el rendimiento de los colaboradores y/o colaboradoras. Por



tal razón, es obligación de los colaboradores y/o colaboradoras asistir puntualmente a los cursos programados, así como aprobar satisfactoriamente los cursos que asuma SEMANS.

Artículo 35: EL COLABORADOR Y/O COLABORADORA se compromete a asumir las responsabilidades inherentes a los cursos descritos con el fin de obtener un resultado positivo al finalizar los mismos. Este compromiso incluye la obligación de prepararse académicamente para las pruebas y exámenes que se les asignen, así como la obligación de asistir puntualmente en el horario previamente fijado.

Sección III.

Sobre los costos de capacitación

Artículo 36: SEMANS reconoce su interés por colaborar en la formación y capacitación del Recurso Humano de la compañía, por lo que podrá contribuir en todo o en parte, con el costo de los cursos descritos en el punto anterior. El monto del aporte que realiza SEMANS, así como la forma de pago será definido por las partes y se hará constar en el contrato de capacitación al que se refiere este Manual de Conducta Laboral.

EL COLABORADOR Y/O COLABORADORA que no pueda aprobar los cursos de capacitación por causas a él atribuibles, deberá responder por el valor del curso recibido, de conformidad con la estimación económica correspondiente, la cual deberá ser proporcional al valor real del costo de la capacitación.

Artículo 37: Ambas partes reconocen que los beneficios derivados de la capacitación recibida tienen carácter indudablemente gratuito por lo que en ninguna circunstancia serán considerados como salario, por lo que no se consideran para el cálculo de cargas sociales, impuesto de renta, ni para el cálculo de prestaciones laborales.

Sección IV.

Procedimiento para el Beneficio de Capacitación

Artículo 38:

- a.** Los Gerentes tendrán que solicitar la boleta de matrícula para los colaboradores y/o colaboradoras interesados en alguno de los programas de estudios que la empresa escoja.
- b.** Los colaboradores y/o colaboradoras podrán optar por el beneficio de estudios después de cumplir los tres meses de prueba.

Sección V.

Evaluación de los Resultados



Artículo 39: Al finalizar cada capacitación, Recursos Humanos entregará a los participantes del evento una Evaluación de la Capacitación, con el objetivo de medir la percepción acerca de la calidad de la actividad de formación.

En caso de detectar una percepción grupal desfavorable, Recursos Humanos coordinará con la Gerencia General para Aplicación de las Acciones correctivas y preventivas.

Artículo 40: En caso de que las capacitaciones sean a nivel grupal, y se realicen en las instalaciones de SEMANS, Recursos Humanos archivará los registros de las capacitaciones, listados de asistencia, así como los informes de la evaluación correspondiente a cada capacitación. Además, conservará en el expediente personal de cada colaborador y/o colaboradora una copia de los certificados.

CAPÍTULO CUARTO.

REGULACIÓN DE LAS JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO

Sección I.

Del Establecimiento de las Jornadas y Horarios de Trabajo.

Artículo 41: Definiciones. Para efectos de aplicación de esta política, se entiende por:

- **Jornada de Trabajo:** Duración del trabajo diario, semanal, quincenal o mensual de los trabajadores, a la que están sujetos de manera permanente y obligatoria en virtud de un contrato de trabajo. La jornada puede pactarse a tiempo completo o en fracciones y de acuerdo con la hora en que se presta, puede ser diurna, mixta o nocturna.
- **Jornada Diurna:** Aquella que se desarrolla entre las cinco y las diecinueve horas. Su duración es de ocho horas por día y cuarenta y ocho horas semanales. Sin embargo, dicha jornada de trabajo puede ser mayor de ocho horas y hasta de diez horas diarias, cuando el servicio que se presta no sea insalubre ni peligroso.
- **Jornada Nocturna:** Se desarrolla entre las diecinueve y las cinco horas.
- **Jornada Mixta:** Aquella que comprende parte de la jornada diurna y parte de la nocturna, con la limitación de que nunca tendrá tres horas y media o más horas dentro de la jornada nocturna. Si las condiciones así lo permitieren, la jornada mixta podrá ampliarse a ocho horas diarias, siempre que las labores no sean peligrosas ni insalubres.
- **Jornada acumulativa:** Consiste en refundir la jornada semanal en un menor número de días, mediante el aumento de la jornada de trabajo diaria.



- **Horario de Trabajo:** Es el que señala el inicio y terminación de la jornada.
- **Tiempo de Trabajo efectivo:** Aquel en que el trabajador permanezca a las órdenes del patrono o no pueda salir del lugar donde presta sus servicios durante las horas de descanso y comidas. En todo caso se considerará como tiempo de trabajo efectivo el descanso mínimo obligatorio que deberá darse a los trabajadores durante media hora en la jornada. En caso de que el tiempo de descanso fuese igual o mayor a una hora continua, éste no se considerará dentro del tiempo efectivo de trabajo, ni gozará de remuneración.

ARTÍCULO 42: SEMANS establecerá la jornada de trabajo y los horarios de conformidad con los puestos y categoría de los trabajadores, según las necesidades propias del negocio. Cuando sea posible, estas condiciones deberán ser especificadas en el Contrato del trabajador, a fin de demostrar la aceptación de estas por parte del empleado.

ARTÍCULO 43: Para establecer las jornadas y los horarios de trabajo, SEMANS tomará en cuenta sobre todo los siguientes aspectos:

- Períodos de alta demanda
- Condiciones del Mercado
- Disponibilidad de Mano de Obra
- Necesidades de los clientes y proveedores
- Número de trabajadores disponibles
- Análisis Estadístico que permitan pronosticar la cantidad de recursos humano necesario para la operación de la empresa.

Sección II.

De las Obligaciones de los Trabajadores en el Cumplimiento de sus Jornadas y Horarios de Trabajo

ARTÍCULO 44: Son obligaciones de los trabajadores, las siguientes:

- a) Ejecutar el servicio contratado en la forma, tiempo y lugar convenidos.
- b) Prestar los auxilios necesarios en caso de siniestro o riesgo inminente en que las personas o intereses del patrono, o algún compañero de trabajo estén en peligro, nada de lo cual le dará derecho a remuneración adicional.

- c) Cumplir con las rotaciones de horarios que indica el patrono.
- d) Adecuarse a las necesidades de servicio de la empresa.

ARTÍCULO 45: Queda absolutamente prohibido a los trabajadores abandonar el trabajo en horas de labor sin causa justificada o sin licencia del patrono debidamente comprobada, lo anterior de conformidad con el artículo 71 inciso a y 81 inciso g del Código de Trabajo.

ARTÍCULO 46: Todos los trabajadores deben cumplir rigurosamente con su jornada de trabajo y cumplir los horarios en que los deben prestar sus funciones, de forma que no se afecte la calidad del servicio que presta la empresa. En este sentido están obligados no solo a cumplir con las obligaciones pactadas sino con aquellas situaciones extraordinarias que se generen como consecuencia de la misma actividad de la empresa.

ARTÍCULO 47: La jornada de trabajo no podrá ser variada unilateralmente por el patrono, pero el horario sí puede ser modificado, siempre y cuando dicha modificación no cause perjuicio a los trabajadores. Esta modificación de horario debe ser comunicada al trabajador veinticuatro horas antes para que pueda cumplir adecuadamente con sus actividades privadas, de conformidad con el principio de buena fe que rige las relaciones de empleo.

Sección III.

De los Límites de la Jornada

ARTÍCULO 48: De conformidad con lo dispuesto en el ARTÍCULO 136 del Código de Trabajo, la jornada mixta en ningún caso excederá de ocho horas, pero se calificará de nocturna cuando se trabajen tres horas y media o más entre las diecinueve y las cinco horas.

ARTÍCULO 49: Los apoderados, administradores y todos aquellos empleados que trabajan sin fiscalización superior inmediata; los trabajadores que ocupan puestos de confianza; y los empleados similares que no cumplen su cometido en el local del establecimiento o que desempeñen funciones discontinuas o que requieran su sola presencia, así como los trabajadores que realizan labores que por su indudable naturaleza no están sometidas a jornadas de trabajo, por cuanto desarrollan funciones de un nivel que conlleva la posesión de los poderes de fiscalización, mando y dirección por lo que los controles que ejerce sobre ellos el patrono son mínimos, en especial los siguientes puestos: Gerente General y Jefaturas y cualesquiera otros puestos que cumplan con lo indicado en este artículo.

ARTÍCULO 50: Los trabajadores descritos en al artículo anterior no están obligados a permanecer más de doce horas ordinarias diarias en su trabajo y tendrán derecho a un descanso mínimo de una hora y media por día.



ARTÍCULO 51: Todos los trabajadores deben observar rigurosamente las disposiciones que señala la empresa en cuanto al control del horario de trabajo. Para tal efecto deben cumplir con los mecanismos de control y seguridad que se implementen en la empresa. El incumplimiento de esta norma será sancionado según se dispone adelante.

ARTÍCULO 52: La empresa deberá suministrar a los trabajadores las condiciones necesarias para el efectivo cumplimiento de las jornadas y horarios de trabajo.

ARTÍCULO 53: Se consideran horas extraordinarias las que ejecute el trabajador fuera de los límites establecidos en esta Política Laboral y lo dispuesto por el Código de Trabajo.

ARTÍCULO 54: En relación con la Jornada extraordinaria, el trabajador no se podrá negar a prestar sus servicios dentro de esta jornada, salvo causas justificadas. Esta jornada será remunerada con un cincuenta por ciento más de los salarios mínimos, o del salario estipulado entre las partes.

ARTÍCULO 55: No se consideran horas extraordinarias las que el trabajador ocupe en subsanar los errores imputables exclusivamente a él, cometidos durante la jornada ordinaria.

ARTÍCULO 56: De conformidad con lo que establece el ARTÍCULO 140 del Código de Trabajo, la jornada extraordinaria, sumada a la ordinaria, no podrá exceder de doce horas por día, salvo que por siniestro ocurrido o riesgo inminente peligren las personas, los establecimientos o las máquinas del patrono, y que sin evidente perjuicio el patrono no pueda sustituir al trabajador o suspender las labores de los que están trabajando.

ARTÍCULO 57: Todo trabajador está obligado a dar aviso inmediato a los representantes patronales o encargados de Departamento, cuando conozcan del incumplimiento de la jornada o los horarios de trabajo por parte de alguno de sus compañeros de labores.

ARTÍCULO 58: Todo trabajador está en la obligación de contribuir con el patrono en la implementación de las condiciones en que se desarrollan las jornadas de trabajo y los horarios en la empresa.

Sección IV.

Sobre los Tiempos de Descanso

ARTÍCULO 59: Esta sección regula el procedimiento para el disfrute de los tiempos de descanso para todos los colaboradores de oficinas administrativas y personal en general.

ARTÍCULO 60: No todos los colaboradores de una misma área pueden disfrutar los descansos a la misma hora; por lo tanto, las jefaturas deberán asignar un rol de horarios para sus colaboradores y verificar que se cumpla esta normativa.

ARTÍCULO 61: Las Jefaturas de cada una de las áreas, serán responsables de velar por el cumplimiento de los procedimientos establecidos para el control de tiempos de descanso a nivel de Oficinas Administrativas y las Áreas donde se presten servicios.

ARTÍCULO 62: PROCEDIMIENTO PARA LOS TIEMPOS DE DESCANSO

Horarios de Personal Administrativo y Producción

El trabajador laborará la jornada de trabajo, la cual es de cuarenta y ocho horas, con horarios rotativos, dentro de sus horarios **tendrá un tiempo de descanso de treinta minutos cuando el horario es de jornada continua y en horarios fraccionados será de una hora o más tiempo.** El Trabajador deberá cumplir rigurosamente con su jornada de trabajo y cumplir los horarios en que los deben prestar sus funciones, de forma que no se afecte la calidad del servicio que presta el PATRONO. En este sentido están obligados no solo a cumplir con las obligaciones pactadas sino con aquellas situaciones extraordinarias que se generen como consecuencia de la misma actividad del PATRONO.

Sección V.

Sobre Llegadas tardías y Ausencias Injustificadas

ARTÍCULO 63: Para efectos de aplicación de esta sección, se establecen las siguientes definiciones:

- **Ausencia:** Se refiere a la no asistencia a un día completo de trabajo, o bien, 15 minutos después de la hora de ingreso a las instalaciones de la empresa o en el lugar donde el trabajador deba prestar sus servicios.
- **Llegada Tardía:** Se considera llegada tardía, cuando el colaborador se presenta a laborar a la Empresa entre 01 y los 15 minutos inclusive, después de la hora de ingreso indicada. Dicho ingreso debe ser en el área de trabajo y no en el puesto de control en la entrada de las instalaciones de la empresa.
- **Ausencias y llegadas tardías injustificadas:** Son aquellas ausencias y llegadas tardías en donde no ha mediado un permiso emitido por el jefe inmediato del trabajador en forma verbal (con respaldo por escrito) o escrita; los permisos serán sin goce de salario.
- **Libre tránsito por la empresa:** La empresa garantiza que los trabajadores podrán circular por las instalaciones de la compañía únicamente en sus respectivas áreas de trabajo,



siempre que con ello no se cause un perjuicio evidente o se incumplan las labores. Por lo tanto, los trabajadores podrán visitar los servicios sanitarios en el momento en el que lo requieran, procurando que las visitas no se realicen durante los primeros diez minutos y los últimos diez minutos de la hora de inicio o de finalización de la jornada de trabajo, según corresponda, o que no se cumpla con la atención del trabajador a la hora de entregar su puesto en el caso que corresponda dentro de la empresa.

ARTÍCULO 64: Justificación de las Ausencias: La justificación de las faltas se valora en función de la naturaleza jurídica y operativa del negocio. En este sentido, debemos tener claro que la EMPRESA se dedica a la prestación de servicios profesionales en áreas como limpieza, mantenimiento, secretariado, seguridad, entre otras actividades que son fundamentales para el funcionamiento eficiente de las organizaciones que atendemos.

Dado que la calidad del servicio depende directamente del compromiso, puntualidad y presencia del personal en los diferentes puestos asignados, la EMPRESA tiene la responsabilidad de hacer valer su filosofía organizacional, basada en la excelencia, responsabilidad y cumplimiento.

Para garantizar el adecuado cumplimiento de los servicios contratados, es indispensable que el personal asignado cumpla puntualmente con sus horarios y jornadas laborales. Por esta razón, la justificación de ausencias, llegadas tardías o cualquier tipo de inasistencia será de alta relevancia para la EMPRESA, ya que puede afectar directamente la continuidad, imagen y calidad del servicio brindado a nuestros clientes.

Por lo anterior, sin limitar a la luz de la sana crítica racional y el sentido común, las ausencias serán justificadas en un plazo de 24 horas después de cometida, solo en los siguientes supuestos:

- a. Otorgamiento de un permiso emitido por escrito por parte del jefe inmediato del trabajador o superior jerárquico de éste; este permiso debe otorgarse previamente a la ausencia del trabajador a su puesto laboral;
- b. Por incapacidad médica extendidas por médicos de la Caja Costarricense de Seguro Social, la cual debe ser comunicada y presentada a la empresa el mismo día o a más tardar el día siguiente de extendida, en original y una copia.
- c. Por incapacidad médica extendida por médicos particulares, siempre y cuando, sea refrendada por la Caja Costarricense del Seguro Social.

La no justificación de una ausencia, se considerará falta leve, salvo que por lo dispuesto del ARTÍCULO 81 inciso g del Código de Trabajo se considere como falta grave a su relación laboral.



ARTÍCULO 65: Justificación de Llegadas Tardías: La justificación de las llegadas tardías, serán facultad de Recursos Humanos quien usará para la justificación la sana crítica racional, la proporcionalidad, veracidad, comparabilidad de su dicho por parte del trabajador, causas de fuerza mayor o caso fortuito, de tal suerte que se demuestre que no le quedaba otra opción al trabajador que cometer la falta laboral. Al igual que las ausencias estas podrán ser justificadas, dentro de las 24 horas de cometida, por los siguientes supuestos:

- a. Otorgamiento de un permiso emitido por escrito por parte del jefe inmediato del trabajador o superior jerárquico de éste; este permiso debe otorgarse previamente a la ausencia del trabajador a su puesto laboral;
- b. Por atención médica debidamente comprobada por escrito y ante médicos de la Caja Costarricense de Seguro Social;
- c. Cualesquiera otros acontecimientos facticos debidamente comprobables por parte del trabajador y el patrono;

Para la consideración de la justificación de las faltas, Recursos Humanos deberá poner atención al récord de antecedentes que tenga el trabajador en cuanto a las faltas y su debida justificación. Toda vez que los trabajadores, deberán siempre considerar la prevención de cualquier factor que le pueda hacer incurrir o reiterar en la comisión de las faltas que cometa según esta Política laboral.

Todos los Jefes deberán reportar siempre las justificaciones de las llegadas tardías y por supuesto de todas las ausencias que sus subalternos cometan a la luz de esta Política Laboral. El incumplimiento de esta obligación por parte de la Jefatura podrá ser considerado como falta grave a su contrato laboral.

En caso de incumplimiento de llegada tardía sin el respaldo de una justificación válida, al trabajador se le podrá aplicar lo establecido en la sección IX de Sanciones por Incumplimiento.

ARTÍCULO 66: Los comprobantes de atención médica son justificables para ausencias, mas no justifica el pago del día laboral usado para dicha atención médica.

El trabajador que sea atendido por los centros de salud y no se sienta en condiciones de laborar por cualquier motivo, deberá hacerlo ver al médico tratante para que éste valore la viabilidad o no de emitir la incapacidad respectiva.

Sección VI.

Tratamiento de los días feriados

ARTÍCULO 67: Los días feriados de pago obligatorio en Costa Rica, de acuerdo con la legislación vigente, son las siguientes fechas:

- 1 de enero
- 11 de abril
- Jueves Y Viernes Santos
- 1 de mayo
- 25 de julio
- 15 de agosto
- 15 de setiembre
- 25 de diciembre

ARTÍCULO 68: Los días feriados de pago no obligatorio en Costa Rica, de conformidad con la legislación vigente, son las siguientes fechas:

- 2 de agosto
- 31 de agosto
- 1 de diciembre

ARTÍCULO 69: Los trabajadores de LA EMPRESA que practiquen una religión distinta a la católica, además de los días feriados establecidos en la legislación nacional, tienen derecho a celebrar hasta un máximo de cuatro días de festividades religiosas al año. Para ello, deberán presentar una solicitud a la Gerencia de Recursos Humanos con al menos cinco días hábiles de antelación, junto con una constancia que acredite su afiliación a la confesión respectiva y que dichas fechas estén reconocidas por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.

El disfrute de estos días podrá ser concedido bajo dos modalidades:

- a) Mediante la reposición del tiempo de trabajo, o
- b) A cuenta de vacaciones, previa aprobación de ambas partes.

El ejercicio de este derecho se fundamenta en el respeto a la libertad de culto y al principio de no discriminación, conforme al artículo 33 de la Constitución Política y al bloque de legalidad aplicable en materia de derechos humanos. En ninguna circunstancia se podrá denegar esta solicitud por motivos discriminatorios o arbitrarios.



Sección VII.

Del Disfrute y el Pago de los Días Feriados

ARTÍCULO 70: Todos los trabajadores de **La Empresa** tienen derecho a disfrutar de los días feriados, aunque no sean de pago obligatorio, sin importar la forma de pago del salario, es decir, si éste es cancelado en forma mensual, quincenal, semanal o por horas.

ARTÍCULO 71: En virtud de que, en la Empresa, y por las labores que realiza, exigen continuidad se entenderá que los Trabajadores deberán laborar todos los feriados, salvo que la empresa otorgue el mismo.

ARTÍCULO 72: Cuando ocurra la situación mencionada previamente, cuando se trate de un día feriado de pago obligatorio, el trabajador tiene derecho al pago doble por la jornada de ese día en caso de haberlo laborado. Sin embargo, si el feriado es de pago no obligatorio, y la modalidad de pago sea semanal o por horas, la jornada que realice el trabajador ese día se le pagará en forma normal u ordinaria. En el caso de feriados de pago no obligatorio, para los colaboradores cuya modalidad de pago sea quincenal o mensual, de igual manera tienen derecho al pago doble por el trabajo realizado durante ese día, recibiendo un adicional sencillo al salario normalmente devengado.

ARTÍCULO 73: El día feriado debe disfrutarse en la fecha correspondiente. En caso de que por ley se disponga el traslado del disfrute de alguno de los feriados para el lunes próximo a la fecha correspondiente, en virtud de la Operación de la Empresa, y que deba laborarse los sábados y domingos, y no pueda paralizar labores los lunes, los trabajadores lo disfrutarán el día que convengan con **La Empresa**, siempre que su disfrute no supere un plazo de quince días contados a partir de la fecha del feriado que se trate.

ARTÍCULO 74: El pago del día feriado debe hacerse de acuerdo con el salario ordinario en vista que los trabajadores de **La Empresa** perciben su salario por unidad de tiempo (hora, día, semana, quincena o mes).

ARTÍCULO 75: Para aquellos trabajadores cuya modalidad de pago sea de forma mensual o quincenal, todos los días feriados deben pagarse sean de pago obligatorio o no. Cuando los feriados no se trabajan, **La Empresa** no está obligada a pagarle al trabajador ninguna suma adicional al salario mensual acostumbrado, en virtud de que en estas formas de pago se presumen cubiertos todos los días del mes hasta treinta. Sin embargo, en caso de ser laborados, se cancelará un adicional sencillo para el día de trabajo, para así cumplir el pago doble exigido por ley.

ARTÍCULO 76: Para aquellos trabajadores cuya modalidad de pago sea por hora laborada y de forma semanal, los feriados de pago no obligatorio no se pagan doble, salvo que, por convenio



previo con **La Empresa**, los trabajadores estén dispuestos a laborarlos. Para este último caso, percibirán una remuneración sencilla por el día laborado.

CAPÍTULO QUINTO

POLÍTICA LABORAL PARA UN AMBIENTE LIBRE DE DROGAS Y ALCOHOL

Sección I.

Generalidades

Artículo 77: Objetivo. El objetivo de esta política es garantizar un ambiente de trabajo seguro, ético y productivo, libre de drogas y alcohol. Establece lineamientos preventivos y correctivos para evitar el consumo de sustancias estupefacientes y alcohol en los trabajadores y colaboradores, en conformidad con la legislación laboral vigente y los principios de salud ocupacional.

Artículo 78: Se prohíbe el consumo, posesión y tráfico de todo tipo de alcohol y drogas dentro de las Instalaciones de la empresa SEMANS o en donde desempeñe sus funciones bajo las órdenes de SEMANS, así como la prestación de servicios bajo el efecto de drogas o alcohol por parte de los empleados y colaboradores. Este comportamiento compromete la salud y la seguridad en el entorno laboral, especialmente debido a la naturaleza industrial de la empresa, que conlleva alto riesgo en caso de errores humanos en los casos que existe manipulación de maquinaria o armas.

Artículo 79: Fundamento Legal: Esta política se sustenta en los siguientes fundamentos legales:

- Artículo 66 de la Constitución Política de Costa Rica, que obliga a los patronos a garantizar la higiene y seguridad en el trabajo.
- Artículo 72 del Código de Trabajo, que prohíbe a los trabajadores prestar servicios bajo el estado de embriaguez o el efecto de sustancias análogas.
- Artículo 81 del Código de Trabajo, que establece causales de despido sin responsabilidad patronal por faltas graves relacionadas con la seguridad y el comportamiento del trabajador.

Sección II.

Aplicación de Pruebas de Detección de Drogas y Alcohol

Artículo 80: Aplicación de Pruebas:

La empresa podrá aplicar pruebas de detección de drogas y alcohol de manera aleatoria, periódica o justificada a todos los empleados, garantizando el respeto a su dignidad y privacidad, evitando la discriminación y asegurando la confidencialidad de los resultados.

**Artículo 81:** Justificación Legal

Conforme a lo estipulado en el artículo 72 del Código de Trabajo, los trabajadores no pueden prestar servicios en estado de embriaguez ni bajo el efecto de sustancias que comprometan su seguridad y la de los demás. Las pruebas serán aplicadas en consonancia con los derechos fundamentales de los trabajadores y los principios de salud ocupacional.

Artículo 82: Procedimiento de Pruebas

Las pruebas podrán ser realizadas durante el proceso de reclutamiento o durante la relación laboral. Antes de la prueba, se requerirá que el trabajador firme un consentimiento informado. Las pruebas serán administradas por profesionales de la salud y sus resultados serán confidenciales, utilizados exclusivamente para mantener un entorno laboral seguro.

Artículo 83: Condiciones de las Pruebas

Las pruebas de detección de drogas y alcohol serán aleatorias y sin previo aviso. Los resultados serán confidenciales y no serán entregados directamente al trabajador, sino solo a Recursos Humanos. En caso de que el trabajador altere o interfiera en la prueba, se considerará una falta grave y los costos asociados serán asumidos por el trabajador, deduciéndose de su salario.

Artículo 84: Negativa a Realizarse la Prueba

Si un trabajador se niega a realizarse la prueba, sin una justificación médica válida, se considerará una falta grave conforme al artículo 81, inciso f del Código de Trabajo, por comprometer la seguridad del lugar de trabajo y de las personas. La negativa será tratada como presunción de infracción, y la empresa podrá proceder con sanciones que van desde la amonestación hasta el despido sin responsabilidad patronal, dependiendo de la gravedad de la situación y el historial del trabajador.

Sección III.

Consecuencias del Incumplimiento

Artículo 85: Régimen Disciplinario

El incumplimiento de esta política será sancionado con medidas disciplinarias, que incluyen:

- Amonestaciones verbales o escritas.
- Suspensión sin goce de salario.
- Despido sin responsabilidad patronal, en casos graves o reiterados, conforme a lo dispuesto en el artículo 81 del Código de Trabajo.



Artículo 86: Proceso Disciplinario

Ante un resultado positivo en las pruebas de detección de drogas o alcohol, se iniciará un traslado de cargos conforme a la normativa interna de la empresa. En casos de reincidencia o gravedad comprobada, la empresa podrá proceder con el despido inmediato sin responsabilidad patronal, respetando los derechos laborales y el debido proceso.

Sección IV.

Tratamiento para Trabajadores con Adicción Diagnosticada

Artículo 87: Tratamiento para la Adicción

Si un trabajador demuestra, mediante un dictamen médico, que padece de una enfermedad de adicción (alcoholismo o drogadicción), la empresa le dará la oportunidad de someterse a un tratamiento antes de proceder con medidas disciplinarias más severas. Si el trabajador acepta someterse al tratamiento, se le garantizará estabilidad en su puesto durante el tiempo que dure su rehabilitación, siempre y cuando no represente un riesgo inmediato para sus compañeros. Si el trabajador se niega a someterse al tratamiento, se procederá conforme a los artículos 72 y 81 del Código de Trabajo, lo que puede incluir el despido sin responsabilidad patronal si continúa prestando servicios bajo el efecto de sustancias.

CAPITULO SEXTO

POLÍTICA PARA LA REGULACIÓN DEL USO DE VEHÍCULOS

Sección I.

Generalidades

Artículo 88: Se establece la siguiente Política Laboral Para La Regulación Del Uso De Vehículos, ya sean vehículos propios de SEMANS o aquellos vehículos arrendados, usufrutuados y a cargo de la EMPRESA, que para efectos de esta política se identificarán como “propiedad de la EMPRESA”, regulación que se dicta con la finalidad de fiscalizar el uso de dichos vehículos y prevenir los accidentes de tránsito ocurridos durante la conducción.

Sección II.

Sobre El Uso De Los Vehículos

Artículo 89: Aplicación: Esta política laboral será de observancia obligatoria para todo el personal de la EMPRESA que deba conducir o utilizar vehículos propiedad de la EMPRESA. Se entiende la palabra “vehículos” en un sentido amplio, por lo que se incluye cualquier medio de transporte propiedad de la EMPRESA.

Artículo 90: Obligatoriedad del cumplimiento: Todos los trabajadores, especialmente choferes, acompañantes o cualquier otro que utilice los vehículos, deberán observar y acatar las disposiciones que establece esta Política Laboral, el Código de Trabajo, la Ley de Tránsito por Vías Públicas y Terrestres, y las demás normas, presentes o futuras emanadas del estado costarricense y que sean de cumplimiento obligatorio. Además, deberán acatar y hacer cumplir las medidas que tiendan a prevenir el acaecimiento de accidentes de tránsito que pudiera sufrir él, alguno de sus compañeros de trabajo o cualquier persona ajena a la EMPRESA.

Artículo 91: Ámbito de aplicación: Las normas a que se refiere esta Política Laboral deberán ser acatadas por los funcionarios cuando conduzcan los vehículos propiedad de la EMPRESA, cuando circulen dentro de las instalaciones de la EMPRESA o arrendadas por esta, en las terminales, en las gasolineras, en estacionamientos públicos y privados y, en general, por las vías terrestres del país, que los funcionarios de la EMPRESA deban recorrer en cumplimiento de sus labores.

Artículo 92: Sobre los vehículos: Los vehículos cuyo uso se regula en esta política, serán todos aquellos que sean directa o indirectamente propiedad de la EMPRESA sin importar si se encuentran o no rotulados con signos externos de la EMPRESA. Para todos los efectos, los vehículos son considerados como instrumentos de trabajo que la EMPRESA pone a disposición del personal para la realización de sus labores contractuales.

Artículo 93: Mantenimiento de los vehículos: Es deber de la EMPRESA mantener los vehículos en buen estado de funcionamiento tanto mecánico como accesorio y asegurar su uso adecuado. De igual forma, es obligación de todo el personal informar a su superior inmediato del mantenimiento preventivo que al vehículo deba hacerse, incluyendo, pero no limitado a cambios de aceites, filtros, llantas, líquido y pastillas de freno, compensadores, luces y del estado general y mecánico de los vehículos, así como de las reparaciones que consideran deben realizarse para cumplir con las leyes de tránsito vigentes y evitar posibles accidentes.

Artículo 94: Daños a los vehículos: Ningún miembro del personal debe alterar o dañar voluntariamente los vehículos propiedad de la EMPRESA o negarse a usarlos sin motivo justificado, cuando sea requisito para cumplir con las funciones para las que ha sido contratado.

Artículo 95: Uso de los vehículos: Por razones de seguridad, los vehículos de trabajo de la EMPRESA no serán facilitados al personal en ninguna circunstancia para asuntos particulares o personales, salvo expresa disposición por escrito de la Gerencia General.

Artículo 96: Requisitos para el uso del vehículo: Todo el personal que conduzca vehículos propiedad de la EMPRESA deberá portar la respectiva licencia de conducir vigente requerida para el vehículo que le sea asignado.

Artículo 97: Obligaciones: Son obligaciones del personal que conduzca vehículos propiedad de la EMPRESA, las siguientes:

- 97.1 Acatar de inmediato las indicaciones verbales o escritas de las autoridades de tránsito.
- 97.2 Detenerse a solicitud de las autoridades de tránsito.
- 97.3 Conocer, cumplir, respetar y observar las normas que integran la Ley de Tránsito por Vías Públicas y Terrestres.
- 97.4 Observar y cumplir con las señales verticales y con las demarcaciones en las vías públicas.
- 97.5 Evitar las situaciones que impidan la libre circulación del tránsito.
- 97.6 Circular dentro de los límites de velocidad máxima y mínima fijados por la Dirección General de Tránsito.
- 97.7 Conducir con precaución cuando deben pasar por la entrada y salida de planteles educativos, hospitales, clínicas y lugares donde se lleven a cabo actividades o espectáculos deportivos, religiosos, sociales o culturales u otros de interés público.
- 97.8 Mantener la distancia razonable y prudente que garantice una detención oportuna.
- 97.9 Portar y mantener vigente la licencia que permita la conducción del vehículo que le asigne la EMPRESA para el desempeño de sus funciones.
- 97.10 Utilizar el cinturón de seguridad o el casco de seguridad, según sea el caso.
- 97.11 Brindar el servicio a los usuarios de forma cordial, respetuosa, segura y mostrando espíritu de servicio independientemente de su edad, género, raza, o limitación física.

Artículo 98: Otros deberes específicos: Asimismo, son deberes específicos del personal de la EMPRESA los siguientes:

- 98.1 Tratar con absoluto esmero y cuidado los vehículos de modo que estos no sufran más daños y desperfectos que los debidos a la acción del tiempo y del trabajo; los trabajadores responderán por ellos cuando sean ocasionados por dolo, culpa, negligencia o imprudencia.
- 98.2 Realizar las fases de precalentamiento y calentamiento del motor antes de ponerlo en marcha, en caso de vehículos que así lo requieran.

- 98.3 Abstenerse de conducir a altas velocidades o velocidades mayores a las permitidas por las señales de tránsito de la zona por donde se conduce.
- 98.4 Abstenerse de ingerir licor cuando estén en servicio y no manejar cuando tengan sueño y/o cansancio extremo, de modo tal que puedan verse disminuidas sus capacidades cognitivas y de reacción.
- 98.5 Impedir y no facilitar la conducción de los vehículos propiedad de la EMPRESA a personas extrañas a la misma, o que perteneciendo a esta no estén debidamente autorizadas por su superior inmediato o no tengan licencia.
- 98.6 Abstenerse de subir en los vehículos propiedad de la EMPRESA a cualquier persona o a familiares, con excepción de los casos previamente autorizados, de manera escrita, por la Gerencia General.
- 98.7 Revisar diariamente todos los aceites de los vehículos y reportar en forma inmediata los desperfectos que noten y los ruidos que escuchen y hagan presumir la existencia de un daño.
- 98.8 Limitar el recorrido de los vehículos al estrictamente necesario para proporcionar el servicio necesario a la EMPRESA.
- 98.9 No utilizar los vehículos para diligencias personales o tareas ajenas a sus funciones de trabajo.
- 98.10 Responder económicamente, de acuerdo con el costo real, por todo daño, que por negligencia inexcusable o por culpa causaren a los vehículos, sus herramientas y/o accesorios.
- 98.11 Velar porque las luces de parqueo, los relojes e instrumentos marcadores de aceite, agua, temperatura, nivel de combustible, estado del motor, y cualesquiera otros indicadores necesarios para el buen funcionamiento de los vehículos, se mantengan en perfecto estado.
- 98.12 No etiquetar los vehículos con ningún tipo de información externa de la EMPRESA o terceros que no hayan sido autorizados.
- 98.13 Mantener la información de propiedad, Tarjeta de Circulación, póliza de seguros, Revisión Técnica Vehicular y cualquier otra requerida según el tipo de vehículo y la legislación aplicable, y dispositivos legales o reglamentarios en perfecto orden, de conservación y de uso, respectivamente.

98.14 Utilizar el uniforme y carné de identificación que le proporcione la EMPRESA durante el ejercicio de sus labores, incluso dentro de los vehículos.

98.15 Abstenerse de usar los vehículos para funciones fuera de la ejecución de labores encomendadas y, en los casos que los colaboradores se lleven el vehículo para su casa, utilizarlo únicamente para el trayecto normal de ida a su centro de trabajo y de regreso a su hogar.

98.16 Cuidar y utilizar correctamente los accesorios de los vehículos tales como radios de música, radios de comunicación, extintores, repuestos, triángulos, herramientas y cualquier otra con que cuenten los vehículos. La acción que por culpa o dolo realizare el chofer o colaborador en contra del correcto funcionamiento de los anteriores accesorios, faculta a la EMPRESA para interponer las acciones judiciales necesarias al igual que las disciplinarias correspondientes.

Artículo 99: Comportamiento frente a terceros: De igual forma, es obligación de los choferes mantener una constante precaución mientras conducen y guardar la debida consideración mutua hacia los peatones, usuarios y demás choferes.

Artículo 100: Prohibiciones: Son prohibiciones de los trabajadores que conduzcan vehículos propiedad de la EMPRESA, las siguientes:

100.1 Consumir cualquier bebida alcohólica sin importar su clase ni la cantidad ingerida.

100.2 Conducir en estado de ebriedad.

100.3 Conducir bajo los efectos de drogas o sustancias enervantes de conformidad con los lineamientos del Ministerio de Salud.

100.4 Participar en concursos de velocidad, como los comúnmente llamados “piques”.

100.5 Transportar sustancias químicas o inflamables y materias primas que no hayan sido debidamente autorizadas por la EMPRESA.

100.6 Botar basura en la vía pública mientras se conducen vehículos propiedad de la EMPRESA.

100.7 Transportar bicicletas, animales y cualesquiera otro bien mueble distinto de los autorizados por la EMPRESA.

100.8 Transportar y permitir el ingreso de otros colaboradores con bebidas alcohólicas sin importar su clase ni la cantidad, asimismo en estado de ebriedad o bajo efectos de



drogas o sustancias enervantes de conformidad con los lineamientos del Ministerio de Salud.

100.9 Hablar por celular o por cualquier otro medio electrónico.

100.10 Fumar cigarrillos o cualquier clase de tabaco, ni permitir que los acompañantes lo hagan, en caso de que algún acompañante lo hiciere, deberá el chofer solicitarle que abandone el vehículo.

100.11 Realizar cualquier escena inmoral, indecorosa y amorosa.

Sección III.

Emergencias Y Accidentes

Artículo 101: Accidentes sin muertos ni heridos: En caso de accidente de tránsito equivalente a colisión sin heridos ni muertos el chofer debe:

101.1 Detener el vehículo inmediatamente.

101.2 Verificar el estado de los usuarios o de otros involucrados.

101.3 Llamar al encargado de operación de ruta, por teléfono celular y explicarle los hechos.

101.4 Llamar al INS y a la policía de tránsito en ese orden.

101.5 Tomar testigos, mínimo 1, con los datos personales a saber:

- (i) Nombre completo;
- (ii) cédula de identidad;
- (iii) Dirección exacta
- (iv) Teléfono.

101.5 Tomar fotografías del incidente.

101.6 Esperar a que lleguen los contactados y durante la espera, apuntar un detalle escrito de lo sucedido para entregado al encargado de operación de ruta cuando llegue.



101.7 El chofer debe tener claro que no están autorizados para llegar a ningún tipo de arreglo extrajudicial salvo autorización de la Gerencia General de la EMPRESA, aunque no haya daños visibles en los vehículos.

101.8 No deben dar declaraciones a ninguna autoridad, prensa ni otros y, en caso de que les sean solicitadas, deben explicar que no se encuentran en condiciones de declarar y que se abstienen.

101.9 Cuando los encargados de ruta o cualquier representante patronal llegan el punto de evento o el chofer regresa a la empresa, debe entregarle fotografías, testigos con todos sus datos y su declaración escrita y el encargado de ruta toma todo el material, da la autorización de continuar en ruta o dirigirse al Taller de Mantenimiento que la empresa escoja, siguiendo el procedimiento que se indica a continuación:

- (i) En caso de que continúe en ruta, el chofer sigue manejando el resto de su jornada, con cautela de cualquier desperfecto del vehículo.
- (ii) En caso de que sea enviado al taller, el encargado de ruta debe llamar al proveedor del taller para tomar decisión de si ingresar por sus propios medios el vehículo o por remolque.
- (iii) En caso de ingresar por sus propios medios, el chofer es el encargado de llevar el vehículo al taller escogido y/o autorizado por la empresa.
- (iv) En caso de ser remolcado, el chofer se viene con el vehículo, y el proveedor de Transporte de vehículo (Grúa) es quien le remolca, por lo cual habrá un tiempo de espera durante el cual la Grúa se traslada al lugar del evento para remolcar el vehículo.

101.10 Una vez que el vehículo ingrese al taller el chofer o encargado de ruta le reporta al proveedor del taller el desperfecto y revisa el vehículo de forma inmediata y da su diagnóstico, tiempo durante el cual el chofer se viene a oficinas centrales a esperar el diagnóstico, y conocer de ese modo si debe permanecer laborando o retirarse, previamente habiendo realizado la entrega de los documentos (facturas y devoluciones) o material propiedad de la empresa que esté en su poder.

101.11 En caso de que el vehículo no pueda ser usado, el proveedor del taller reporta al encargado de operación en ruta para que este, decida si se le entrega al chofer otro vehículo o se cierra la jornada del chofer involucrado y el encargado de operación en ruta reacomoda el rol.

101.12. El encargado de ruta le indica al proveedor del taller si debe comunicarle al chofer que espere por otro vehículo, por el mismo que él está usando, o si debe cerrar jornada laboral y le comunica la decisión al chofer.

101.13 Cuando el vehículo ingresa al taller, previo a bajarse del vehículo, el chofer debe tomar cualquier material, documentos u objetos de valor que estén dentro del vehículo hasta que se toma la decisión de retornar a labores o no (tal y como se indica previamente que sucede). En caso de que el chofer retorne a labores, debe reubicar en sus respectivos lugares los valores dentro del vehículo. En caso de que el chofer no retorne a labores, debe entregar dichos objetos, material o documentos a la empresa.

Cuando el proveedor del taller informa al encargado de operación la decisión sobre el vehículo, el proveedor del taller debe enviar el diagnóstico y la cotización de la reparación al Encargado de Servicios Generales de la Empresa. Dicho diagnóstico, deberá indicar necesariamente las actividades de mano de obra detalladas, como los repuestos a requerir y la cantidad de días que durará la reparación. Con esta información, el encargado de Servicios Generales dará el visto bueno para la reparación respectiva, usando o no las pólizas de seguros que tiene la empresa. Por otro lado, tanto el chofer como cualquier funcionario de la empresa deberán en un plazo no mayor de 24 horas después de transcurrido el accidente rendir un informe detallado de lo ocurrido a su Jefatura inmediata o en su defecto a la Gerencia General.

Artículo 102: Accidentes con heridos o muertos: En caso de accidente de tránsito equivalente a colisión o accidente sin colisión con heridos o muertos pasajeros del vehículo, el chofer Trabajador de LA EMPRESA deberá estar sujeto en todo momento a lo que las autoridades Judiciales y la Normativa de tránsito regulen. En todo caso, procurará paralelamente aplicar las disposiciones de la presente Política, según se dispone a continuación:

102.1 Detener el vehículo inmediatamente.

102.2 Verificar el estado de los usuarios o de otros involucrados.

102.3 Llamar al encargado de operación en ruta y explicarle los hechos.

102.4 Llamar a la Cruz Roja, al INS y al tránsito en ese orden.

102.5 Tomar testigos, mínimo 1, con los datos personales:

- (i) Nombre completo,
- (ii) Cédula de identidad
- (iii) Dirección exacta

(iv) Teléfono.

102.6 Tomar fotografías del incidente.

102.7 Esperar a que lleguen los contactados y durante la espera, apuntar un detalle escrito de lo sucedido para entregado al encargado de operación de ruta cuando llegue.

102.8 El chofer debe tener claro que no están autorizados para llegar a ningún tipo de arreglo extrajudicial salvo autorización de la Gerencia General de la EMPRESA, aunque no haya daños visibles en los vehículos.

102.9 No deben dar declaraciones a ninguna autoridad, prensa ni otros y, en caso de que les sean solicitadas, deben explicar que no se encuentran en condiciones de declarar y que se abstienen.

102.10 Cuando los encargados de ruta o el Gerente llegan el punto de evento o el chofer regresa a la empresa, debe entregarle fotografías, testigos con todos sus datos, y su declaración escrita y el encargado de ruta toma todo el material, da la autorización de continuar en ruta o dirigirse al Taller de Mantenimiento que la empresa escoja, siguiendo el procedimiento que se indica a continuación:

102.11 En caso de que continúe en ruta, el chofer sigue manejando el resto de su jornada, con cautela de cualquier desperfecto del vehículo.

102.12 En caso de que sea enviado al taller, el encargado de ruta debe llamar al proveedor del taller para tomar decisión de si ingresar por sus propios medios el vehículo o por remolque.

102.13 En caso de ingresar por sus propios medios, el chofer es el encargado de llevar el vehículo al taller escogido y/o autorizado por la empresa.

102.14 En caso de ser remolcado, el chofer se viene con el vehículo, y el proveedor de Transporte de vehículo (Grúa) es quien le remolca, por lo cual habrá un tiempo de espera durante el cual la Grúa se traslada al lugar del evento para remolcar el vehículo.

102.15 Una vez que el vehículo ingrese al taller: el chofer o encargado de ruta le reporta al proveedor del taller el desperfecto y revisa el vehículo de forma inmediata y da su diagnóstico, tiempo durante el cual el chofer se viene a oficinas centrales a esperar el diagnóstico y conocer de ese modo si debe permanecer laborando o retirarse, previamente habiendo realizado la entrega de los documentos (facturas y devoluciones) o material propiedad de la empresa que este en su poder.

- 102.16** En caso de que el vehículo no pueda ser usado, el proveedor del taller reporta al encargado de operación en ruta para que este decida si se le entrega al chofer otro vehículo o se cierra la jornada del chofer involucrado y el encargado de operación en ruta reacomoda el rol.
- 102.17** El encargado de ruta le indica al proveedor del taller si debe comunicarle al chofer que espere por otro vehículo, por el mismo que él está usando, o si debe cerrar jornada laboral y le comunica la decisión al chofer.
- 102.18** Cuando el vehículo ingresa al taller, previo a bajarse del vehículo, el chofer debe tomar cualquier material, documentos u objetos de valor que estén dentro del vehículo hasta que se toma la decisión de retornar a labores o no (tal y como se indica previamente que sucede). En caso de que el chofer retorne a labores, debe reubicar en sus respectivos lugares los valores dentro del vehículo. En caso de que el chofer no se retorne a labores, debe entregar dichos objetos, material o documentos a la empresa.
- 102.19** Cuando el proveedor de taller informa al encargado de operación la decisión sobre el vehículo, el proveedor de taller debe enviar el diagnóstico y la cotización de la reparación al Encargado de Servicios Generales de la Empresa. Dicho diagnóstico, deberá indicar necesariamente las actividades de mano de obra detalladas, como los repuestos a requerir, y la cantidad de días que durará la reparación. Con esta información, el encargado de Servicios Generales dará el visto bueno para la reparación respectiva, usando o no las pólizas de seguros que tiene la empresa. Por otro lado, tanto el chofer como cualquier funcionario de la empresa deberán en un plazo no mayor de 24 horas después de transcurrido el accidente rendir un informe detallado de lo ocurrido a su Jefatura inmediata o en su defecto a la Gerencia General.
- 102.20** En el infortunado caso de que haya muertos o heridos, además de lo ya indicado en los incisos anteriores:
- i El chofer debe averiguar los datos personales del herido, o hacer todo lo posible por obtenerlos sin comprometer su seguridad ni la del herido u otros a su alrededor.
 - ii El encargado de operación en ruta posiciona al chofer en oficinas centrales.
 - iii Convenir junto con el encargado de ruta si se continua o se cierra la jornada laboral.
 - iv En caso de que exista un muerto, debe intentar obtener información de los otros pasajeros o testigos, pero no tocar el muerto.

- v El encargado de ruta detiene la jornada laboral del chofer, maneja el vehículo a la empresa, se encarga de ubicar al chofer en la oficina central y conversar con él acerca del asunto.

102.21 En caso de que el chofer continúe con su jornada laboral, bien fuere que se le asigne otra unidad, o la misma, el chofer seguirá manejando el resto de su jornada, con cautela de cualquier desperfecto del vehículo o de su estado de salud o emocional.

Artículo 103: Accidente con muerte del chofer: En caso de accidente de tránsito equivalente a colisión o accidente sin colisión en que el chofer muera, le corresponderá al encargado de ruta:

103.1 Verificar el estado de los usuarios o de otros involucrados.

103.2 Llamar a la Cruz Roja, al INS y al tránsito en ese orden.

103.3 Tomar testigos, mínimo 1, con los datos personales:

- (i) Nombre completo,
- (ii) cédula de identidad
- (iii) Dirección exacta
- (iv) Teléfono.

103.4 Tomar fotografías del incidente.

103.5 Esperar a que lleguen los contactados.

103.6 Durante la espera, apuntar un detalle escrito de lo sucedido para entregarlo al encargado o representante de LA EMPRESA que se apersone a la escena.

103.7 Los encargados de ruta no están autorizados para llegar a ningún tipo arreglo extrajudicial salvo autorización de la Gerencia General.

103.8 Los encargados de ruta no deben dar declaraciones a ninguna autoridad, prensa, ni otros, en caso de que se les solicite, deben explicar que no se encuentran en condiciones de declarar y que se abstienen.

103.9 En el caso del vehículo se sigue el procedimiento de revisión de taller tal y como se estipula en la sección anterior **“En caso de accidente de tránsito equivalente a colisión con heridos o muertos”**.

Artículo 104: En caso de emergencia por desperfecto del vehículo, el chofer debe:

- 104.1 Detener el vehículo inmediatamente.
- 104.2 Verificar el estado de los usuarios o de otros involucrados.
- 104.3 Llamar al encargado de operación en ruta, por medio de su radio o por teléfono celular, y explicarle los hechos.
- 104.4 Tomar fotografías del incidente.
- 104.5 Esperar a que lleguen los contactados.
- 104.6 Durante la espera, apuntar un detalle escrito de lo sucedido para entregarlo al encargado de operación de ruta cuando llegue.
- 104.7 Cuando el encargado de ruta llega el punto de evento, el chofer debe entregarle fotografías, y su declaración escrita y, el encargado de ruta toma todo el material, da la autorización de continuar en ruta o regresar al taller.
- 104.8 En caso de que continúe en ruta, el chofer sigue manejando el resto de su jornada, con cautela de cualquier desperfecto del vehículo.
- 104.9 En caso de que sea enviado a taller proveedor, el encargado de ruta debe llamar al proveedor de taller para tomar decisión de si ingresar por sus propios medios la unidad y por remolque.
- 104.10 En caso de ingresar por sus propios medios, el chofer es el encargado de llevar el vehículo al taller proveedor.
- 104.11 En caso de ser remolcado, el chofer se viene con el vehículo, y el proveedor de Transporte de vehículo (Grúa) es quien le remolca, por lo cual habrá un tiempo de espera durante el cual la Grúa se traslada al lugar del evento para remolcar el vehículo.
- 104.12 Una vez que el vehículo ingrese al taller: el chofer o encargado de ruta le reporta al proveedor del taller el desperfecto y revisa el vehículo de forma inmediata y da su diagnóstico, tiempo durante el cual el chofer se viene a oficinas centrales a esperar el diagnóstico y conocer de ese modo si debe permanecer laborando o retirarse, previamente habiendo realizado la entrega de los documentos (facturas y devoluciones) o material propiedad de la empresa que esté en su poder.
- 104.13 En caso de que el vehículo no pueda ser usado, el proveedor del taller reporta al encargado de operación en ruta para que este, decida si se le entrega al chofer otro

vehículo o se cierra la jornada del chofer involucrado y el encargado de operación en ruta reacomoda el rol.

- 104.14** El encargado de ruta le indica al proveedor del taller si debe comunicarle al chofer que espere por otro vehículo, por el mismo que él está usando, o si debe cerrar jornada laboral y le comunica la decisión al chofer.
- 104.15** Cuando el vehículo ingresa al taller, previo a bajarse del vehículo, el chofer debe tomar la cualquier material, documentos u objetos de valor que estén dentro del vehículo hasta que se toma la decisión de retornar a labores o no (tal y como se indica previamente que sucede). En caso de que el chofer retorne a labores, debe reubicar en sus respectivos lugares los valores dentro del vehículo. En caso de que el chofer no se retorne a labores, debe entregar dichos objetos, material o documentos a la empresa.
- 104.16** Cuando el proveedor de taller informa al encargado de operación la decisión sobre el vehículo, el proveedor de taller debe enviar el diagnóstico y la cotización de la reparación al Encargado de Servicios Generales de la Empresa. Dicho diagnóstico, deberá indicar necesariamente las actividades de mano de obra detalladas, como los repuestos a requerir, y la cantidad de días que durará la reparación. Con esta información, el encargado de Servicios Generales dará el visto bueno para la reparación respectiva, usando o no las pólizas de seguros que tiene la empresa. Por otro lado, tanto el chofer como cualquier funcionario de la empresa deberán en un plazo no mayor de 24 horas después de transcurrido el accidente.

Artículo 105: Infracciones: Cualquier funcionario que sea objeto de una infracción por violación a estas normas o a las estipuladas en la Ley de Tránsito por Vías Públicas y Terrestres, deberá cancelar de su propio peculio el monto total de dicha infracción. En igual sentido, cuando el chofer de la EMPRESA sea el responsable de producir una colisión, deberá cancelar el monto total de los daños producidos con su actuación indebida, tanto los que sean reclamados por la propia EMPRESA como por terceros, así como el deducible que corresponda. En caso de robo deberá realizar las declaraciones y denuncias exigidas por los procedimientos judiciales.

Artículo 106: Exclusión de responsabilidad: Quedan a salvo de la aplicación de la norma anterior, los casos en que el encargado de ruta, choferes o servicios generales logre demostrar mediante un documento idóneo que la infracción, multa o colisión no fue responsabilidad suya. También quedan a salvo los casos de fuerza mayor en que el funcionario no haya podido evitar el percance. En estos casos, las reparaciones serán cubiertas por la póliza global de seguros que la EMPRESA mantenga con la entidad aseguradora al momento del accidente. LA EMPRESA se reserva la facultad de cancelar de sus propios recursos aquellas multas que estime convenientes.



Artículo 107: Sanciones por incumplimiento: El incumplimiento de esta política laboral y en general de las obligaciones, deberes y prohibiciones laborales que le corresponden al colaborador en ocasión de la conducción de vehículos, podrá ser sancionado por la EMPRESA una vez verificada su existencia de conformidad con las siguientes sanciones:

1. Llamada de atención verbal con respaldo por escrito.
2. Llamada de atención por escrito.
3. Amonestación con apercibimiento.
4. Suspensión sin goce de salario
5. Despido sin responsabilidad patronal.

La aplicación de las sanciones, así como la gradualidad y proporcionalidad de la sanción versus la conducta sancionada se regirá por el Capítulo de Debido Proceso y Sanciones Disciplinarias. No obstante, se podrá aplicar el Despido Sin Responsabilidad Patronal, cuando el chofer o colaborador cometa una falta grave a su deber estipulado en esta política o en el Código de Trabajo. Para proceder al despido, no es necesario que la EMPRESA haya apercibido o suspendido al funcionario por tal falta; sin embargo, también será motivo de despido sin responsabilidad patronal, cuando incumpla nuevamente una obligación por la que anteriormente fue sancionado.

Artículo 108: Acciones judiciales: Las sanciones laborales establecidas anteriormente contra el infractor, no excluyen la posibilidad de que la EMPRESA, dependiendo de la acción cometida pueda además entablar un proceso judicial en contra del infractor.

CAPÍTULO SÉTIMO

POLÍTICA LABORAL PARA LA PREVENCIÓN Y REGULACIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL EMPLEO

Sección I.

Generalidades

Artículo 109: La siguiente Política Laboral busca prevenir y sancionar el Acoso Moral y Psicológico en contra de la dignidad de la mujer y el hombre en las relaciones laborales. Esta Política deberá aplicarse en armonía con el **Código de Trabajo**, la **Constitución Política**, la **Ley General de la Administración Pública** y demás normativa costarricense vigente.

Asimismo, se adopta en concordancia con los **principios técnicos contenidos en la Guía para la Prevención y Atención del Acoso Laboral en los Lugares de Trabajo**, aprobada por el Consejo de Salud Ocupacional mediante el acuerdo N.º 004-2021.

El contenido de esta política deberá interpretarse y aplicarse conforme a los principios de **dignidad humana, debido proceso, presunción de inocencia, confidencialidad, objetividad y respeto mutuo**, garantizando un ambiente laboral libre de acoso, hostigamiento o cualquier forma de violencia psicológica.

Artículo 110: Se entiende por **acoso psicológico o moral en el trabajo** cualquier conducta sistemática, persistente y prolongada en el tiempo, ejercida por una o varias personas con o sin relación jerárquica directa, que cause daño a la integridad emocional, dignidad o desempeño laboral de otra persona trabajadora.

Estas conductas pueden manifestarse mediante actos, palabras, gestos, omisiones u otros medios que, de forma reiterada, tengan por objeto o efecto:

- Deteriorar el ambiente de trabajo,
- Desvalorizar las capacidades profesionales,
- Aislar social o laboralmente a la persona afectada,
- Generar estrés, humillación o desmotivación,
- Perjudicar su estabilidad psicológica o emocional.

El acoso laboral, también conocido como **“mobbing”**, constituye una forma de **violencia en el trabajo**, y será analizado conforme a los criterios establecidos en esta política, el ordenamiento jurídico nacional y la **Guía para la Prevención y Atención del Acoso Laboral** del Consejo de Salud Ocupacional.

Artículo 111: Para efectos de esta política, se consideran **manifestaciones de acoso psicológico o moral en el trabajo**, entre otras, las siguientes conductas cuando se presentan de forma **sistemática, reiterada y prolongada en el tiempo**, y tienen por finalidad o efecto perjudicar, intimidar, aislar, desestabilizar o menoscabar a una persona trabajadora:

- a) Aislamiento social o exclusión deliberada de espacios de comunicación, trabajo o interacción.
- b) Asignación de tareas excesivas, sin contenido, impropias del puesto o incompatibles con la formación profesional de la persona trabajadora.

- c) Difusión de rumores, comentarios despectivos o acciones que desacrediten la reputación, la integridad o los valores personales de la persona afectada.
- d) Discriminación por razones de género, identidad u orientación sexual, raza, etnia, nacionalidad, religión, idioma, discapacidad, edad u otra condición protegida.
- e) Intervención, vigilancia o monitoreo indebido de los medios de comunicación laboral o personal sin justificación legal o reglamentaria.
- f) Agresiones verbales, físicas o psicológicas contra personas cercanas a la persona trabajadora.
- g) Intromisión injustificada en la vida privada o familiar de la persona trabajadora.
- h) Ejercicio de presión indebida o manipulación por parte de superiores jerárquicos o compañeros.
- i) Ocultamiento, negación o no reconocimiento de los logros, méritos o contribuciones laborales.
- j) Rechazo o trato hostil motivado por razones estéticas, posición social, condición económica u otras ajenas al rendimiento profesional.

Estas conductas deberán evaluarse dentro del contexto organizacional y conforme a los criterios técnicos establecidos por la **Guía del Consejo de Salud Ocupacional**, considerando siempre el **principio de buena fe**, la **presunción de inocencia**, y el **respeto al debido proceso**.

Artículo 112: Conductas que no constituyen acoso laboral: No se considerarán acoso psicológico o moral en el trabajo aquellas situaciones que, aunque puedan generar incomodidad o desacuerdo, forman parte del ejercicio legítimo de la autoridad o de la dinámica laboral, tales como:

- a) Las medidas disciplinarias adoptadas conforme al debido proceso y en cumplimiento de la normativa interna.
- b) Las evaluaciones de desempeño realizadas de manera objetiva, justa y respetuosa.
- c) Las exigencias razonables de cumplimiento de metas, estándares de calidad, puntualidad y responsabilidades del cargo.
- d) Las discrepancias o diferencias de opinión ocasionales entre personas trabajadoras o entre estas y sus superiores.
- e) La reasignación de tareas o cambios organizativos debidamente justificados.



- f) Los conflictos interpersonales que no involucren comportamientos hostiles, reiterados o sistemáticos.

La política de LA EMPRESA no podrá ser utilizada de forma abusiva para eludir responsabilidades laborales ni como instrumento de represalia, manipulación o victimismo. En caso de comprobarse el uso malicioso o falso de una denuncia, se aplicarán las medidas disciplinarias correspondientes conforme a esta política y la legislación vigente.

Sección II.

Obligaciones de las partes

Artículo 113: Obligaciones de las personas trabajadoras: Todas las personas trabajadoras de LA EMPRESA tienen el deber de mantener relaciones laborales basadas en el **respeto, la honestidad, la cortesía y la colaboración**, tanto con sus compañeros y compañeras de trabajo como con los superiores jerárquicos, clientes, proveedores y otras personas relacionadas con el entorno laboral.

Será responsabilidad individual:

- a) Abstenerse de realizar cualquier conducta que pueda constituir acoso laboral, psicológico o moral.
- b) Promover un ambiente de trabajo sano, inclusivo y libre de violencia o discriminación.
- c) Colaborar con la prevención y detección de conductas indebidas, incluyendo el deber de informar cualquier hecho que pueda constituir acoso.
- d) Participar en las actividades de sensibilización y formación que la empresa implemente sobre esta política.
- e) Respetar la confidencialidad de los procedimientos y no utilizar esta política con fines abusivos o falsos.

El incumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a medidas disciplinarias conforme a la normativa interna de LA EMPRESA y la legislación laboral vigente.

Artículo 114: Obligaciones de LA EMPRESA: LA EMPRESA tiene la responsabilidad de garantizar un entorno de trabajo **seguro, saludable y libre de toda forma de acoso laboral, psicológico o moral**. Para ello, deberá:

- a) Establecer, comunicar y aplicar esta política de prevención, atención y sanción del acoso laboral de manera efectiva en todos sus centros de trabajo.

- b) Generar una cultura organizacional basada en el respeto, la dignidad humana y la resolución pacífica de conflictos.
- c) Promover activamente la sensibilización y capacitación periódica del personal sobre acoso laboral y convivencia respetuosa.
- d) Contar con un procedimiento claro, confidencial y accesible para la recepción, investigación y resolución de denuncias por acoso laboral.
- e) Prevenir cualquier forma de represalia contra las personas que denuncien, colaboren como testigos o participen en los procesos investigativos.
- f) Tomar medidas inmediatas de protección cuando existan indicios razonables de acoso, conforme al principio de diligencia debida.
- g) Sancionar con proporcionalidad y conforme al debido proceso toda conducta comprobada de acoso laboral.

El cumplimiento de estas obligaciones es esencial para proteger la integridad física, mental y emocional de las personas trabajadoras, así como para fortalecer la ética y el bienestar organizacional.

Artículo 115: Investigación de denuncias: LA EMPRESA está obligada a **investigar de manera oportuna, confidencial, imparcial y diligente** toda denuncia o sospecha fundada de acoso laboral, psicológico o moral que sea presentada por una persona trabajadora, sin importar la jerarquía de las personas involucradas.

La investigación deberá:

- a) Ser realizada por una **Comisión Investigadora** u órgano designado que garantice objetividad, confidencialidad y respeto al debido proceso.
- b) Iniciarse en un plazo razonable desde la recepción de la denuncia y desarrollarse conforme al procedimiento establecido en esta política.
- c) Recabar y valorar de forma integral toda la prueba ofrecida, siguiendo los principios de **buena fe, presunción de inocencia, libertad probatoria y sana crítica**.
- d) Respetar los derechos de la persona denunciante y de la persona denunciada, garantizando el principio de **igualdad procesal**.
- e) Adoptar, cuando corresponda, **medidas preventivas o cautelares** para proteger a las partes mientras se resuelve el caso.



- f) Finalizar con un informe técnico que determine si existe o no responsabilidad, y en su caso, recomiende las medidas o sanciones correspondientes.

Sección III.

Procedimiento de Investigación y Sanción

Artículo 116: Presentación de denuncias: Toda persona trabajadora que considere estar siendo víctima de acoso laboral, psicológico o moral podrá presentar una **denuncia escrita y confidencial** ante el órgano competente de LA EMPRESA, que podrá ser el **Departamento de Recursos Humanos o la Comisión Investigadora**, según el procedimiento interno.

La denuncia deberá contener:

- a) Una descripción clara y detallada de los hechos, indicando fechas, lugares y personas involucradas, si las conoce.
- b) Cualquier prueba documental, testimonial o de otra índole que respalde la denuncia.
- c) Los datos necesarios para establecer comunicación y notificaciones durante el proceso.

La persona denunciante podrá contar, si lo desea, con el acompañamiento de un representante sindical, una persona de confianza o asesoría legal, sin que esto limite el curso de la investigación.

LA EMPRESA se compromete a dar trámite a toda denuncia de buena fe, aun cuando no se logre comprobar la existencia de acoso, **sin que ello implique responsabilidad hacia la persona denunciante ni hacia la empresa por los resultados del procedimiento, siempre que se actúe conforme al debido proceso, con imparcialidad, confidencialidad y diligencia.**

Asimismo, **se adoptarán medidas preventivas proporcionales, prudentes y no sancionatorias**, que resguarden los derechos de ambas partes mientras se investiga el caso.

Artículo 117: Inicio del procedimiento de investigación: Una vez presentada la denuncia, el órgano competente de LA EMPRESA, ya sea el Departamento de Recursos Humanos o la Comisión Investigadora designada para este fin, deberá iniciar la investigación en un plazo máximo de tres días hábiles, contados a partir de la recepción formal de la denuncia.

Durante esta etapa inicial:

- a) Se tomará declaración a la persona denunciante, permitiéndole ampliar o aclarar los hechos.
- b) Se brindará audiencia a la persona denunciada para que ejerza su derecho a ser escuchada, presentar su versión de los hechos y ofrecer los medios de prueba que estime pertinentes.

- c) Ambas declaraciones serán documentadas de forma confidencial, con respeto a los principios de objetividad, imparcialidad, presunción de inocencia y confidencialidad.

En esta etapa, LA EMPRESA podrá adoptar medidas preventivas prudentes y proporcionales, cuando existan indicios razonables de riesgo para alguna de las partes, sin que ello implique prejuzgamiento o sanción anticipada.

El desarrollo de esta fase tiene como objetivo esclarecer la veracidad de los hechos de forma justa y técnica, y no generará consecuencias disciplinarias inmediatas para ninguna de las partes, salvo que se verifiquen actos de represalia, obstrucción del proceso o faltas independientes al caso.

Artículo 118: Recepción de la prueba testimonial: Una vez tomadas las declaraciones de las partes, la **Comisión Investigadora** o el órgano designado por LA EMPRESA procederá, en un plazo no mayor a **ocho días hábiles**, a recibir las pruebas testimoniales ofrecidas, conforme a los principios de objetividad, confidencialidad y sana crítica.

La audiencia testimonial deberá cumplir con los siguientes lineamientos:

- a) Cada testigo deberá rendir su declaración de forma separada, bajo condiciones de respeto, confidencialidad y sin presión de ninguna de las partes.
- b) Las preguntas deberán versar únicamente sobre los hechos denunciados y serán formuladas por la Comisión Investigadora.
- c) Se levantará un **acta escrita** por cada testimonio recibido, la cual deberá ser firmada por el testigo y por la persona encargada de documentarla.
- d) Si un testigo no puede comparecer por causa justificada, se podrá reprogramar su audiencia una única vez, dentro del plazo razonable que establezca la Comisión.

Toda persona testigo deberá abstenerse de comentar los detalles del procedimiento fuera del marco formal de la investigación. El incumplimiento de esta obligación podrá ser sancionado conforme a la normativa interna.

La Empresa se compromete a garantizar un ambiente seguro, sin intimidación ni represalias para quienes colaboren en calidad de testigos, resguardando su derecho a la integridad, privacidad y neutralidad.

Artículo 119: Resolución del procedimiento e imposición de sanciones: Concluida la audiencia de recepción de pruebas, la Comisión Investigadora o el órgano competente emitirá una resolución en un plazo máximo de ocho días hábiles, valorando de forma integral los elementos recabados, conforme a los principios de objetividad, imparcialidad, sana crítica y respeto al debido proceso.



La resolución deberá:

- a) Indicar si se ha comprobado o no la existencia de acoso laboral, psicológico o moral.
- b) Fundamentarse en hechos probados, no en percepciones subjetivas o presunciones sin sustento.
- c) Contemplar la posibilidad de medidas correctivas, educativas o disciplinarias según la gravedad y reiteración de la falta, siempre con proporcionalidad.

Si se comprueba la falta, se podrá recomendar al Gerente General la aplicación de las siguientes medidas:

- 1. Amonestación escrita.
- 2. Suspensión temporal sin goce de salario.
- 3. Despido sin responsabilidad patronal, únicamente cuando la conducta se considere grave y esté debidamente acreditada, conforme al Capítulo de Sanciones Disciplinarias del Reglamento Interno.

Si la persona denunciada es el Gerente General u otro alto jerarca, el informe será elevado a la Junta Directiva o al órgano superior correspondiente, sin perjuicio de que la persona afectada pueda ejercer acciones ante la vía judicial.

Si no se comprueba la falta, se ordenará el archivo del expediente, dejando constancia formal de ello.

Para resguardar la seguridad jurídica y evitar consecuencias adversas para LA EMPRESA, toda resolución se considerará válida siempre que haya sido emitida cumpliendo:

El principio de buena fe, debido proceso, y los lineamientos establecidos en esta política.

En ningún caso la existencia de un error involuntario, de forma o valoración, en ausencia de dolo o negligencia grave, generará responsabilidad automática para LA EMPRESA.

Artículo 120: Suspensión de plazos durante la investigación: Una vez recibida una denuncia formal por acoso laboral, y mientras se mantenga en trámite el procedimiento interno de investigación, **quedarán suspendidos los plazos de prescripción** para imponer medidas disciplinarias relacionadas con los hechos investigados.

Durante este período:

- a) Las personas involucradas **no podrán ser objeto de sanciones disciplinarias vinculadas al caso**, salvo en situaciones independientes a los hechos investigados.
- b) Tampoco podrá computarse este tiempo en contra de los plazos establecidos para ejercer acciones legales por parte de las personas trabajadoras o de LA EMPRESA.
- c) Esta suspensión **no afecta el derecho del empleador a actuar en otros procesos o frentes, ni limita su deber de mantener el orden, la disciplina y el cumplimiento de deberes laborales.**

La suspensión de plazos se mantendrá **únicamente por el tiempo que dure formalmente el procedimiento de investigación**, el cual en ningún caso podrá exceder los plazos máximos establecidos en esta política o en la normativa aplicable.

Una vez concluido el procedimiento, los plazos se reanudarán de pleno derecho, sin necesidad de declaración adicional.

Artículo 121: Ampliación de plazos del procedimiento:

Los plazos establecidos en esta política para la tramitación, recepción de pruebas y resolución de denuncias por acoso laboral podrán ser **ampliados de manera excepcional**, únicamente cuando existan **circunstancias justificadas** que así lo ameriten, tales como:

- a) La necesidad de recabar pruebas adicionales relevantes.
- b) La comparecencia de testigos cuya declaración sea esencial.
- c) La complejidad del caso o la existencia de múltiples personas involucradas.
- d) Situaciones de fuerza mayor o casos fortuitos que afecten la continuidad del proceso.

Toda ampliación deberá ser fundamentada por escrito por la Comisión Investigadora u órgano competente, y notificada a las partes involucradas, garantizando su derecho de información y participación.

En ningún caso el procedimiento podrá exceder el plazo máximo de **dos meses calendario**, contados a partir de la interposición formal de la denuncia, salvo que existan causas extraordinarias debidamente documentadas.

El incumplimiento injustificado de este plazo máximo podrá acarrear la nulidad del procedimiento y responsabilidad para quienes lo hayan retrasado sin causa legítima, conforme a lo que establezca la normativa interna o legal vigente.

Artículo 122: Recurso ante instancias judiciales

Una vez finalizado el procedimiento interno de investigación y emitida la resolución correspondiente, **cualquier parte que no se sienta satisfecha con el resultado** podrá ejercer los recursos o acciones judiciales pertinentes ante los Tribunales de Trabajo, **de conformidad con los plazos y mecanismos establecidos por la legislación nacional.**

La resolución interna **no impide ni limita el derecho constitucional de acceso a la justicia**, y no condiciona el ejercicio de acciones en sede judicial o administrativa externa.

LA EMPRESA reconoce este derecho y se compromete a colaborar, dentro de lo que legalmente corresponda, con las autoridades competentes, aportando la documentación y los antecedentes del procedimiento que sean requeridos.

No obstante, **la sola disconformidad con la resolución interna no generará responsabilidad para LA EMPRESA**, siempre que el procedimiento haya sido tramitado de buena fe, con apego al debido proceso, imparcialidad y respeto a los derechos de las partes.

CAPÍTULO OCTAVO

POLÍTICA SOBRE ACOSO SEXUAL

Sección I.

Aspectos Generales

Artículo 123: Objetivo: El objetivo de esta Política es prohibir, prevenir y sancionar el acoso u hostigamiento sexual como práctica discriminatoria por razón del sexo, contra la dignidad de la mujer y del hombre en las relaciones laborales, de conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 7476 del 3 de febrero de 1995.

Artículo 124: Definiciones: Se entiende por acoso u hostigamiento sexual, toda conducta sexual indeseada por quien la recibe, de manera reiterada y que provoque efectos perjudiciales en los siguientes casos:

- a) Condiciones materiales de empleo.
- b) Desempeño y cumplimiento laboral.
- c) Estado general de bienestar personal.

También se considera acoso sexual la conducta grave que, habiendo ocurrido una sola vez, perjudique a la víctima en cualquiera de los aspectos indicados.

Artículo 125: Manifestaciones: El acoso sexual puede manifestarse por medio de los siguientes comportamientos:

Requerimientos de favores sexuales que impliquen:

- a) Promesa implícita o expresa, de un trato preferencial, respecto de la situación, actual o futura de empleo de quien la reciba.
- b) Amenazas, implícitas o expresas, físicas o morales, de daños o castigos referidos a la situación, actual o futura de empleo de quien las reciba.
- c) Exigencia de una conducta cuya sujeción o rechazo sea, en forma implícita o explícita, condición para el empleo.
- d) Uso de palabras de naturaleza sexual, escritas u orales, que resulten hostiles, humillantes u ofensivas para quien las reciba.
- e) Acercamientos corporales u otras conductas físicas de naturaleza sexual, indeseada y ofensiva para quien los reciba.

Artículo 126: Conductas que no constituyen acoso u hostigamiento sexual

No se considerarán acoso u hostigamiento sexual aquellas interacciones o conductas que, sin intención ofensiva o de naturaleza sexual, se den dentro de relaciones laborales sanas, tales como:

- a) Comentarios o expresiones respetuosas que no tengan connotación sexual.
- b) Relación o cercanía consensuada entre personas adultas fuera del ámbito laboral.
- c) Observaciones laborales, evaluaciones de desempeño o medidas disciplinarias que no estén vinculadas a aspectos sexuales ni se den en forma discriminatoria.
- d) Conductas que puedan generar incomodidad ocasional pero que no sean sistemáticas, reiteradas, ofensivas o con carga sexual.

El uso abusivo de esta política con fines de represalia, manipulación o distorsión de hechos también constituye una falta y será tratado conforme al artículo 85 de esta normativa.

Sección II.

Procedimiento

Artículo 127: Protección especial de la persona denunciante y testigos: Ninguna persona que haya denunciado ser víctima de hostigamiento sexual, ni quienes hayan comparecido como testigos en

el procedimiento, podrán sufrir por ello **perjuicio personal, profesional o laboral alguno**, incluyendo represalias, sanciones disciplinarias, traslados injustificados, restricciones indebidas o despidos.

Cualquier afectación laboral posterior a la denuncia, incluso si no está relacionada directamente con la misma, deberá ser justificada plenamente por LA EMPRESA. En caso de despido o sanción, este deberá ser **previamente validado ante la Dirección Nacional de Inspección de Trabajo**, conforme al procedimiento establecido por el artículo 81 del Código de Trabajo y la Ley N.º 7476.

Además, se reconoce el derecho de la persona denunciante y de los testigos a:

- a) Ser tratados con respeto, confidencialidad y dignidad durante todo el proceso.
- b) Contar con información clara sobre el avance del procedimiento.
- c) Recibir protección ante cualquier forma de revictimización o presión.
- d) Acceder, si lo desean, a acompañamiento psicosocial, legal o institucional.

El incumplimiento de esta protección podrá dar lugar a sanciones para quienes la vulneren, sin perjuicio de las responsabilidades legales correspondientes.

Artículo 128: Denuncias falsas o de mala fe: LA EMPRESA reconoce y protege el derecho de toda persona trabajadora a presentar denuncias por hostigamiento sexual cuando considere que existe una situación que afecta su dignidad y derechos.

Sin embargo, si en el transcurso del procedimiento se comprobara de manera objetiva y fehaciente que la denuncia fue **presentada de mala fe, con conocimiento de su falsedad, o como instrumento de represalia**, la persona denunciante podrá incurrir en una falta grave, lo cual:

- a) Dará lugar al inicio de un procedimiento disciplinario, conforme a lo establecido en el reglamento interno y la legislación laboral aplicable.
- b) No afectará a quien presentó la denuncia de buena fe, incluso si no se llegara a comprobar el acoso.
- c) Permitirá remitir el caso a la vía judicial si se configuran los delitos de **difamación, injuria o calumnia**, conforme a lo establecido en el **Código Penal**.

Para valorar la existencia de una denuncia falsa, será indispensable un análisis riguroso, respetando el **debido proceso**, la **presunción de inocencia** y los principios de la **Ley N.º 7476**, especialmente la prohibición de revictimización y la aplicación del principio **pro-víctima** en caso de duda razonable.

Por otra parte, la mala fe en una denuncia siempre debe ser comprobada objetivamente.

Artículo 129: Confidencialidad del procedimiento: Toda denuncia de hostigamiento sexual y el procedimiento administrativo derivado de ella estarán sujetos al principio de **confidencialidad estricta**.

Esta obligación aplica a:

- Las personas involucradas (denunciante y denunciado/a),
- Testigos,
- Integrantes de la Comisión Investigadora,
- Miembros de la Administración o Junta Directiva que participen en el proceso,
- Cualquier otra persona que por razón de sus funciones acceda a información del caso.

La información recabada solo podrá ser comunicada a quienes, por razones funcionales, deban conocerla directamente, y siempre bajo compromiso formal de confidencialidad.

La filtración de información, la divulgación indebida o la exposición pública del caso constituirá una falta grave, y podrá dar lugar a sanciones disciplinarias o responsabilidades legales, según la gravedad del daño causado.

La confidencialidad no limita el derecho de ninguna de las partes de ejercer sus derechos ante la autoridad judicial o administrativa correspondiente.

Artículo 130: Principios del procedimiento de investigación: Toda denuncia de hostigamiento sexual será objeto de **investigación formal, objetiva y diligente**, conforme al procedimiento establecido en esta política.

El proceso estará guiado por los siguientes principios:

- Debido proceso:** Ambas partes tendrán derecho a ser escuchadas, ofrecer pruebas, recibir información sobre el procedimiento y obtener una resolución fundamentada.
- Confidencialidad:** Se protegerá la identidad y privacidad de las partes y testigos durante todo el proceso.
- Proporcionalidad:** Las medidas adoptadas, incluidas las sanciones, deberán corresponder a la gravedad de los hechos comprobados.
- Libertad probatoria:** Se admitirá cualquier medio de prueba lícito y pertinente.

- e) **Buena fe y respeto mutuo:** El procedimiento debe desarrollarse en un entorno profesional, libre de revanchismos, represalias o exposición innecesaria.
- f) **Principio pro víctima:** En caso de duda razonable, se aplicará la interpretación que más favorezca a la persona denunciante, sin que esto implique presumir culpabilidad.
- g) **Presunción de inocencia:** Ninguna persona será considerada responsable mientras no se compruebe la falta mediante los medios de prueba admitidos.

El procedimiento buscará proteger la dignidad de todas las partes, mantener la armonía en el entorno laboral y minimizar el riesgo de revictimización o exposición innecesaria.

Artículo 131: De la Comisión Investigadora: La investigación de toda denuncia por hostigamiento sexual será realizada por una **Comisión Investigadora imparcial**, conforme al artículo 5 inciso 2 de la Ley N.º 7476.

Integración:

- La Comisión estará conformada, preferiblemente, por **tres personas**, respetando la **representación de ambos sexos** y asegurando que cuenten con **formación o experiencia comprobada en materia de hostigamiento sexual, régimen disciplinario y procedimientos confidenciales**.
- Las personas designadas podrán ser **colaboradores internos previamente capacitados**, o bien, **profesionales externos contratados específicamente** para esta función.

Designación:

- **La Gerencia General** será la responsable de nombrar a los miembros de la Comisión Investigadora, una vez presentada la denuncia.
- **En caso de que la persona denunciada sea el Gerente General**, el nombramiento de la Comisión será competencia de la **Junta Directiva**, la cual seleccionará a los integrantes con base en los mismos criterios de idoneidad, imparcialidad y representación de género.

Sustituciones:

- Si una de las personas integrantes de la Comisión es señalada en la denuncia o presenta algún conflicto de interés, deberá ser sustituida inmediatamente por otra persona que cumpla con los requisitos establecidos.

Funciones:

La Comisión será responsable de **dirigir la investigación, recabar pruebas, garantizar el debido proceso y emitir un informe final** con base en los principios de **confidencialidad, imparcialidad, equidad, pro víctima y presunción de inocencia**.

Artículo 132: Denuncia: Cualquier persona trabajadora que considere estar siendo víctima de hostigamiento sexual podrá presentar una **denuncia escrita o verbal ante el Departamento de Recursos Humanos (RRHH)** de LA EMPRESA.

En caso de que la persona denunciada sea el Gerente General, la denuncia podrá presentarse directamente ante la **Junta Directiva**.

La denuncia deberá contener, en la medida de lo posible, los siguientes elementos:

- a) Nombre completo de la persona denunciante y de la persona denunciada, su puesto, edad aproximada y lugar de trabajo.
- b) Relato claro y cronológico de los hechos denunciados, indicando fechas, lugares y circunstancias.
- c) Descripción de los medios de prueba disponibles o indicación de testigos, incluyendo sus datos de contacto o lugar de trabajo, si no pertenecen a la empresa.
- d) Peticiones que la persona denunciante desea someter a consideración.
- e) Medio para recibir notificaciones durante el proceso.

Cuando la denuncia se presente **verbalmente**, el personal de RRHH levantará un **acta formal** de lo manifestado, la cual será firmada por la persona denunciante. En caso de negativa o imposibilidad de firmar, se requerirá la firma de **dos testigos imparciales** presentes en el acto.

Una vez recibida la denuncia, **RRHH notificará inmediatamente a la Gerencia General**, quien procederá a la **designación de la Comisión Investigadora**, conforme al artículo 131 de esta política. Si la persona denunciada es el Gerente General, el traslado se hará directamente a la Junta Directiva.

Artículo 133: Traslado de la Denuncia: Una vez presentada la denuncia formal, la Comisión Investigadora, en un plazo máximo de **tres días hábiles**, procederá a notificar a la persona denunciada y a **conferir traslado** del contenido íntegro de la denuncia.

La persona denunciada dispondrá de un plazo que podrá oscilar entre **cinco y quince días hábiles**, según la complejidad del caso, para **contestar por escrito**, manifestando:

- a) Si reconoce total o parcialmente los hechos denunciados.
- b) Si los rechaza por ser inexactos o falsos.
- c) Si los admite con variantes o explicaciones adicionales.
- d) Las pruebas que desea presentar para su defensa.
- e) El medio por el cual recibirá notificaciones durante el proceso.

En la notificación se advertirá expresamente que, en caso de **no contestar en el plazo otorgado sin causa justificada**, los hechos podrán ser valorados conforme a las demás pruebas del expediente, sin que ello implique una presunción automática de culpabilidad.

Durante todo el proceso se garantizará el respeto al **derecho de defensa**, la **presunción de inocencia** y la **confidencialidad del procedimiento**, conforme a lo establecido en esta política, en la **Ley N.º 7476** y demás normativa aplicable.

Artículo 134: Medidas cautelares: Durante la tramitación de una denuncia por hostigamiento sexual, la Comisión Investigadora podrá solicitar a la Gerencia General la adopción de **medidas cautelares preventivas**, mediante resolución escrita y debidamente fundamentada, con el objetivo de proteger la integridad, dignidad y seguridad de las personas involucradas.

Estas medidas podrán incluir:

- a) Que la persona denunciada se **abstenga de establecer contacto o comunicación directa** con la persona denunciante, salvo que medie autorización expresa de la Comisión.
- b) Que se abstenga de **interferir en el uso y disfrute de los instrumentos o espacios de trabajo** asignados a la persona denunciante.
- c) **Reubicación temporal** de una de las partes, siempre que no implique una afectación desproporcionada a sus condiciones laborales.
- d) **Permuta temporal de puestos o funciones**, cuando sea viable y necesario para reducir riesgos.
- e) **Separación temporal del cargo con goce de salario**, exclusivamente en casos excepcionales donde no pueda garantizarse la protección de las partes por otros medios.

Estas medidas deberán:

- Aplicarse siempre de manera **proporcional, razonable y temporal**,
- Garantizar el **respeto a los derechos laborales** de ambas partes,

- Ser revisadas si cambian las circunstancias del caso,
- Procurar en todo momento la **no revictimización** y la **preservación del ambiente de trabajo**.

Cualquiera de las partes podrá solicitar la modificación, ampliación o levantamiento de una medida cautelar, justificando su petición ante la Comisión.

Artículo 135: Recepción de prueba testimonial: Una vez que la persona denunciada haya contestado la denuncia o haya vencido el plazo para hacerlo, la **Comisión Investigadora** procederá a recibir la prueba testimonial ofrecida por las partes.

La recepción de los testimonios deberá realizarse dentro de un **plazo máximo de un mes**, contado a partir de la contestación de la denuncia, salvo causa justificada debidamente documentada.

Durante esta etapa se observarán las siguientes reglas:

- a) Cada testigo será citado y escuchado **de manera individual, privada y confidencial**, evitando cualquier contacto con las partes mientras rinde su testimonio.
- b) Antes de declarar, se le informará sobre su **deber de decir la verdad**, su **obligación de confidencialidad** y se le leerá la disposición contenida en el **artículo 14 de la Ley N.º 7476**, referida a la no valoración de la vida sexual de la víctima.
- c) Se levantará un **acta escrita de cada declaración**, la cual deberá ser firmada por el testigo y al menos uno de los miembros de la Comisión.
- d) En caso de que un testigo se niegue a firmar, se dejará constancia en el acta, sin que ello invalide su contenido.
- e) Las partes no estarán presentes durante las declaraciones de los testigos, salvo en los casos que se autorice por razones de defensa, debidamente justificadas.

Las declaraciones serán valoradas conforme a los principios de **sana crítica, lógica y experiencia**, y en conjunto con los demás elementos de prueba del expediente. En caso de **ausencia de prueba directa**, se podrá valorar la prueba indiciaria.

Está expresamente prohibido considerar los antecedentes personales de la persona denunciante, especialmente en lo relativo al ejercicio de su vida sexual, conforme al artículo 14 de la Ley N.º 7476.

Artículo 136: Sanciones: Concluida la etapa de prueba y análisis del caso, la **Comisión Investigadora** emitirá un **informe final debidamente fundamentado**, en el cual establecerá si se ha comprobado o no la existencia del hostigamiento sexual denunciado.

En caso de que se compruebe la falta, el informe será remitido a la **Gerencia General** (o a la **Junta Directiva** si corresponde), recomendando que se impongan las **sanciones disciplinarias** que procedan, conforme al **artículo 25 de la Ley N.º 7476**, las políticas internas de LA EMPRESA y la gravedad del caso.

Las sanciones posibles serán:

- a) **Amonestación escrita**, con registro en el expediente laboral.
- b) **Suspensión del trabajo sin goce de salario**, por un periodo proporcional a la gravedad de los hechos.
- c) **Despido sin responsabilidad patronal**, cuando se trate de una conducta grave debidamente comprobada, conforme al artículo 81 del Código de Trabajo y al reglamento interno.

Si la persona denunciada es el **Patrono o uno de sus Representantes legales**, este será responsable personalmente por sus actuaciones. En tales casos, la persona afectada podrá ejercer las acciones correspondientes en la **vía judicial laboral** o ante el **Ministerio de Trabajo y Seguridad Social**, según lo considere oportuno.

En todos los casos, la decisión final sobre la imposición de la sanción será responsabilidad de la Gerencia o Junta Directiva, según corresponda, debiendo **respetar el debido proceso, la confidencialidad del expediente y la proporcionalidad de la sanción**.

Si **no se comprueba la existencia de la falta**, se ordenará el **archivo definitivo del expediente**, sin que ello implique represalia alguna contra la persona denunciante o los testigos, siempre que hayan actuado de buena fe.

Artículo 137: Comunicación al Ministerio de Trabajo: LA EMPRESA comunicará a la Dirección Nacional de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, la existencia de la denuncia y la conclusión a la que se llegó, una vez concluido el procedimiento.

Artículo 138: Prescripción: Mientras dure la investigación y hasta la resolución final del caso, se suspenderán los términos de prescripción para sancionar a las personas involucradas.

Artículo 139: Plazos: Los plazos señalados para tramitar y resolver las denuncias que se presenten se podrán ampliar, siempre y cuando con ello no se supere el término de tres meses, contados desde el momento de interposición de la denuncia, según lo dispuesto por el Artículo 5, último párrafo de la Ley N°7476 de repetida cita.

Artículo 140: Denuncia ante los Tribunales de Trabajo: Una vez concluida la investigación en LA EMPRESA, quien no esté satisfecho con el resultado al que se llegue, puede presentar la denuncia



correspondiente ante los Tribunales de Trabajo, dentro del término de prescripción que señala el título X, sección I del Código de Trabajo.

CAPÍTULO NOVENO

PROHIBICIÓN, PREVENCIÓN Y SANCIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN EL TRABAJO

Sección I.

Aspecto Generales

Artículo 141: LA EMPRESA en respeto y de acuerdo con las Leyes, decretos y contratos vigentes que lo afecten, establece la presente Política Laboral con el objeto de precisar las normas de fondo y de forma necesaria para Prohibir, Prevenir y Sancionar la Discriminación en el Trabajo.

Esta Política comprende el cuerpo de reglas de orden técnico y administrativo necesarias para la buena marcha de LA EMPRESA en cumplimiento de la libre condición de Discriminación en la empresa, y en caso de que se diera, el procedimiento interno a aplicar para cumplir con la normativa, tales como los artículos 404, 405, 406, 407, 408, 409 y 410 del Código de Trabajo, Reformado mediante Ley 9343 Reforma Procesal Laboral, la cual contiene los siguientes articulados:

Artículo 142: OBJETIVO: Prohibir, prevenir y sancionar cualquier conducta discriminatoria en el trabajo por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica o cualquier otra forma análoga de discriminación, de conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 9343 del 14 de diciembre del 2015.

Artículo 143: DEFINICIONES: Se entiende por discriminación en el trabajo, toda conducta que afecte a los trabajadores en los siguientes casos:

- a) Beneficiar a unos trabajadores en perjuicio de otros en igualdad de condiciones subjetivas y objetivas, por medio de jornadas laborales y pagos diferenciados.
- b) Despedir a trabajadores por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica o cualquier otra forma análoga de discriminación.
- c) Impedir la contratación de un trabajador por edad.
- d) Favorecer a unos trabajadores en perjuicio de otros, que, reuniendo los requisitos formales para obtener un empleo, se limiten sus oportunidades de acceder al mismo.

Sección II.

Sobre Protección a la Víctima

Artículo 144: PROTECCIÓN ESPECIAL DE LA PARTE OFENDIDA: Ninguna persona que haya denunciado ser parte ofendida de discriminación, podrá sufrir, por ello, perjuicio personal alguno en su empleo o cualquier tipo de represalia. Quien formule una denuncia por discriminación en el trabajo, solo podrá ser despedido por causa justificada, originada en falta grave a los deberes derivados del contrato laboral, según lo establecido en el Artículo 81 del Código de Trabajo, una vez que se determine que no existe discriminación y existen los elementos de hecho y de derecho que ameriten el despido por infracción grave de conformidad con las faltas graves a su relación laboral.

Sección III.

Sobre La Denuncia

Artículo 145: PROCEDIMIENTO EN CASO DE DISCRIMINACIÓN EN EL TRABAJO: Toda denuncia de discriminación será investigada. Dicha investigación y procedimiento se regirán por los Principios generales del debido proceso, la proporcionalidad y la libertad probatoria. La resolución final de la investigación será aplicada bajo los principios de confidencialidad y de principio pro víctima.

Artículo 146: DE LA COMISIÓN INVESTIGADORA: Toda denuncia por discriminación laboral será tramitada por una **Comisión Investigadora**, la cual tendrá a su cargo el conocimiento, análisis y resolución técnica del caso, conforme a los principios de **imparcialidad, confidencialidad, debido proceso y perspectiva de no discriminación**.

Integración y requisitos:

- La Comisión estará integrada, preferiblemente, por **tres personas** con representación de **ambos sexos**, según lo dispuesto por la normativa nacional.
- Sus miembros deberán contar con **formación o experiencia en materia de no discriminación, régimen disciplinario y procedimientos confidenciales**.
- Las personas designadas podrán ser **colaboradores internos previamente capacitados** o, en su defecto, **profesionales externos contratados específicamente** para esta función.

Designación:

- La **Gerencia General** será responsable de designar a las personas integrantes de la Comisión, una vez interpuesta formalmente la denuncia.

- En caso de que la persona denunciada sea el **Gerente General**, la designación de la Comisión corresponderá a la **Junta Directiva**, garantizando los mismos criterios de idoneidad y equilibrio de género.

Sustituciones:

- Si una persona integrante de la Comisión es denunciada o presenta un conflicto de interés, la Gerencia General deberá nombrar su sustituto de inmediato.
- Este nombramiento deberá respetar las condiciones establecidas para la integración de la Comisión.

Excepcionalidad:

Si la persona denunciante no se siente conforme con el procedimiento o considera que existe conflicto de interés estructural, **podrá acudir directamente a la vía judicial o al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social**, conforme a los canales legales establecidos.

Artículo 147: DENUNCIA: Toda persona trabajadora que desee denunciar un acto de discriminación laboral podrá hacerlo ante la **Gerencia de Desarrollo Humano (RRHH)** o, en su defecto, ante la **Gerencia General**. La denuncia podrá presentarse **de forma escrita o verbal**.

Cuando la denuncia sea **verbal**, el personal receptor deberá levantar de inmediato un **acta formal**, la cual deberá ser firmada por la persona denunciante. En caso de negativa o imposibilidad de firmar, el acta será firmada por **dos testigos imparciales presentes en el acto**.

La denuncia deberá contener, en la medida de lo posible, los siguientes elementos:

- a) Nombre completo, puesto, edad aproximada y lugar de trabajo o vecindario de la persona denunciante y de la persona denunciada.
- b) Descripción clara, precisa y cronológica de los hechos denunciados.
- c) Identificación de los medios de prueba disponibles, incluyendo testigos (con nombres, apellidos y lugar donde puedan ser localizados, si no laboran en la empresa).
- d) Peticiones que la persona denunciante desea someter a conocimiento de la Comisión Investigadora.
- e) Indicación de un medio para recibir notificaciones durante el procedimiento.

Una vez recibida la denuncia, la Gerencia de Desarrollo Humano la remitirá de inmediato a la **Gerencia General**, quien procederá a la **designación de la Comisión Investigadora**, conforme a lo dispuesto en el artículo 131 de esta política.

Artículo 148: TRASLADO DE LA DENUNCIA: Una vez presentada la denuncia, y dentro de un plazo máximo de tres días, la Comisión Investigadora conferirá traslado de la denuncia al denunciado concediéndole, según las circunstancias, entre uno y quince días hábiles para que la conteste por escrito, previniéndole que se debe manifestar respecto de los hechos, si reconoce los hechos como ciertos o si los rechaza por inexactos, o bien, si los admite, con variantes o rectificaciones bajo el apercibimiento de que si así no lo hiciere, se tendrán por probados aquellos sobre los cuales no haya dado contestación en forma debida. También prevendrá la Comisión al denunciado que, al contestar la denuncia, debe ofrecer la prueba que le interese y señalar medio donde oír notificaciones.

Artículo 149: RECEPCIÓN DE PRUEBA TESTIMONIAL: Una vez que la persona denunciada haya contestado la denuncia o haya vencido el plazo otorgado para ello, la **Comisión Investigadora** procederá a recibir la prueba testimonial ofrecida por las partes.

La recepción de los testimonios deberá realizarse en un **plazo máximo de quince días hábiles**, salvo causa justificada debidamente documentada.

Durante esta etapa, se observarán las siguientes reglas:

- a) Los testigos deberán declarar en forma **individual y confidencial**, sin la presencia de las partes involucradas, salvo que se autorice excepcionalmente por razones de defensa debidamente justificadas.
- b) Antes de iniciar su declaración, cada testigo será informado sobre su **deber de confidencialidad** y el carácter legal de su testimonio.
- c) Se levantará un **acta escrita de cada declaración**, la cual deberá ser firmada por el testigo y por al menos un miembro de la Comisión. En caso de negativa a firmar, se dejará constancia de ello sin invalidar el testimonio.
- d) Si una parte desea que la Comisión haga comparecer a testigos que no laboran en la empresa, deberá indicar sus datos de localización de forma clara.

Las pruebas serán valoradas conforme a los principios de **sana crítica, lógica, experiencia y libertad probatoria**. En caso de ausencia de prueba directa, se podrá considerar la prueba indiciaria, conforme a los principios especiales que rigen en materia de no discriminación.

Queda **prohibido valorar los antecedentes personales de la persona denunciante** como argumento para desvirtuar su testimonio, así como cualquier juicio basado en su situación económica, apariencia, nacionalidad, afiliación sindical u otros aspectos protegidos por ley.

Ninguna persona que haya comparecido como testigo podrá ser objeto de represalias por su participación en el procedimiento.

Artículo 150: MEDIDAS CAUTELARES: La Comisión Investigadora, a previa solicitud de parte y mediante resolución fundada, podrá solicitar a la Gerencia General, ordenar cautelarmente:

- a) Que se suspendan los actos discriminatorios.
- b) Que se reinstale al trabajador que alega ser despedido por discriminación en el trabajo.
- c) La suspensión del proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal origen de la denuncia por discriminación.

En la aplicación de las medidas cautelares deberán respetarse los derechos laborales de los obligados a la disposición preventiva, pudiendo ser aplicadas a ambas partes de la relación procesal, debiendo procurarse mantener la seguridad de la parte ofendida, fundamentalmente.

Artículo 151: CONFIDENCIALIDAD: Las investigaciones efectuadas debido a una denuncia por discriminación en el trabajo serán tan discretas como lo permitan las circunstancias. La información relativa a dichas investigaciones solo será comunicada a quienes necesariamente deban conocerla.

Artículo 152: DENUNCIAS FALSAS: Quien haya denunciado discriminación en el trabajo, podrá incurrir, cuando así se tipifique, en cualquiera de las conductas propias de la difamación, la injuria o la calumnia, según el Código Penal.

Sección IV.

Sobre Las Sanciones

Artículo 153: SANCIONES: Una vez concluido el procedimiento y emitido el **informe final por parte de la Comisión Investigadora**, si se comprobara la existencia de una conducta discriminatoria, esta rendirá un informe motivado a la **Gerencia General** (o a la Junta Directiva, si la persona denunciada fuese el Gerente General).

Con base en dicho informe, se podrán imponer las siguientes **sanciones disciplinarias**, conforme a la **gravedad de los hechos comprobados**, y de acuerdo con lo establecido en el **Artículo 410 del Código de Trabajo**, la legislación vigente y el reglamento interno de LA EMPRESA:

a) Cuando la persona denunciada sea un trabajador o trabajadora:

La sanción será determinada considerando:

- La naturaleza de la conducta,
- Su impacto sobre la persona afectada,

- La existencia de agravantes o atenuantes,
- Y la reiteración o habitualidad del comportamiento.

Las medidas podrán incluir:

1. **Amonestación escrita**, en casos leves o por primera falta sin efectos graves.
2. **Suspensión sin goce de salario**, cuando la conducta sea moderada o se considere necesario un correctivo formal.
3. **Despido sin responsabilidad patronal**, en los casos más graves o reincidentes, conforme al artículo 410 del Código de Trabajo.

b) Si la persona denunciada es el Patrono o uno de sus representantes legales:

Será responsable personalmente por sus actuaciones, respecto de las cuales la persona afectada podrá recurrir a la vía judicial laboral, una vez concluido el procedimiento interno.

En todos los casos:

- Las sanciones deberán imponerse respetando el **debido proceso, la proporcionalidad, la objetividad y la confidencialidad**.
- **Si no se comprueba la falta**, se ordenará el archivo del expediente sin perjuicio para la persona denunciante o los testigos, siempre que hayan actuado de buena fe.
- **LA EMPRESA no asumirá responsabilidad por la aplicación de una sanción debidamente fundamentada**, basada en el informe técnico de la Comisión Investigadora y tramitada conforme a esta política y la normativa laboral vigente.

Supletoriamente, se aplicará lo establecido en el **Capítulo de Debido Proceso y Sanciones Disciplinarias** de este manual de Políticas Laborales.

Sección V.

Sobre Plazos

Artículo 154: PRESCRIPCIÓN: Mientras dure la investigación y hasta la resolución final del caso, se suspenderán los términos de prescripción para sancionar a las personas involucradas.



Artículo 155: PLAZOS: Los plazos señalados para tramitar y resolver las denuncias que se presenten, se podrán ampliar siempre y cuando con ello no se supere el término de tres meses, contados desde el momento de interposición de la denuncia.

Sección VI.

Ministerio de Trabajo

Artículo 156: COMUNICACIÓN AL MINISTERIO DE TRABAJO: Una vez concluido el procedimiento interno por una denuncia de discriminación en el trabajo, y emitida la resolución final por la Comisión Investigadora, **LA EMPRESA comunicará a la Dirección Nacional de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social:**

- a) La existencia de la denuncia,
- b) El desarrollo del procedimiento interno,
- c) La conclusión a la que se haya llegado.

Esta comunicación deberá realizarse **por escrito y bajo estricta confidencialidad**, dentro de un **plazo razonable**, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en la **Ley N.º 9343** y las disposiciones del **Código de Trabajo reformado**.

Se conservará un registro interno de cada una de las comunicaciones realizadas, para efectos de trazabilidad y cumplimiento normativo.

Artículo 157: DENUNCIA ANTE LOS TRIBUNALES DE TRABAJO: Una vez concluida la investigación en LA EMPRESA, quien no esté satisfecho con el resultado al que se llegue, puede presentar la denuncia correspondiente ante los Tribunales de Trabajo, dentro del término de prescripción que señala el título X, sección I del Código de Trabajo.

CAPÍTULO DÉCIMO

POLÍTICA LABORAL PARA REGULAR Y PROMOVER LA MODALIDAD LABORAL DE TELETRABAJO

Sección I.

Generalidades

Artículo 158: Principio de Presencialidad y Aplicación Restrictiva del Teletrabajo: En concordancia con la naturaleza de los servicios que presta LA EMPRESA, su propuesta de valor y los requerimientos de interacción y supervisión propios de su modelo de negocio, se establece que la **modalidad ordinaria de prestación de servicios será presencial**.



Sin perjuicio de lo anterior, **LA EMPRESA podrá autorizar excepcionalmente la modalidad de teletrabajo**, únicamente en aquellos casos en que el puesto haya sido clasificado como **teletrabajable**, según lo establecido en la presente política. Esta autorización será siempre de carácter **temporal, revocable y sujeta a evaluación constante**, por lo que **LA EMPRESA se reserva el derecho de revertir en cualquier momento la modalidad a presencialidad**, conforme a criterios organizacionales, técnicos, operativos o de desempeño, mediante notificación previa al colaborador.

Artículo 159. Objeto: La presente Política Laboral tiene como finalidad regular y delimitar el ámbito de aplicación de dicha modalidad laboral en la relación obrero-patronal dentro de la Empresa.

LA EMPRESA, con el fin de expandir su estrategia de negocio y migrar hacia los nuevos contextos tecnológicos de las relaciones laborales, debe adaptarse a los esquemas de trabajo modernos utilizados a nivel que le permitan lograr una mayor efectividad en el uso de los recursos tanto monetarios como en el desarrollo de las personas y su calidad de vida, maximizando su potencial laboral.

Por otro lado, el mundo hoy en día es volátil, cambiante, ambiguo e incierto, lo que lo hace susceptible a verse afectado por epidemias o pandemias que afectan significativamente las relaciones obrero-patronales y amenazan su estabilidad. De tal suerte que, para enfrentar creativamente emergencias sanitarias, entre otras, es que se hace necesario contar con la modalidad del Teletrabajo como una herramienta para la continuidad de las relaciones obrero-patronales, bajo el principio de buena fe que busca asegurar que, tanto trabajadores, como patronos se beneficien del teletrabajo.

Artículo 160. Ámbito de Aplicación: Las regulaciones de la presente Política son de acatamiento obligatorio para aquellos colaboradores cuyo puesto sea calificado como teletrabajable, el cual se entiende como aquel puesto, cuya ejecución y eficiencia, no requiera de la presencia física e indispensable de la persona trabajadora a cargo, siempre y cuando, el Teletrabajo haya sido dispuesto por la empresa, ya sea que el Contrato original sea presencial o para quienes desde un inicio de su relación, la naturaleza de la prestación del servicio contratado no sea presencial.

La participación en la modalidad de teletrabajo **no constituye un derecho adquirido** y podrá ser modificada por LA EMPRESA conforme a las necesidades organizativas.

Artículo 161. Definiciones: Sin perjuicio de las definiciones contenidas en la Ley N.º 9738, para los efectos de esta Política se adoptan los siguientes conceptos:

a) Teletrabajo: Modalidad de prestación laboral que se realiza fuera de las instalaciones físicas de LA EMPRESA, utilizando tecnologías de la información y la comunicación. Esta modalidad podrá autorizarse **excepcionalmente** por LA EMPRESA, **solo en puestos previamente calificados como**



teletrabajables, y siempre bajo los principios de **discrecionalidad patronal, temporalidad y reversibilidad**.

b) Persona teletrabajadora: Trabajador o trabajadora que, bajo relación de dependencia, ha sido autorizado por LA EMPRESA para prestar sus servicios bajo la modalidad de teletrabajo, de forma parcial o total, y por un período determinado o indefinido. Está sujeta a las condiciones de esta Política, al contrato suscrito y a los mecanismos de evaluación establecidos por LA EMPRESA.

c) Contrato de Teletrabajo: Instrumento jurídico, escrito o como adendum, mediante el cual las partes formalizan la modalidad de teletrabajo, sus condiciones, duración, criterios de evaluación, cláusulas de reversibilidad, protección de datos y salud ocupacional.

d) Puesto teletrabajable: Aquel puesto que, según evaluación técnica realizada por LA EMPRESA, puede ejecutarse de forma parcial o total fuera del centro de trabajo, sin comprometer la eficiencia, calidad del servicio, ni los procesos internos. **El carácter teletrabajable del puesto no implica obligatoriedad de implementar dicha modalidad.**

e) Matriz de riesgos: Instrumento de evaluación mediante el cual LA EMPRESA identifica el nivel de riesgo (bajo, medio o alto) que implica ejecutar cada puesto bajo la modalidad de teletrabajo. Se consideran factores como el perfil del puesto, las condiciones del entorno del trabajador, la confidencialidad de la información y las disposiciones de salud ocupacional aplicables.

Sección III.

CONDICIONES DE IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO

Artículo 162. Requisitos: En consonancia con la naturaleza de los servicios prestados por LA EMPRESA, su propuesta de valor y los principios de presencialidad inherentes a su modelo de operación, el teletrabajo podrá autorizarse únicamente de forma **excepcional y discrecional**, en aquellos puestos que hayan sido previamente **calificados como teletrabajables**.

Para la implementación de esta modalidad en **puestos originalmente presenciales**, se deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Evaluación del puesto: La Gerencia deberá realizar una evaluación técnica previa que determine que el puesto es teletrabajable, en función de su naturaleza, autonomía, medios tecnológicos requeridos y resultados esperados. Esta evaluación considerará también la matriz de riesgos laborales y operativos.

b) Formalización: La decisión de implementar el teletrabajo deberá ser **formalizada mediante un contrato o adendum** al contrato laboral existente, en el que se establecerán las condiciones

particulares de la modalidad, el plazo de vigencia (si lo hubiere), así como las cláusulas de **reversibilidad y supervisión del desempeño**.

c) **Reversibilidad:** LA EMPRESA se reserva el derecho de **revocar en cualquier momento** la autorización de teletrabajo, cuando lo exijan razones organizacionales, técnicas, de desempeño o necesidades operativas. La persona trabajadora deberá **retornar a la presencialidad en el momento en que le sea requerido**, sin que ello implique menoscabo a sus derechos laborales.

d) **Condiciones mínimas del trabajador:** El trabajador deberá contar con un entorno adecuado para el teletrabajo, incluyendo conexión a internet estable, suministro eléctrico confiable, y un espacio que garantice salud ocupacional y confidencialidad. La empresa podrá requerir evidencia de estas condiciones.

e) **Formación y acompañamiento:** La empresa procurará brindar formación sobre herramientas digitales, gestión del tiempo, prevención de riesgos laborales en el hogar, y pautas de comunicación para el personal en modalidad de teletrabajo, a fin de garantizar un desempeño eficiente y un entorno laboral saludable.

f) **Protección de datos:** El personal teletrabajador deberá respetar en todo momento las normas internas de **confidencialidad, protección de datos y uso de herramientas tecnológicas**, según las políticas de seguridad de la información y los contratos firmados.

Sección IV.

OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Artículo 163. Obligaciones de las personas teletrabajadoras: Las obligaciones serán principalmente las que establece el Contrato de Trabajo y, en todo aquello que no se regule dentro del mismo, se estará sujeto a las que, genéricamente establece la Ley N°9738. Se establecen, además, las siguientes o:

a) **Contingencias: Continuidad operativa ante contingencias:** En caso de interrupciones que imposibiliten temporalmente el teletrabajo (por fallos de energía, internet, equipo tecnológico, u otra causa de fuerza mayor debidamente comprobada), la persona teletrabajadora deberá **comunicar de inmediato la situación** a su jefatura directa o al Departamento de Recursos Humanos.

En estos casos, deberá procurar continuar sus funciones bajo las siguientes condiciones:

1. Intentar ejecutar sus funciones desde la **residencia de un familiar cercano** que cuente con las condiciones necesarias.

2. De no ser posible, utilizar un **espacio de coworking**, siempre y cuando se mantengan las condiciones de confidencialidad, conexión y salud ocupacional requeridas.
3. En última instancia, podrá acudir a **las oficinas de LA EMPRESA**, previa coordinación.

El costo asociado al uso de espacios de coworking será asumido por la persona trabajadora, salvo que LA EMPRESA autorice expresamente su uso y asuma el pago en casos excepcionales o programados. Esta condición será regulada en el contrato o adendum correspondiente.

- b) **Jornada y horario:** La persona teletrabajadora debe cumplir con el horario establecido, su jornada laboral y estar disponible para la persona empleadora durante dicho horario y jornada. El incumplimiento de la jornada u horario de trabajo, o bien, el no estar disponible para la persona empleadora durante dicho horario y jornada serán considerados como abandono de trabajo, conforme al inciso a) del Artículo 72 del Código de Trabajo y será sancionable de conformidad con la política interna del debido proceso y las normas específicas de la presente Política.
- c) **Confidencialidad y No divulgación:** La persona teletrabajadora deberá guardar confidencialidad respecto a la información propiedad de la persona empleadora, o bien, a los datos que tenga acceso como consecuencia de la relación laboral y deberá proteger dicha información de terceros que cohabiten en el lugar de teletrabajo.
- d) En todos los casos previstos por La Política, será obligación del teletrabajador o teletrabajadora, cumplir con los siguientes parámetros:
 1. Organizar su tiempo y su entorno dedicado al tiempo de trabajo, esto causará un efecto psicológico en la persona y será más efectivo su trabajo.
 2. Levantarse con suficiente antelación a la hora de inicio de labores, consumir los alimentos con los que habitualmente desayuna, asear su cuerpo y usar vestimenta adecuada.
 3. El Teletrabajador procurará tener un espacio acondicionado para trabajar, procurando no tener agentes distractores o de contaminación auditiva que afecten el desempeño de las labores.
 4. Permanecer enfocado en aprovechar las horas de productividad y efectividad laboral, restando atención a los asuntos del hogar y familiares, las cuales serán atendidas fuera de su horario de trabajo.
 5. Ser ordenado con los tiempos y horarios, hacer pausas activas, establecer horarios específicos tanto para alimentación y descanso acordados en el contrato, como para hacer las tareas y objetivos del día; así evitará usar más tiempo del estimado o de su tiempo libre, lo cual generaría un desgaste mental y baja productividad.

6. Reportar, documentar y demostrar oportunamente, cualquier accidente o riesgo generado con motivo de la ejecución del teletrabajo.

Artículo 164. Obligaciones de la parte Patronal: En apego a las normas de la Ley N°9738, son taxativas, más no excluyentes, las obligaciones de la parte Patronal.

- a) De conformidad con el Artículo 69° del Código de Trabajo, será responsabilidad del Patrono proveer y garantizar el mantenimiento de los equipos y los softwares o licencias que tengan valor como herramienta de Trabajo para todo el personal en general a quien apliquen las disposiciones de esta Política.
- b) Capacitar para el adecuado manejo y uso de los equipos y programas necesarios para desarrollar sus funciones.
- c) Capacitar, informar oportunamente y vigilar periódicamente que el teletrabajador cumpla con las normas de salud ocupacional a fin de evitar que el colaborador sufra riesgos o accidentes laborales en el desempeño de sus funciones.
- d) Coordinar la forma de restablecer las funciones de la persona teletrabajadora, ante situaciones en las que no pueda realizar sus labores o estas se vean interrumpidas por caso fortuito o fuerza mayor o en casos de daños de las herramientas tecnológicas.
- e) El Patrono generará y propiciará el acercamiento de las personas teletrabajadoras con el resto del equipo de trabajo de la Empresa, evitando el aislamiento social o la exclusión de éstos frente a sus compañeros, mitigando así cualquier situación de discriminación.

Sección V.

SALUD OCUPACIONAL Y GESTIÓN DE RIESGOS

Artículo 165. Prevención de Riesgos del Trabajo y Salud Laboral: Los puestos de teletrabajo deberán al menos cumplir las siguientes condiciones generales, tales como: Entorno adecuado, ambiente sano y equilibrado, ergonomía y tecnología adecuada al puesto. Para estos supuestos, se detallan los siguientes factores que deben darse en la relación de teletrabajo en cualquiera de sus modalidades previstas en la ley y en la presente Política:

- a) **Entorno:** Hace referencia al entorno físico, psicosocial y familiar donde desarrollará el teletrabajador sus labores, el cual estará libre de distractores, de violencia intrafamiliar, contaminación sónica y ambiental.
- b) **Ambiente Sano y Equilibrado:** Como principio constitucional, deberá procurarse que el ambiente donde se desarrollan las labores sea sano y ecológicamente equilibrado, que cuente con condiciones mínimas de temperatura adecuada, acceso a servicios sanitarios, agua potable, espacio físico adecuado, entre otros.

- c) **Ergonomía:** Contar con silla y escritorio adecuados para la talla y peso del teletrabajador, que evite lesiones permanentes o temporales en columna, brazos, cuello, caderas, piernas, entre otras partes del cuerpo.
- d) El puesto de trabajo deberá tener dimensiones suficientes para permitir los cambios de postura y movimientos de trabajo.
- e) El usuario de terminales con pantalla deberá poder ajustar fácilmente la luminosidad y el contraste entre los caracteres y el fondo de la pantalla y adaptarlos fácilmente a las condiciones del entorno.
- f) Los caracteres deben poder apreciarse fácil y nítidamente a una distancia entre 50 y 60 cm y deben ser estables, sin vibraciones ni parpadeos.
- g) La altura ideal de la pantalla es aquella en que el borde superior coincide con la línea de visión horizontal del operador.
- h) Es conveniente, asimismo, sobre todo en los trabajos de entradas de datos en base a listados o cualquier otro tipo de documentos, la instalación de un porta copias al lado de la pantalla y a su misma altura para evitar posturas incorrectas, ya que el movimiento del cuello cuando se mira a la pantalla y los documentos se realiza en un plano horizontal que es menos perjudicial que el vertical.
- i) Es muy importante dejar espacio suficiente delante del teclado para que el usuario pueda apoyar los brazos y las manos, puesto que la postura de trabajo con las “muñecas al aire” es muy fatigante y supone una gran carga estática para el conjunto de las extremidades superior, espalda y cuello.
- j) El asiento de trabajo deberá ser giratorio y graduable en altura. El respaldo deberá ser reclinable y su altura ajustable.
- k) Los puestos de trabajo deben instalarse de tal forma que las fuentes de luz tales como ventanas y otras aberturas, tabiques y equipos no provoquen deslumbramiento directo ni reflejos en la pantalla.
- l) La Empresa realizará vigilancia de la salud (reconocimientos médicos) en intervalos periódicos a estos trabajadores.
- m) A fin de eliminar el riesgo eléctrico se tomarán una serie de precauciones elementales tales como: No sobrecargar las tomas de enchufes, no depositar líquidos en las proximidades de los equipos en general y los teclados en particular y abstenerse de abrir, manipular o introducir objetos por la parte trasera de las pantallas, ya que las tensiones generadas en el interior de estas son muy altas (del orden de 30.000 voltios).



- n) Otro aspecto importante, es que el teletrabajador se sienta inmerso en su entorno laboral, de modo que sus conexiones cerebrales generen la concentración adecuada para desempeñar eficazmente su trabajo.
- o) La persona teletrabajadora deberá así mismo utilizar vestimenta y calzado adecuados que le permita estar cómodo en su entorno laboral, de modo que evite quemaduras, resbaladuras y en general accidentes en su entorno habitacional.

Además, y particularmente, en materia de seguridad y salud laboral y de prevención de riesgos laborales queda expresamente autorizada la Empresa para que mediante los técnicos y/o delegados de prevención pueda acceder al domicilio antes señalado para las comprobaciones que estime oportunas, previa notificación al interesado con 48 horas de antelación al menos y autorización del teletrabajador, y con respeto a las garantías constitucionales de inviolabilidad del domicilio.

Periódicamente, se realizarán estudios y controles de salud para determinar la incidencia de esta modalidad en la salud laboral.

Artículo 166. Riesgos de Trabajo: El empleado en la modalidad de teletrabajo estará protegido por una póliza de riesgos del trabajo.

Artículo 167. Procedimiento de implementación del Teletrabajo: En el contrato de trabajo que se suscriba con el Trabajador, se dejará por escrito y expresamente, que la modalidad de trabajo es teletrabajable y su omisión en ese sentido, se interpretará como labor presencial; no obstante, estas circunstancias pueden variar en el futuro de la relación laboral, mediante la suscripción de adendum, al efecto.

Artículo 168. Sanciones: La presente Política laboral es parte integral del Contrato de Trabajo, por lo que, el incumplimiento a lo establecido en esta Normativa, así como en la Ley N°9738 y el Código de Trabajo, se sancionará de conformidad con lo establecido en la política interna del Debido Proceso y Sanciones Disciplinarias que al efecto establece la Empresa, según la matriz de riesgo que se evalúe para cada puesto y condiciones específicas de cada teletrabajador.

CAPÍTULO DÉCIMO PRIMERO

POLÍTICA DE USO DE MEDIOS DIGITALES, SEGURIDAD INFORMÁTICA, CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Sección I.

Generalidades

Artículo 169. Objeto de la política: El presente capítulo tiene por objeto establecer los principios, normas y procedimientos que regulan el uso de los medios digitales, recursos tecnológicos, sistemas informáticos, plataformas colaborativas, redes y canales de comunicación provistos o autorizados por LA EMPRESA. Su finalidad es garantizar la protección integral de la información, asegurar su disponibilidad, confidencialidad e integridad, y fomentar una cultura organizacional basada en la seguridad digital y el uso responsable de la tecnología.

Esta política responde al compromiso de LA EMPRESA con la legalidad, la ética empresarial, la sostenibilidad operativa y el cumplimiento normativo, incluyendo el resguardo de información personal, datos sensibles, activos digitales e intereses comerciales, conforme a lo previsto por:

- El Código de Trabajo.
- La Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales (Ley 8968).
- Ley de Delitos Informáticos (Ley 9048).
- Buenas prácticas internacionales de seguridad informática y continuidad del negocio (ISO/IEC 27001, NIST, entre otros estándares).

Este capítulo forma parte del marco de gobernanza interna en seguridad digital y se aplica transversalmente a todas las personas trabajadoras, independientemente de su puesto, forma de contratación, nivel jerárquico o modalidad laboral (presencial, híbrido o teletrabajo).

Los objetivos específicos de esta política son:

- a) Regular el uso correcto de los medios tecnológicos y recursos digitales propiedad de LA EMPRESA.
- b) Prevenir, detectar y responder a incidentes de ciberseguridad que puedan comprometer la operación o la información institucional.
- c) Proteger la información clasificada de LA EMPRESA frente a fugas, accesos no autorizados, alteración o pérdida.
- d) Definir las responsabilidades individuales del personal respecto al resguardo de activos informáticos y la gestión de datos.
- e) Establecer lineamientos claros sobre la conducta digital esperada y las consecuencias del uso indebido de los sistemas.
- f) Reforzar la continuidad del negocio mediante la implementación de controles, monitoreos, protocolos de respuesta y educación continua en materia de seguridad informática.



Sección II.

Acceso, Uso y Clasificación de la Información

Artículo 170. Clasificación de la información: Con el fin de proteger adecuadamente los activos informáticos y el conocimiento corporativo, toda información que se gestione dentro de LA EMPRESA debe ser clasificada, almacenada, compartida y utilizada de forma segura, conforme a su nivel de sensibilidad y criticidad.

Para efectos de esta política, LA EMPRESA adopta el siguiente esquema de clasificación de información:

a) Información Pública:

Contenido que puede ser divulgado libremente al público externo, sin necesidad de autorización, y cuyo acceso no implica riesgo operativo, comercial o reputacional para LA EMPRESA. Ejemplos: material promocional, comunicados oficiales, información publicada en el sitio web corporativo.

b) Información Interna:

Documentos, datos, comunicaciones u otros insumos generados para uso exclusivo dentro de la organización. No debe compartirse fuera de LA EMPRESA sin aprobación de la Gerencia correspondiente. Ejemplos: minutas internas, reportes de seguimiento, procesos no confidenciales.

c) Información Confidencial:

Información estratégica, operativa, técnica, comercial, legal o financiera que podría afectar los intereses de LA EMPRESA en caso de acceso no autorizado. Su uso y circulación deben estar restringidos a personal autorizado. Ejemplos: contratos, bases de datos de clientes o proveedores, estrategias comerciales, estructuras de precios, reportes de auditoría interna.

d) Información Altamente Confidencial:

Información crítica cuya divulgación, modificación o pérdida podría comprometer gravemente la reputación, continuidad operativa, seguridad jurídica o estabilidad económica de LA EMPRESA o de sus partes relacionadas. Su acceso es extremadamente restringido y debe ser resguardada con medidas reforzadas de seguridad. Ejemplos: información financiera sensible no pública, procesos disciplinarios, denuncias internas, claves de infraestructura crítica, datos sensibles protegidos por ley.

Obligaciones del personal respecto al manejo de la información:



1. **Identificar correctamente el tipo de información que manipula** y respetar su nivel de clasificación.
2. **No compartir información confidencial ni altamente confidencial** con personas no autorizadas, tanto dentro como fuera de LA EMPRESA.
3. **No almacenar este tipo de información** en plataformas, dispositivos personales o nubes no autorizadas.
4. **Reportar inmediatamente cualquier filtración, extravío, acceso indebido o incidente de seguridad** relacionado con información sensible.
5. **No utilizar ni divulgar la información a la que se haya tenido acceso durante la relación laboral**, una vez finalizada esta, en ninguna circunstancia.
6. **Firmar los documentos de confidencialidad y aceptación de esta política**, cuando así se le requiera por parte de la empresa.

Toda persona trabajadora es responsable de custodiar adecuadamente la información en función de su rol y nivel de acceso, y abstenerse de realizar actos que directa o indirectamente comprometan la seguridad de los datos corporativos.

Artículo 171. Obligaciones del personal en el uso de medios digitales y tecnológicos:

Toda persona trabajadora de LA EMPRESA que tenga acceso a medios digitales, plataformas tecnológicas, redes, sistemas informáticos, correos electrónicos, archivos digitales o cualquier otro recurso tecnológico, deberá actuar conforme a los principios de **ética digital, seguridad de la información y responsabilidad laboral**.

Las siguientes son obligaciones mínimas e irrenunciables:

1. Uso exclusivo para fines laborales

- Los recursos digitales, software, equipos y sistemas de LA EMPRESA deberán ser utilizados únicamente para actividades vinculadas a las funciones asignadas.
- Está estrictamente prohibido el uso de estos recursos para actividades personales, negocios propios, juegos en línea, redes sociales no relacionadas con la empresa o consumo de contenido inapropiado.

2. Protección de credenciales y acceso seguro

- Toda persona trabajadora deberá proteger sus credenciales (usuario y contraseña), activando mecanismos de autenticación multifactor (MFA) cuando corresponda.

- Las contraseñas deben ser personales, robustas y no compartirse con terceros bajo ninguna circunstancia.
- Cualquier intento de suplantación de identidad o uso compartido será considerado falta grave.

3. Gestión segura de la información

- Está prohibido descargar, copiar o almacenar información confidencial o sensible en equipos personales, memorias USB, discos duros externos o plataformas no autorizadas.
- Toda transmisión de información clasificada deberá realizarse mediante canales protegidos, cifrados o aprobados por la empresa.
- Se deberá respetar la clasificación de la información conforme al Artículo 142, siendo responsable el colaborador de su resguardo y correcta manipulación.

4. Uso responsable del correo electrónico y mensajería corporativa

- El correo electrónico y otros canales oficiales (como Teams, WhatsApp empresarial, entre otros) deben usarse únicamente para fines laborales.
- Está prohibido reenviar correos con información interna o confidencial a cuentas personales o externas sin autorización expresa.
- Queda terminantemente prohibido utilizar el correo corporativo para suscripciones personales, cadenas, proselitismo o envío de contenido ofensivo.

5. Reporte de incidentes tecnológicos

Toda persona trabajadora debe informar de inmediato a su jefatura directa y al Departamento de TI si detecta:

- Pérdida de dispositivos o archivos.
- Accesos sospechosos o no autorizados.
- Correos de phishing o intentos de suplantación.
- Fallas técnicas que pongan en riesgo la seguridad de la información.

6. Conducta digital responsable

Las personas trabajadoras deben abstenerse de difundir o publicar en redes sociales o cualquier otro medio digital, información, opiniones o contenido que comprometa la imagen, datos, operaciones o reputación de LA EMPRESA.

Se prohíbe expresamente:

- Descargar software no autorizado.
- Acceder a sitios web de contenido ilícito, sexualmente explícito o que violente la legislación vigente.
- Almacenar o difundir imágenes, videos o archivos ofensivos desde equipos corporativos.

7. Bloqueo de sesiones y resguardo físico

- Al dejar sin supervisión una computadora o dispositivo corporativo, se debe bloquear la sesión de manera inmediata.
- Las sesiones deben configurarse para bloqueo automático tras cinco minutos de inactividad.
- El resguardo físico de dispositivos móviles o portátiles es responsabilidad directa del colaborador asignado.

El incumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a la apertura de un procedimiento disciplinario conforme al Capítulo de Debido Proceso y Sanciones Disciplinarias, sin perjuicio de acciones civiles o penales si se comprobara daño a los activos de la empresa, fuga de datos o quebranto del deber de confidencialidad.

Artículo 172. Uso del correo electrónico y canales de comunicación digital: El uso del correo electrónico institucional y de cualquier plataforma de comunicación digital provista por LA EMPRESA debe realizarse de manera profesional, segura y en estricta relación con los fines laborales asignados a cada puesto.

Las siguientes disposiciones serán de acatamiento obligatorio para todas las personas trabajadoras, sin excepción:

1. Canales autorizados y finalidades permitidas

- El correo electrónico institucional (bajo dominio corporativo) será el medio oficial de comunicación escrita interna y externa de LA EMPRESA.

- También se considerarán canales oficiales aquellos sistemas de mensajería, videoconferencia o colaboración autorizados por la empresa, como Microsoft Teams, Zoom, WhatsApp Empresarial, entre otros.
- Estos medios deberán utilizarse exclusivamente para el cumplimiento de funciones asignadas y la atención de clientes, proveedores o terceros relacionados con la operación de la empresa.

2. Prohibiciones expresas

Se prohíbe de forma estricta:

- Usar el correo o canales corporativos para fines personales, ajenos a la empresa o de beneficio particular.
- Compartir claves de acceso a cuentas de correo o chats corporativos.
- Enviar mensajes con contenido discriminatorio, sexual, ofensivo, difamatorio, político o religioso.
- Reenviar cadenas, bromas, memes, imágenes inapropiadas o material no relacionado con la actividad laboral.
- Utilizar el correo institucional para suscribirse a plataformas personales o servicios de entretenimiento, compras o redes sociales.
- Abrir archivos adjuntos o enlaces de correos sospechosos, desconocidos o no verificados (riesgo de phishing).
- Enviar información confidencial a cuentas personales o direcciones externas sin cifrado, permisos o control de acceso.

3. Buenas prácticas obligatorias

- Toda comunicación por correo o plataformas corporativas debe ser redactada con respeto, profesionalismo, redacción clara y sin errores intencionales de forma o contenido.
- Se deben respetar los protocolos de firma institucional y no manipular los logos, colores o formatos oficiales.
- La información sensible debe ser enviada utilizando medidas de seguridad adicionales, como contraseña, cifrado, permisos limitados o enlaces protegidos (por ejemplo, en SharePoint, OneDrive o herramientas similares).

- El colaborador debe archivar y mantener disponibles sus comunicaciones laborales por el plazo que establezca la Gerencia o el área de TI.

4. Responsabilidad individual y monitoreo

- Cada persona trabajadora será responsable de toda acción, omisión o comunicación realizada desde su cuenta de correo electrónico o chat institucional.
- LA EMPRESA se reserva el derecho de auditar y monitorear el uso de estas herramientas cuando existan razones justificadas de seguridad, cumplimiento legal, prevención de incidentes o trazabilidad de decisiones.
- Cualquier uso indebido podrá derivar en apertura de proceso disciplinario y, en caso de fuga de datos o daño institucional, en responsabilidad personal civil o penal.

Artículo 173. Conducta digital en redes sociales y espacios públicos de comunicación: LA EMPRESA reconoce que las personas trabajadoras pueden hacer uso de redes sociales y medios digitales tanto en su vida personal como en ocasiones para efectos laborales. Sin embargo, debido al alcance público y al impacto potencial de sus publicaciones o interacciones, se establecen las siguientes disposiciones de obligatorio cumplimiento, con el fin de proteger la reputación institucional, los derechos de terceros, y la confidencialidad de la información.

1. Principio general de responsabilidad digital

Todo colaborador debe conducirse con ética, respeto, profesionalismo y discreción en el uso de redes sociales, plataformas de contenido, blogs, foros públicos y canales digitales, ya sea en publicaciones personales o institucionales. Las manifestaciones públicas hechas por colaboradores pueden ser interpretadas como vinculadas a LA EMPRESA y por tanto afectar su imagen o su credibilidad.

2. Prohibiciones expresas

Se prohíbe expresamente:

- Publicar, compartir o reenviar en redes sociales (Facebook, Instagram, X, LinkedIn, TikTok, YouTube, entre otros) información clasificada como interna, confidencial o altamente confidencial de LA EMPRESA, sus clientes, proveedores o aliados.
- Difundir capturas de pantalla, grabaciones, fotografías o documentos de uso interno sin autorización escrita.



- Hacer comentarios, publicaciones o interacciones en redes que atenten contra la imagen institucional, critiquen públicamente decisiones internas o generen desinformación sobre la empresa.
- Hacer publicaciones ofensivas, discriminatorias, vulgares o que inciten al odio, violencia o acoso, aún en perfiles personales, cuando puedan ser vinculadas al ambiente laboral o impactar la imagen del colaborador como miembro de LA EMPRESA.
- Utilizar el logotipo, marcas, materiales o contenido de LA EMPRESA sin autorización previa de la Gerencia General o el Departamento de Mercadeo.
- Atribuirse vocería institucional en cualquier espacio público, sin estar expresamente autorizado para ello.

3. Reglas específicas sobre menciones laborales

Si un colaborador menciona a LA EMPRESA en su perfil personal (por ejemplo, en LinkedIn), deberá hacerlo con respeto y profesionalismo, absteniéndose de emitir opiniones sobre decisiones internas, estrategias, clientes, procesos disciplinarios o situaciones no autorizadas para difusión. El uso de “etiquetas” (#hashtags) o menciones directas a LA EMPRESA en contenidos personales requiere responsabilidad. El colaborador será responsable por los efectos o comentarios que ello pueda provocar.

4. Política de grabaciones y contenido multimedia

Está prohibido grabar videos, tomar fotografías o realizar transmisiones en vivo dentro de instalaciones de LA EMPRESA sin autorización expresa, incluso con fines personales o de entretenimiento. Toda grabación con fines laborales (videos institucionales, capacitaciones, eventos) deberá ser aprobada y supervisada por la Gerencia General o el área responsable de comunicación y marca.

5. Responsabilidad y consecuencias

Toda persona trabajadora será responsable por las publicaciones, mensajes o acciones que realice desde sus cuentas personales, si estas generan riesgo reputacional, divulgación indebida de información o conflicto con los valores de LA EMPRESA. El incumplimiento de lo aquí establecido podrá derivar en proceso disciplinario conforme al régimen interno y, en casos graves, en la terminación del contrato sin responsabilidad patronal.

Artículo 174. Seguridad física y control de acceso

LA EMPRESA establece normas estrictas para el ingreso, permanencia y salida del personal, visitantes y dispositivos electrónicos en sus instalaciones, con el fin de proteger la seguridad de las

personas trabajadoras, evitar el acceso no autorizado, resguardar información confidencial y prevenir incidentes físicos o tecnológicos.

Estas disposiciones aplican a todas las sedes, oficinas, centros operativos y cualquier espacio físico bajo administración directa o indirecta de LA EMPRESA.

1. Control de acceso personal

- El ingreso a las instalaciones de LA EMPRESA deberá realizarse exclusivamente mediante **credenciales electrónicas, tarjetas de identificación institucionales o autenticación biométrica**, según lo establezca la Gerencia.
- Las credenciales de acceso son personales e intransferibles. **Está prohibido prestarlas, duplicarlas o permitir el ingreso de terceros no autorizados.**
- Todo visitante deberá registrarse en recepción, indicar el motivo de su visita y portar un gafete de visitante visible durante toda su permanencia.
- El ingreso a **áreas restringidas** (servidores, oficinas de dirección, centros de datos, bodegas, entre otros) solo estará permitido al personal debidamente autorizado por escrito.

2. Manejo de dispositivos electrónicos personales y externos

- Todo ingreso o salida de computadoras personales, discos duros, memorias USB, cámaras u otros dispositivos externos debe contar con la autorización previa del Departamento de Tecnología o la Gerencia.
- Está prohibido **conectar equipos o accesorios personales a la red o a los sistemas de LA EMPRESA sin autorización expresa**, incluyendo celulares, tablets, discos externos, adaptadores, entre otros.
- Queda estrictamente prohibido grabar conversaciones, realizar transmisiones en vivo o tomar fotografías dentro de las instalaciones sin la debida aprobación institucional.

3. Protección física y prevención de incidentes

- LA EMPRESA cuenta con sistemas de **videovigilancia y control de seguridad física**, cuyo uso tiene por finalidad la prevención de riesgos, la protección de activos y la integridad del personal.
- Toda persona trabajadora deberá **colaborar con el personal de seguridad interna** y acatar las instrucciones en caso de emergencia, simulacro, revisión preventiva o situaciones de riesgo.
- Si un colaborador debe permanecer en las instalaciones fuera del horario laboral o en horario nocturno, **deberá notificar al personal de seguridad con antelación.**

4. Responsabilidades del colaborador

- Mantener bajo su resguardo los dispositivos asignados por la empresa y no dejarlos desatendidos en áreas comunes o sin asegurar.
- Informar de inmediato a su jefatura o al Departamento de Seguridad cualquier situación sospechosa, acceso indebido, intento de ingreso no autorizado o pérdida de credencial.
- Cuidar la infraestructura física, mobiliario y dispositivos tecnológicos. El daño intencional o por negligencia a estos bienes podrá ser considerado como falta grave.

El incumplimiento de estas disposiciones será sancionado conforme a lo establecido en el Capítulo de Debido Proceso y Sanciones Disciplinarias, y en casos de gravedad, podrá derivar en la terminación del contrato sin responsabilidad patronal o en acciones legales.

Artículo 175. Continuidad del negocio, gestión de incidentes y respuesta ante emergencias digitales: Con el propósito de mantener la estabilidad operativa de LA EMPRESA ante amenazas tecnológicas, fallos críticos, ataques cibernéticos o eventos imprevistos que afecten sus sistemas, datos, plataformas o infraestructura digital, se establecen los siguientes lineamientos para la gestión de incidentes y la continuidad del negocio.

Esta normativa es de cumplimiento obligatorio y forma parte de las acciones preventivas y correctivas alineadas con los principios de seguridad de la información, resiliencia organizacional y protección de activos estratégicos.

1. Plan de Continuidad del Negocio (PCN)

LA EMPRESA dispone de un Plan de Continuidad del Negocio que contempla escenarios de contingencia relacionados con:

- Ciberataques (phishing, malware, ransomware, acceso no autorizado).
- Caídas o saturación de sistemas críticos.
- Pérdida de conectividad prolongada.
- Daños físicos a servidores, redes o infraestructura tecnológica.
- Desastres naturales que afecten centros de operación.

Todo el personal deberá **conocer y cumplir las instrucciones del PCN**, incluyendo la activación de protocolos de respaldo, canales alternativos de comunicación y medidas de mitigación de daños.

2. Gestión de incidentes tecnológicos

Se considera incidente tecnológico cualquier situación que:

- Amenace la seguridad, integridad o disponibilidad de los sistemas o datos de LA EMPRESA.
- Implice acceso no autorizado a cuentas, sistemas, servidores o archivos digitales.
- Provoque la interrupción de servicios digitales críticos.
- Conduzca a la pérdida, modificación o fuga de información.

3. Obligaciones del colaborador ante un incidente

Toda persona trabajadora deberá:

- **Reportar inmediatamente** a su jefatura y al Departamento de TI cualquier sospecha de incidente o falla anormal.
- **Abstenerse de intentar resolver por cuenta propia** fallos de seguridad, manipular evidencia o reiniciar equipos involucrados sin indicación expresa.
- **Colaborar activamente con los equipos de soporte, seguridad y TI** en la investigación y resolución del incidente.
- Participar en **simulacros, capacitaciones y auditorías periódicas** organizadas para fortalecer la capacidad de respuesta institucional.

4. Canales oficiales de notificación

El colaborador deberá utilizar los canales designados por el Departamento de TI o Seguridad Informática para reportar:

- Correos electrónicos sospechosos (phishing).
- Pérdida o robo de dispositivos.
- Accesos indebidos o credenciales comprometidas.
- Fallas de red que afecten la operación.
- Cualquier comportamiento anómalo de sistemas, archivos o aplicaciones.

5. Medidas disciplinarias y responsabilidad posterior

El ocultamiento deliberado de un incidente, la negligencia en su reporte o cualquier acción que agrave el impacto del evento podrá constituir una **falta grave**, y ser sancionada conforme al régimen disciplinario interno.

Asimismo, si se comprueba que el incidente fue provocado por mal uso, descuido, omisión de medidas preventivas o violación de esta política, la persona trabajadora será responsable de los daños ocasionados, incluso una vez finalizada su relación laboral.

Artículo 176. Responsabilidad post-empleo: La finalización de la relación laboral, independientemente de su causa (renuncia, despido, terminación por mutuo acuerdo, entre otros), **no exime al colaborador del cumplimiento del deber de confidencialidad, ni lo libera de su responsabilidad sobre la información, sistemas o activos digitales a los que tuvo acceso en el ejercicio de sus funciones.**

Por tanto, toda persona trabajadora deberá cumplir las siguientes obligaciones al momento de su salida y de forma posterior:

1. Devolución de activos tecnológicos

- Todo equipo, dispositivo, accesorio, documento, software, token de acceso, disco, memoria USB o credencial que haya sido entregado por LA EMPRESA deberá ser devuelto en buen estado antes de la finalización del contrato.
- En caso de pérdida, daño o retención injustificada de activos digitales, LA EMPRESA podrá aplicar descuentos autorizados, exigir su reposición o iniciar acciones legales.
- Queda prohibido conservar copias, archivos, documentos electrónicos o impresos que contengan información clasificada de la organización.

2. Cierre de accesos y cuentas

- El colaborador deberá entregar todas sus credenciales, contraseñas, accesos remotos y dispositivos vinculados a plataformas internas.
- El Departamento de TI podrá revocar, auditar o bloquear accesos digitales al momento de la desvinculación o con efecto inmediato, según lo determine la Gerencia.
- El correo electrónico y los servicios de mensajería corporativa serán desactivados conforme a protocolos establecidos, y su contenido podrá ser gestionado institucionalmente para fines de continuidad del servicio.

3. Confidencialidad posterior a la salida

- La persona trabajadora continuará obligada a **guardar reserva absoluta sobre cualquier información interna, confidencial o sensible** a la que haya tenido acceso, por un período indefinido posterior a la finalización de su contrato.
- Esta obligación incluye: estrategias comerciales, datos de clientes o proveedores, reportes, contraseñas, métodos de trabajo, manuales, investigaciones, bases de datos, documentos legales, registros financieros y demás activos intangibles.
- Cualquier uso, revelación, comercialización o transmisión no autorizada será considerada una violación al deber de confidencialidad y podrá dar lugar a acciones legales de tipo civil, penal o administrativo.

4. Firma de declaración de salida

Como parte del proceso de salida, la persona trabajadora deberá firmar un documento de **Declaración de Cierre de Responsabilidades**, que incluirá:

- Confirmación de la devolución de bienes y activos.
- Reconocimiento de sus obligaciones de confidencialidad post-empleo.
- Autorización para revocación de accesos.
- Declaración de no retención de información o archivos digitales.

Artículo 177. Sanciones: El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones establecidas en este capítulo referentes al uso de medios digitales, sistemas tecnológicos, protección de la información confidencial, ciberseguridad, acceso físico, continuidad del negocio o responsabilidad post-empleo, será **considerado una falta grave y sancionable**, conforme al régimen disciplinario de LA EMPRESA.

1. Régimen sancionatorio aplicable

Las faltas serán valoradas por el Departamento de Recursos Humanos o por la instancia que defina la Gerencia General, en observancia del Capítulo de Debido Proceso y Sanciones Disciplinarias del Manual de Políticas Laborales. Las sanciones podrán consistir en:

- a) Amonestación escrita.
- b) Suspensión temporal sin goce de salario.

c) Despido sin responsabilidad patronal, cuando se determine dolo, negligencia grave o incumplimiento reiterado.

d) Acciones judiciales civiles o penales, según la naturaleza del daño generado (fuga de información, sabotaje digital, daño patrimonial, entre otros).

2. Criterios para determinar la gravedad de la falta

Las sanciones se aplicarán con base en los siguientes criterios:

- Naturaleza y sensibilidad de la información comprometida.
- Riesgos generados o materialización de daño (económico, reputacional, legal).
- Nivel jerárquico y responsabilidad del infractor.
- Intencionalidad, reiteración o negligencia manifiesta.
- Incumplimiento de instrucciones específicas o protocolos aprobados.
- Grado de colaboración con la investigación interna.

3. Inhabilitación o limitación de acceso inmediato

Cuando exista sospecha razonable de una violación grave a esta política, LA EMPRESA podrá:

- Suspendar temporalmente los accesos del colaborador a sistemas, redes o dispositivos.
- Retener dispositivos entregados, bajo inventario.
- Separar al colaborador del puesto de forma preventiva mientras se realiza la investigación, garantizando sus derechos laborales.

4. Aplicación supletoria

En lo no previsto expresamente en este artículo, se aplicarán supletoriamente las disposiciones contenidas en:

- El Código de Trabajo.
- El Capítulo de Régimen Disciplinario y de Confidencialidad del Manual de Políticas Laborales.
- El Código de Conducta Institucional.



- La legislación penal o civil vigente.

CAPÍTULO DÉCIMO SEGUNDO

POLÍTICA PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Sección I:

Aspectos Generales

Artículo 178. La presente Política tiene como objetivo proteger la confidencialidad de la composición de los procesos utilizados en los servicios que ofrece LA EMPRESA; secretos comerciales, base de datos de clientes y proveedores, descuentos, campañas de publicidad y mercadeo y en general todas las ventajas competitivas y cualquier tipo de información cuya divulgación sin autorización de La Administración o la Junta Directiva pueda causar un daño a los intereses de LA EMPRESA.

Artículo 179. POLÍTICA GENERAL: LA EMPRESA debe asegurar que los procesos administrativos o de ejecución, que utiliza LA EMPRESA se desarrollen bajo los más altos niveles de profesionalismo, de forma que los procedimientos que utiliza LA EMPRESA, así como cualquier otra información de carácter confidencial, de conformidad con la presente política, no salgan del dominio de LA EMPRESA.

Es obligación de todo el personal de LA EMPRESA proteger la confidencialidad de la información de SEMANS, sin distinción de su puesto, función o forma de contratación. De igual forma, es su obligación guardar rigurosamente los secretos técnicos y comerciales de los asuntos administrativos o técnicos reservados, cuya divulgación pueda causar perjuicios a LA EMPRESA, sus socios y miembros.

Sección II:

De la Información de Carácter Confidencial

Artículo 180. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: Toda la información relacionada con los temas de inducción, los programas de cómputo, manuales y material de soporte, así como servicios de LA EMPRESA; los memorandos, notificaciones, registros, diseños, programas, especificaciones, materias primas, archivos u otros materiales que LA EMPRESA entregue a sus colaboradores y/o colaboradoras, así como la información relacionada a los clientes, proveedores y planillas, activos e inventarios de LA EMPRESA, información financiera, planes y programas y en general, toda información técnica, empresarial y cualquier otra información, o clientes de esta, que deriva valor económico o de cualquier otro tipo, por no ser esta conocida en términos generales por el público

o terceros que puedan obtener beneficio por su revelación o uso, incluyendo pero sin limitarse a información técnica, datos, contraseñas o claves para ingresar a sistemas, diseños, especificaciones, técnicas de programación, métodos de investigación y desarrollo, programas de cómputo, códigos de fuentes, documentación; nombres, direcciones, números telefónicos, contactos y cualquier otra información relacionada con los recursos de información confidencial de clientes y vendedores de la compañía; precios y costos por los servicios brindados; información financiera y métodos empresariales en relación con los recursos de información de LA EMPRESA; informaciones y datos de ventas; e información relativa al personal y contratistas independientes, cualquier otra información a la que LA EMPRESA le asigne tal naturaleza, gozan del carácter de información no divulgada propiedad de SEMANS, de acuerdo con la Ley de Información no divulgada de Costa Rica.

LA EMPRESA hará saber a los colaboradores y/o colaboradoras el carácter secreto de dicha información y el alto valor comercial que tiene para SEMANS, por lo que esta política está dirigida a proteger el carácter secreto de dicha información y, consecuentemente, goza de la tutela y protección del ordenamiento jurídico costarricense.

Artículo 181. OBLIGACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD: Los colaboradores y/o colaboradoras de LA EMPRESA están obligados, al amparo del Artículo 7 de la Ley de Información no divulgada de Costa Rica, a no utilizar, divulgar o difundir por sí sola o en el ejercicio de sus actividades, por cuenta propia o ajena, por tiempo indefinido o hasta que reciban una autorización expresa y por escrito de La Administración de LA EMPRESA, la información descrita anteriormente y cualquier otra relacionada que permita inferir o deducir la información no divulgada protegida en esta política. La obligación de guardar la información sensible de LA EMPRESA continuará aún después de finalizada la relación contractual entre el trabajador y LA EMPRESA y se prolongará por tiempo indefinido hasta el momento en que algún representante legal de SEMANS autorice por escrito al trabajador a revelar tal información, o que pase a ser de conocimiento público por medios autorizados por esta.

Artículo 182. OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR: Todo trabajador de LA EMPRESA se compromete a:

- a) No revelar o utilizar en ninguna circunstancia y en ningún momento, la información confidencial proporcionada por LA EMPRESA a ninguna persona sin antes contar con el consentimiento escrito previo, exceptuando los casos donde la información sea revelada o utilizada para cumplir con sus funciones y obligaciones dentro de LA EMPRESA.
- b) Tratar los recursos de información confidencial de SEMANS como secretos y confidenciales.
- c) Limitar el acceso de la información de esos recursos, a aquellas entidades ligadas por términos y condiciones similares a las aquí contenidas y que de cierta forma se encuentran autorizadas por LA EMPRESA a tener acceso a dicha información.

- d) No revelar la información confidencial de LA EMPRESA a ninguna persona sin antes tener autorización previa y por escrito por la parte que mantiene la confidencialidad y/o LA EMPRESA, y no sin que la parte receptora de la información confidencial ejecute un contrato cuyas previsiones no sean menos protectoras que las que aquí se estipulan.
- e) Proteger toda la información confidencial a la que tenga acceso.
- f) Hay que asegurar que en el desarrollo del trabajo se cumplan las normas de confidencialidad.
- g) No utilizar, divulgar o difundir, por sí mismo o por medio de terceros, la información confidencial de especial relevancia en fases de cotización de ventas.
- h) Cumplir con la obligación de confidencialidad, incluso después de finalizada la relación laboral.

Artículo 183. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA:

- a) LA EMPRESA se obliga a crear una estructura organizacional dirigida a proteger el carácter secreto de la información cubierta por esta política y consecuentemente, esa información privilegiada gozará de la tutela y protección del ordenamiento jurídico costarricense.
- b) Confidencialidad de información de terceros: La empresa se compromete a guardar confidencialidad de los datos e información de terceras personas con las que establezca alianzas estratégicas, socios comerciales y otro tipo de negocio que lo involucre con el giro de negocio.

Artículo 184. OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR:

- a) No incurrir en incumplimiento contractual alguno en relación con cualquier otro contrato que exija mantener información confidencial que ha sido revelada, adquirida o dada en confidencia por otro trabajador de LA EMPRESA o cualquier tercero.
- b) No celebrar contrato alguno verbal o escrito que pueda entrar en conflicto con la presente política y se compromete de forma irrevocable a no hacerlo.
- c) No traer a LA EMPRESA, así como a tampoco utilizar, responsabilizando a LA EMPRESA, materiales ni documentos de su empleador anterior, ni de otro tercero que no sea disponible al público en general, a menos que cuente con una autorización para el uso y divulgación de la información por la parte involucrada.
- d) Que, durante su empleo para la Empresa, no incumplirá obligación contractual alguna en relación con la confidencialidad con empleadores pasados o actuales; y que cumplirá todas las obligaciones que se deriven de la relación de empleo con la Empresa.



CAPÍTULO DÉCIMO TERCERO

POLÍTICA LABORAL PARA REGULAR EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE SALUD OCUPACIONAL

Sección I.

Generalidades

Artículo 185. OBJETIVO: Regular el cumplimiento de la normativa y procedimientos de salud ocupacional de LA EMPRESA, así como el uso del equipo de seguridad que haya definido LA EMPRESA para cada puesto de trabajo.

Artículo 186. Es deber LA EMPRESA proporcionar el equipo y elementos de protección personal y de seguridad en el trabajo y asegurar su uso y funcionamiento adecuado.

Artículo 187. Todo colaborador y/o colaboradora deberá acatar y cumplir las normas de seguridad ocupacional, y deberá utilizar, conservar y cuidar el equipo y elementos de protección personal y de seguridad que se le suministren de conformidad con los requerimientos propios del puesto para el que sea contratado. Además, deberá acatar y hacer cumplir las medidas que tiendan a prevenir el acaecimiento de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que pudieran sufrir él o alguno de sus compañeros de trabajo.

Artículo 188. Ningún colaborador y/o colaboradora debe alterar o dañar voluntariamente los equipos de protección personal o negarse a usarlos sin motivo justificado.

Artículo 189. Los colaboradores y/o colaboradoras responderán por las pérdidas o extravíos del equipo de seguridad y de los daños ocasionados en los mismos por culpa o dolo; esta responsabilidad se extenderá al caso de extravío o daño malicioso o negligente. Es entendido que no serán responsables por el deterioro normal ni el que se ocasione por caso fortuito, fuerza mayor, mala calidad o defectuosa confección. En los casos de daño doloso o culposo, el colaborador y/o colaboradora queda en la obligación de autorizar a LA EMPRESA a que se hagan las deducciones correspondientes al daño ocasionado.

Sección II.

Obligaciones de los colaboradores y/o colaboradoras

Artículo 190. De conformidad con lo dispuesto por el Artículo 286 del Código de Trabajo, ningún trabajador, debe:

- a) Impedir o entorpecer el cumplimiento de las medidas de salud ocupacional;

- b) Remover sin autorización los resguardos, y protecciones de las máquinas, útiles de trabajo e instalaciones;
- c) Alterar, dañar o destruir los equipos y elementos de protección personal, de seguridad en el trabajo o negarse a usarlos sin motivo justificado;
- d) Alterar, dañar o destruir los avisos y advertencias sobre condiciones, sustancias, productos y lugares peligrosos;
- e) Hacer juegos o dar bromas que pongan en peligro la vida, salud e integridad personal de los compañeros de trabajo o terceros;
- f) Manejar, operar o hacer uso de equipo y herramientas de trabajo para los cuáles no cuentan con autorización y conocimiento.

Artículo 191. Todo colaborador y/o colaboradora debe observar rigurosamente las medidas preventivas que acuerden las autoridades competentes y las que indiquen los patronos, para su seguridad y protección personal de ellos o de sus compañeros de labores o de los lugares donde trabajan.

De conformidad con lo que determina el Artículo 285 del Código de Trabajo, todo colaborador y/o colaboradora tiene las siguientes obligaciones:

- a) Someterse a los exámenes médicos que ordene el patrono y que hayan sido aprobados en los reglamentos de las autoridades de salud ocupacional del país y por las leyes nacionales. El colaborador y/o colaboradora tendrá derecho a ser informado del resultado de estos análisis.
- b) Colaborar y asistir a los programas que procuren su capacitación en materia de salud ocupacional, entre los que se contemplan las prácticas de evacuación y los simulacros de desastres naturales o provocados por el hombre.
- c) Participar en la elaboración, planificación y ejecución de los programas de salud ocupacional en el centro de trabajo.
- d) Observar las normas de salud ocupacional que disponga el patrono en el centro de trabajo principal, en sus sucursales actuales y futuras, así como en cualquier lugar donde preste sus servicios a solicitud del patrono.
- e) Reportar en el menor tiempo posible a La Administración cualquier desperfecto o daño que noten en el equipo de seguridad a que se refiere esta política laboral.



- f) Dar aviso inmediato a los representantes patronales o Administradores(as) de cualquier accidente laboral que sufrieren en su trabajo usted o cualquier compañero(a), sin importar la gravedad de la lesión producida.
- g) Todo colaborador y/o colaboradora está en la obligación de contribuir con el patrono, o con las autoridades administrativas de salud ocupacional, en la implementación o investigación de las condiciones de salud ocupacional de LA EMPRESA.

Sección III.

De las obligaciones de LA EMPRESA

Artículo 192. LA EMPRESA deberá suministrar a los trabajadores el equipo de protección necesario para realizar sus funciones de la forma más segura posible. Para este efecto, la Comisión de Salud Ocupacional dictará la lista de equipo y material de seguridad ocupacional, además, capacitará a los colaboradores y/o colaboradoras sobre su uso y conservación, dependiendo de las funciones para las que han sido contratados y la naturaleza de las labores contratadas.

Artículo 193. La lista de equipo de seguridad que al efecto determine LA EMPRESA no será de ningún modo taxativa, por lo que en cualquier momento LA EMPRESA podrá modificarla siempre que no se ponga en riesgo evidente la seguridad y la integridad de los trabajadores.

Artículo 194. Los colaboradores y/o colaboradoras que por cualquier razón deban ingresar a una zona de trabajo diferente a donde realizan sus funciones normalmente, deberán acatar las medidas de seguridad que les impongan los encargados de esta y portar el equipo de protección requerido para esa zona.

CAPÍTULO DÉCIMO CUARTO

POLÍTICA PARA LA PROHIBICIÓN, PREVENCIÓN Y SANCIÓN DE DELITOS CONTRA LA CORRUPCIÓN

Sección I.

Generalidades

Artículo 195. Objetivo: Esta Política tiene como objetivo establecer los lineamientos para prohibir, prevenir y sancionar los Delitos contra la Corrupción y asegurar el cumplimiento de las obligaciones del personal en función de los valores de la Empresa durante su relación laboral con SEMANS, así como garantizar el cumplimiento del debido proceso.



Artículo 196. Esta Política proporciona orientaciones sobre las normas de integridad y conducta profesional, sin embargo, no puede prever todas las situaciones a las que se pueda enfrentar. En consecuencia, esta Política no sustituye su responsabilidad de juzgar rectamente y pedir consejo sobre la conducta profesional adecuada.

La aplicación de los lineamientos de esta Política, en ningún caso podrá dar lugar a la infracción de las disposiciones legales aplicables. De darse esta circunstancia, los contenidos de la Política deberán ajustarse a lo previsto en la legislación.

Esta Política prevalecerá sobre aquellas normativas internas que pudieran contradecirlo, salvo que estas establezcan requisitos de conducta más exigentes.

1. Contactos

Si necesita ayuda para interpretar esta Política, tomar decisiones difíciles o ayudar a la organización a cumplir lo que aquí se establece, puede hacer lo siguiente:

- Consultar a su jefe inmediato (coordinador o coordinadora)
- Hablar con el supervisor del contrato
- Dirigirse al departamento correspondiente dentro de LA EMPRESA

2. Reportar una violación de la Política

Todos los colaboradores de SEMANS son responsables de actuar de forma ética y de adoptar esta Política, si observa o alguien le informa sobre una actuación que, aunque no está dentro del ámbito de su responsabilidad, puede ser contraria a las políticas, valores o lineamientos de esta Política, le instamos a comunicarlo por alguno de los medios electrónicos disponibles o de manera verbal a cualquiera de los contactos anteriores.

Es responsabilidad de estos contactos tomar las medidas para investigar, y si corresponde, corregir la situación.

Artículo 197. Definiciones:

Activo: Se refiere a cualquier propiedad de valor económico, físico o de otra forma, propiedad de la empresa.

Alta Gerencia: Es la responsable del proceso de planeamiento, organización, dirección y control de los recursos organizacionales para el logro de los objetivos establecidos por la Junta Directiva. Incluye a los empleados o funcionarios que, por su función, cargo o posición, intervienen o tienen



la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la empresa, esto es los puestos de Directores, Gerentes y Jefaturas.

Clientes: Usuario o beneficiario de los productos que ofrece la empresa.

Cultura de Riesgo: Normas, actitudes y comportamientos de una entidad relacionados con el riesgo y las decisiones sobre la forma de gestionarlos y controlarlos.

Coacción: Fuerza o violencia física o emocional que se ejerce sobre una persona para obligarla a decir o hacer algo contra su voluntad.

Política: Conjunto de normas que rigen el comportamiento de la empresa y sus colaboradores; y expresan su compromiso con valores éticos y los principios de la empresa.

Colaboradores: Miembros de Junta Directiva, empleados laborando a tiempo completo o parcial, y empleados temporales o contratados de SEMANS. También puede incluir ciertos contratistas quienes, aunque no son técnicamente empleados dentro del significado de las leyes laborales o fiscales han sido identificados como sujetos a esta Política.

Conflicto de intereses: Involucra un conflicto entre sus funciones y sus intereses privados, en el que como colaborador se tengan intereses de índole privada que podrían influir de manera inadecuada en la ejecución de sus labores y responsabilidades. Existe un conflicto de interés cuando hay un conflicto entre lo que es su interés personal (financiero, familiar, de amistad u otro) y lo que es mejor para la empresa o un cliente.

Dádiva: Cualquier ofrecimiento, intento o acción para entregar bienes, dinero, servicios, descuentos, favores personales o ventajas ilegítimas con el fin de:

- Obtener una decisión favorable en procesos administrativos o laborales.
- Influir en la adjudicación de contratos, promociones, licitaciones o beneficios.
- Evitar sanciones, auditorías, revisiones o consecuencias disciplinarias.
- Favorecer a terceros mediante el uso de información o recursos internos.

El solo intento o la insinuación de una dádiva se considerará una falta grave, aunque no se concrete la entrega ni se acepte.

Regalos permitidos: (excepciones mínimas)

Únicamente serán aceptables los obsequios institucionales de cortesía de valor simbólico (material promocional, detalles navideños, reconocimientos protocolarios), siempre que:



- Su valor económico sea razonable.
- No existan negociaciones pendientes con la persona o empresa oferente.
- No se espere una retribución o trato preferencial a cambio.

Cualquier duda deberá ser consultada previamente con el Departamento de Recursos Humanos o la Gerencia General.

Discriminación: Tratar a las personas en forma diferente, negativa o adversa debido a su raza, origen nacional o étnico, color, religión, edad, género, orientación sexual, estado matrimonial, estado familiar, discapacidad física o mental u otras razones.

Financiamiento al terrorismo: Significa usar, transferir, transmitir o negociar con fondos o propiedad con la intención de apoyar actividades terroristas.

Fraude: Intervenir ilegítimamente o de forma incorrecta para provocar un engaño a un tercero, con el fin de obtener un beneficio o la lesión de los derechos de algún otro.

Información confidencial: Abarca la información personal de un cliente o empleado, información de negocios y cualquier otra información sobre la empresa o sobre otro negocio que no ha sido divulgada al público. Puede incluir, pero no estar limitado a información financiera, proyecciones, secretos de comercio e información que pueda ser útil a los competidores o información sobre clientes, proveedores, acreedores o accionistas.

Integridad: Capacidad que tiene de actuar en consecuencia con lo que se dice o lo que se considera importante.

Junta Directiva: Máximo órgano colegiado de la entidad responsable de la empresa.

Legitimación de capitales: Proceso de ocultar la existencia, origen ilegal, o solicitud de ingreso derivado de una actividad.

Propiedad intelectual: Creación que produce la mente humana. Como propiedad intelectual se incluyen los cursos, proyectos, programas, sistemas informáticos, procesos, tecnologías y “know how” (conjunto de conocimientos prácticos y habilidades que se conocen porque se han realizado previamente: “Saber cómo o saber hacer”).

Soborno: Aceptar o exigir una dádiva a funcionarios públicos para concretar una acción u omitirla.

Artículo 198. Marco Legal: Esta Política está respaldada al amparo de los siguientes preceptos:

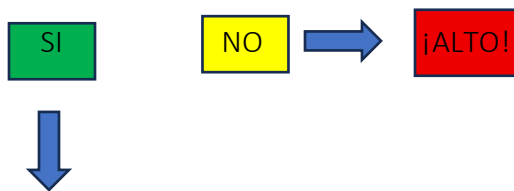
- Constitución Política.

- Código de Trabajo.
- Código Procesal Penal.
- Código Penal.
- Ley N° 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.
- Ley N° 7476 Contra el Hostigamiento Sexual en el empleo y la docencia.
- Ley N° 7732 Reguladora del Mercado de Valores.
- Ley N° 8204 Sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso No Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
- Reglas de Negocio.

Artículo 199. Esta Política laboral define las pautas de comportamiento que se debe seguir para ajustar nuestra conducta a los valores de la empresa. Todos los que formamos parte de estas organizaciones: Miembros de Junta Directiva, colaboradores y proveedores de servicios que actúen en nombre de la compañía, debemos actuar de manera consistente con lo establecido en este Capítulo y las políticas de la empresa. Asimismo, se debe ayudar a los demás a hacerlo de la misma forma.

Al tomar cualquier decisión, pregúntese:

¿Mi acción o decisión es legal?



¿Cumple con los valores, principios o políticas de la organización?



Si tiene dudas, consulte:

I. ¿Cuáles son sus obligaciones?

Es requerida la lectura, comprensión y cumplimiento de este Capítulo, así como de las políticas ligadas con su aplicación. Todos los destinatarios de este reciben una copia al iniciar su relación con la empresa y deben firmar de conformidad. Anualmente se realizarán evaluaciones para evidenciar su conocimiento.

Es responsabilidad reportar inmediatamente a los Recursos Humanos, la existencia de indicios sobre el incumplimiento de esta Política, con el fin de que se tomen las medidas pertinentes para investigar, corregir y; en los casos que corresponda, sancionar una conducta indebida.

Estas instancias son además las responsables de velar por el cumplimiento de este Capítulo y las políticas vinculadas, responder las consultas de los colaboradores y asegurar que cualquier incumplimiento a esta Política sea tramitado correctamente.

La Junta Directiva es responsable de revisar anualmente este contenido, aprobarlo y gestionar cambios cuando corresponda.

II. Consecuencias por los incumplimientos

Los incumplimientos de este Código pueden motivar la adopción de sanciones disciplinarias, incluyendo el despido, conforme lo dispuesto en el Código de Trabajo, Código Procesal Laboral y el Protocolo para la aplicación de medidas disciplinarias. Además, según sea el caso, la empresa se compromete a denunciar los que constituyan delito conforme lo indique el Código Penal y el Código Procesal Penal.

En el caso de que un asesor externo incurra en una falta a lo establecido en esta Política, se procederá con la resolución contractual correspondiente, la cual deberá tramitarse ante el Gerente General.

Artículo 200. Obligaciones y Prohibiciones: Los principios están alineados con los valores institucionales y definen la forma correcta de ponerlos en práctica, por lo que su seguimiento es obligatorio para todo colaborador. Estos son:

1. Cumplir las leyes, reglamentos y normas que nos aplican.

- a) Brindar servicios profesionalmente, cumpliendo las leyes, así como los lineamientos y políticas internas.
- b) Cumplir las obligaciones contractuales pactadas por la empresa, informar con veracidad sobre los servicios brindados y cobrar por ellos de forma honesta.
- c) Conocer las regulaciones, políticas y procedimientos relacionados con sus actividades y actuar conforme las mismas disponen. Cuando su persona no comprenda claramente los

requisitos normativos aplicables a sus actividades, consulte a su jefatura inmediata, a al departamento correspondiente. De ser necesario estos solicitarán apoyo adicional de la Asesoría Legal para ayudarle a aclarar sus dudas.

d) Colaborar con los órganos de control de la empresa atendiendo las solicitudes que le realicen y facilitar con rapidez y exactitud la información que le soliciten. Cuando órganos judiciales o autoridades competentes soliciten información relativa a los ámbitos de su competencia, esté en disposición de colaborarles y atender oportunamente dichos requerimientos, tramitándolo con las áreas responsables para esta gestión, ya sea; Auditoría Interna, Legal o Gerencia General.

2. Trabajar con honestidad y ética.

a) Trabajar con honestidad implica ser decente, razonable y justo en las acciones, comportarse y expresarse en apego a la verdad, además, utilizar el tiempo laboral de forma eficiente.

b) Ser siempre franco y sincero para así evitar la duda, el fraude, la incertidumbre y la desconfianza.

c) Mantener una buena ética laboral, siguiendo los valores y principios organizacionales y actuando según la moral y las buenas costumbres.

d) En esta empresa no se acepta ninguna forma de corrupción o soborno, así como la práctica o promoción de algún tipo de fraude. Debe mantenerse vigilante de cualquier operación inusual, sospechosa o cualquier indicio de actividad irregular o ilícita y comunicarlo de forma inmediata a la Gerencia General.

e) Es inadmisibles aceptar o entregar dádivas, comisiones o cualquier otra clase de pago o beneficio a efecto de obtener ventajas en beneficio propio o de un tercero. No debe aceptar de clientes o proveedores, directa o indirectamente, retribuciones, cortesías, descuentos o regalos. Esto incluye también la prohibición de aceptar invitaciones a viajes o actividades que podrían verse como coacción o dádiva. Cuando este sea el caso informe al cliente o proveedor de estos lineamientos y rechace el presente que ha recibido.

f) Cuando se utilice fondos de la empresa debe seguir los protocolos para la autorización y pago de estos. Además, ser honesto en el reporte de gastos y seguir los lineamientos establecidos para el pago de viáticos.

g) Rechazar cualquier práctica contraria a la competencia según lo establecido en la Ley #7274 de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor, esto incluye que no debe; difundir información que genere confusión respecto a las actividades económicas de los competidores, realizar acusaciones falsas o comentarios que deshonren la imagen de



competidores, crear propaganda falsa en beneficio propio, utilizar o reproducir otros nombres, propaganda o cualquier medio de identidad ajeno al propio.

- h) Abstenerse de establecer relaciones comerciales o laborales con cualquier entidad que realice actividades que sean competencia directa de alguna de nuestras empresas.
- i) Se espera de usted absoluta lealtad para con la empresa, lo que incluye evitar todo comentario ofensivo, de desagrado o de referencia despectiva sobre las empresas, sobre las labores desempeñadas o bien, sobre los miembros de la Junta Directiva, miembros de la Alta Gerencia, colaboradores y asesores. Este tipo de comentarios se tomará como una afectación hacia la imagen y hacia los intereses de la organización.

3. Respetar a las personas y tratarlas de manera justa.

- a) En esta empresa se respeta la dignidad de las personas y sus derechos fundamentales, por lo tanto, trate a sus compañeros, clientes, accionistas, proveedores, gobiernos, medios de comunicación, público o cualquier otro con quienes se relaciona, con respeto, dignidad, cortesía, cooperación y muestre un alto espíritu de servicio.
- b) De igual forma, se procura el bienestar de los trabajadores, buscando un balance adecuado entre las responsabilidades laborales y sus necesidades personales y familiares.
- c) Está prohibida cualquier forma de agresión, coerción o discriminación, relacionada con la etnia, religión, orientación sexual, ideología política, edad, aspecto físico, sexo, género, condición económica, estado civil o discapacidad, entre otras. Los comportamientos que atenten contra este principio serán fuertemente sancionados.
- d) Cuando deba evaluar el desempeño de alguno de los relacionados a esta Política, deberá hacerlo de forma objetiva, justa e imparcial y gestionar a partir de los resultados obtenidos estrategias de mejora que permitan el desarrollo personal, profesional y organizacional.
- e) Fomentar y respetar las normas de seguridad y salud en el entorno laboral. Procurar que su seguridad y la de sus compañeros y comunicar cualquier situación que se entienda como insegura o de riesgo para la salud de quienes estamos relacionados con la organización.

4. Ser responsables en el uso de la información y los activos de la empresa.

- a) Respetar la confidencialidad y privacidad de los clientes, colaboradores y aquellos con los que se relaciona profesionalmente. Cumplir con las leyes, reglamentos y normas aplicables con el fin de mantener un nivel adecuado de confidencialidad y privacidad de la información.
- b) Administrar cuidadosamente la información que recibe, utilice o elabore como parte de sus responsabilidades. Es prohibido utilizar esta información en beneficio propio o de terceros o para fines distintos a los establecidos. Esto incluye: datos técnicos, financieros, operativos,



información relativa a los clientes, comunicados o cualquier otra relativa a los negocios de la compañía, sus actividades operativas o planes futuros.

c) Contabilizar, registrar y documentar adecuadamente todas las operaciones, ventas, y registros, sin omitir, ocultar o alterar ningún dato o información. Los registros contables y operativos que su persona ingrese deben reflejar fielmente la realidad y ser verificables por las unidades de control y por los auditores internos y externos.

d) Utilizar los activos de la empresa (mobiliario, equipos, edificios, sistemas de cómputo, correo electrónico, herramientas informáticas, entre otros) para uso profesional y no para beneficio personal. Evite su pérdida, robo, daño o desperdicio y cumpla con las políticas de seguridad de uso de nuestras redes y dispositivos.

e) Proteger la propiedad intelectual de la organización, así como la información sobre clientes, productos, estrategias y operaciones, utilizándola solamente con fines profesionales propios de su trabajo.

5. Actuar de forma responsable con la sociedad y el ambiente.

a) En la organización se está comprometido a hacer una contribución positiva a las comunidades en las cuales se opera y se reconoce la necesidad de contribuir con el bienestar de las personas y el medio ambiente.

b) Se espera que su persona participe y apoye todas las actividades que sean promovidas por la empresa en el marco de Responsabilidad Social según los ejes de trabajo definidos.

c) Mantener un comportamiento responsable con el medio ambiente. Seguir las acciones destinadas a evitar la contaminación, reciclar, reducir y reutilizar los materiales, disminuir el consumo de agua y energía, así como cualquier otra que la empresa impulse para minimizar su impacto ambiental.

d) En la organización aseguramos la libertad de asociación siempre que la misma sea con objetivos lícitos y resultado de una voluntad individual que de ninguna manera comprometa los intereses de la empresa, por lo que es prohibido participar en actividades político-electorales y religiosas durante la jornada laboral, en las instalaciones de trabajo o haciendo uso de los activos de la empresa.

6. Gestionar los conflictos de intereses

a) Gestionar las situaciones de conflicto de intereses haciéndolo de conocimiento de las instancias correspondientes según lo establecido en esta Política. La revelación es necesaria para que se pueda tomar acción y resolver o administrar adecuadamente los conflictos, en caso de dudas consulte a Recursos Humanos o Gerencia General.

b) Aun cuando su persona no tenga realmente un conflicto de intereses, si otras personas perciben uno, pueden preocuparse de que usted no actué apropiadamente, por lo que debe evitar la apariencia de un conflicto, así como participar en la toma de decisiones sobre asuntos a los que afecta un conflicto de interés y abstenerse de ejercer influencia sobre las personas encargadas de tomar dichas decisiones.

c) Mantener la objetividad en su trabajo y no permitir que intereses propios o relaciones personales afecten la forma en que se conduce o las decisiones que toma respecto a los mejores intereses de la organización. Cualquier decisión vinculada con la atención de las necesidades de los clientes, contratación de proveedores o contratación de personal debe tomarla considerando una base estrictamente de negocios.

d) Cuando los conflictos de interés surjan de forma inesperada comuníquelo de forma inmediata y absténgase de continuar en la actividad hasta no contar con una solución documentada.

7. Orden, disciplina y presentación personal

a) En la realización de las labores, sea en las instalaciones de la organización o fuera de ellas, procure trabajar con un esmerado orden, respetando las normas de disciplina y comportamiento adecuado, y siguiendo los lineamientos establecidos para la presentación personal.

b) No se presente a trabajar bajo los efectos del alcohol o las drogas. En caso de medicamentos que puedan afectar su seguridad en el desarrollo del trabajo, consulte con un médico e informe a su jefe inmediato.

8. Relaciones de parientes y otros

a) Informe de forma escrita a la Gerencia General, con copia al Supervisor y Recursos Humanos de cualquier relación de parentesco con otros colaboradores, miembros de Junta Directiva o Comités Técnicos y fiscales.

b) No podrá contratarse, o bien deberá renunciar el funcionario de menor antigüedad, en casos de parentesco hasta tercer grado de consanguinidad o afinidad, o en caso de matrimonios o parejas formales cuando haya relación directa e inmediata de dependencia y/o cuando sus funciones estén relacionadas de tal manera que pueda causarse un perjuicio a la organización.

9. Relaciones con los medios de comunicación y en redes sociales

a) La posición oficial de la empresa frente a los medios de comunicación y prensa será dada por la Gerencia General y, cuando así corresponda, por el presidente de la Junta Directiva o por la persona que estos deleguen.

b) Antes de publicar y/o compartir opiniones o informaciones como representante de la organización, o bien en cualquier situación en la que se le solicite información o declaraciones que puedan ser atribuibles a la empresa, consulte con su superior, o según el caso, con el Gerente General.

c) Cuando publique información u opiniones como colaborador de la organización aplique las mismas normas internas de comportamiento. Actúe con respeto, utilizando el buen juicio y el sentido común y cuidando la información que comparte. Es prohibido que publique información confidencial de clientes o compañeros de labores, u opiniones que puedan ser atribuibles a SEMANS.

d) Cuando publique información u opiniones en nombre propio, no utilice la condición de colaborador de la empresa o ninguna otra referencia que pueda atribuir el contenido a la misma. Sea respetuoso en todo momento.

Artículo 201. Sanciones. El incumplimiento de las disposiciones de este Capítulo será sancionado mediante la Política de Regulación del Debido Proceso y Sanciones Disciplinarias. Es entendido que siempre que el despido se funde en un hecho sancionado por las Leyes penales, quedará a salvo el derecho del patrono para entablar las acciones correspondientes ante las autoridades represivas comunes.

CAPÍTULO DÉCIMO QUINTO

POLÍTICA DE LICENCIAS DE MATERNIDAD, PATERNIDAD, FALLECIMIENTO Y OTRO TIPO DE LICENCIAS

Artículo 202. Esta Política busca establecer las normas internas para el otorgamiento de licencias de maternidad y paternidad, así como licencias por fallecimiento de familiares a los colaboradores de la empresa, conforme a lo dispuesto por el Código de Trabajo de Costa Rica, garantizando el respeto de los derechos laborales, la protección de la familia y la continuidad de las operaciones en forma ordenada y planificada.

Artículo 203. Esta política aplica a todas las personas colaboradoras de la empresa, sin distinción de puesto, antigüedad o tipo de contrato, que estén amparadas por el Régimen Laboral Costarricense y cumplan con los requisitos establecidos por ley para el disfrute de licencias de maternidad o paternidad.

Artículo 204. La trabajadora embarazada tendrá derecho a una licencia remunerada de cuatro meses, distribuidos de la siguiente manera:

- Un mes antes del parto (prenatal).
- Tres meses después del parto (postnatal y período de lactancia inicial).

El pago de esta licencia se distribuirá en partes iguales entre la empresa y la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS). Este período podrá ser prorrogado si existe una prescripción médica, especialmente en casos relacionados con lactancia o condiciones especiales del recién nacido.

Artículo 205. Requisitos que debe cumplir la trabajadora embarazada:

- Presentar certificación médica oficial que indique la fecha probable del parto.
- Notificar a la Jefatura de Recursos Humanos con al menos un mes de anticipación para la planificación del reemplazo.
- Presentar documento (incapacidad por maternidad), únicamente será aceptada la emitida por la CCSS. En caso de que la trabajadora tenga una incapacidad por maternidad emitida por un médico privado, deberá presentar esta incapacidad ante el Médico del EBAIS al cual se encuentra suscrita para que dicho médico valide la incapacidad.
- Presentar posteriormente el certificado de nacimiento del menor para completar el expediente.

Artículo 206. Lactancia: Al concluir la licencia postnatal, la trabajadora lactante tendrá derecho a una hora diaria dentro de la jornada laboral para lactancia, que podrá ser:

- Tomada al inicio, durante o al final de la jornada.
- Dividida en dos períodos de treinta (30) minutos.

Este beneficio se mantendrá por el período que el médico considere necesario, según la salud de la madre o del menor. Para tal efecto la trabajadora deberá entregar a la Jefatura de Recursos Humanos el respectivo dictamen médico donde conste la necesidad de extender el periodo de lactancia más allá de los establecido por Ley.

El Departamento de Recursos Humanos y la trabajadora en periodo de lactancia acordarán un horario para que la colaboradora ejerza su derecho y el Departamento de Recursos Humanos emitirá un documento oficial en el que se indicará el horario que ambas partes acordaron para que la trabajadora ejerza su derecho a la lactancia, conforme a lo establecido en el artículo 97 del Código de Trabajo. Dicho horario deberá ser razonable y efectivo, de modo que garantice a la trabajadora la posibilidad real de amamantar a su hijo o extraerse leche materna en condiciones adecuadas. Este horario no podrá ser modificado por la trabajadora sin la previa autorización expresa del patrono

Artículo 207. Licencia para asistir a citas médicas del menor: Una vez finalizado el período de licencia por maternidad, la empresa otorgará permiso con goce de salario a la trabajadora para asistir a citas médicas en los centros de salud de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), tanto para la atención del niño o la niña recién nacido(a), como para su propia atención médica o

la de la persona encargada del cuidado. Este permiso también aplicará para el retiro de constancias de lactancia en dichos centros de salud.

La trabajadora deberá presentar, como respaldo de su ausencia, el comprobante de asistencia emitido por la CCSS. Este permiso con goce de salario será aplicable únicamente durante los primeros doce (12) meses de vida del niño o la niña.

Artículo 208. Licencia de Paternidad: Los colaboradores de la empresa tendrán derecho a las siguientes licencias por paternidad:

1. Licencia por nacimiento

- El trabajador padre tendrá derecho a dos días hábiles por semana de licencia con goce de salario durante las primeras cuatro semanas a partir del nacimiento de su hijo o hija.
- Para disfrutar de este beneficio, el colaborador deberá entregar a el patrono la licencia emitida por la CCSS.
- El colaborador deberá presentar a la Jefatura de Recursos Humanos el certificado de nacimiento y notificar con la mayor antelación posible para hacer uso del beneficio.

2. Otras licencias relacionadas

- En el caso de muerte materna en el parto, durante la licencia o durante los tres primeros meses contados a partir del parto, cuyo niño o niña haya sobrevivido, el padre biológico tendrá derecho a una licencia remunerada especial posparto. Esta licencia se extenderá hasta el término del tercer mes contado a partir del parto.
- También se podrán otorgar permisos especiales para trámites urgentes relacionados con el nacimiento o salud del recién nacido, siempre y cuando se justifiquen y sean autorizados por la Jefatura directa y Recursos Humanos.

Artículo 209. Procedimiento interno para solicitud

1. El colaborador o colaboradora deberá presentar la solicitud formal a la Jefatura directa y esta a su vez a Recursos Humanos por escrito.
2. Se adjuntará la documentación respectiva (certificación médica, acta de nacimiento, entre otros).
3. Recursos Humanos revisará y confirmará la aprobación y fechas correspondientes.
4. En el caso de licencia por maternidad, se tramitará la coordinación de pago compartido con la CCSS.

Artículo 210. Licencia por fallecimiento: Los colaboradores de la empresa tendrán derecho a las siguientes licencias con goce de salario, por fallecimiento de familiares:

1. **Fallecimiento de familiares en primer grado:** Padres, hijos (incluye hijos adoptivos), cónyuge, pareja de unión de hecho, suegros, yernos y nueras tienen derecho a 3 días hábiles de licencia remunerada.
2. **Fallecimiento de familiares en segundo, tercer grado o afinidad:** Abuelos, hermanos, nietos, cuñados, tíos, sobrinos, bisabuelos, bisnietos tienen derecho a 1 día hábil de licencia remunerada.

Artículo 211. Disfrute de licencia y documentación requerida: Los colaboradores deberán avisar a su jefe inmediato, sobre el evento y para la justificación de la ausencia a sus labores, deberán aportar la siguiente documentación:

1. En caso de cónyuge o conviviente en unión de hecho: Debe presentar una declaración jurada que confirme la convivencia pública, notoria, estable y única por dos años o más con aptitud legal para contraer matrimonio
2. En caso de adopción, se debe presentar una certificación de la resolución administrativa o judicial o sentencia en firme que demuestre el inicio de convivencia efectiva de la persona menor de edad con fines de adopción o adopción definitiva.
3. En los demás casos el colaborador deberá presentar copia del acta de defunción.

Artículo 212. Licencia con goce de salario por casamiento (civil o religioso): La empresa otorga al colaborador (a) una licencia con goce de salario por 3 días hábiles consecutivos al contraer matrimonio (civil o religioso).

Artículo 213. Procedimiento interno para la solicitud de la Licencia:

1. El colaborador debe avisar a su Jefatura directa por escrito, con al menos 22 días de anticipación la fecha en la que se realizarán las nupcias, para la coordinación respectiva del puesto.
2. El día que el colaborador se reintegre a labores, deberá presentar a Recursos Humanos, la certificación de matrimonio.
3. Si el colaborador no presenta la certificación, dichos días serán tomados como ausencias injustificadas con las consecuencias que eso conlleva según el Código de Trabajo.



CAPÍTULO DÉCIMO SEXTO

REGULACIÓN DEL DEBIDO PROCESO Y LA APLICACIÓN DE SANCIONES DISCIPLINARIAS

Sección I.

Aspectos Generales.

Artículo 214. Esta Política tiene como objetivo establecer los lineamientos para garantizar la legalidad de los procedimientos disciplinarios internos, y asegurar el cumplimiento de las obligaciones del personal durante su relación laboral con LA EMPRESA, así como garantizar el cumplimiento del debido proceso.

Artículo 215. Definiciones. Para efectos de aplicación de esta política, se entiende por:

- a) **Debido Proceso:** La garantía establecida en la Constitución Política de Costa Rica, que dispone que nadie podrá ser sancionado sin que previamente haya tenido la oportunidad de defenderse dignamente.
- b) **Falta:** Aquella acción que va en detrimento de los valores, activos y recursos de LA EMPRESA, su personal, miembros y socios, tales como: Incumplimiento a las normas, obligaciones contractuales, políticas internas, y procedimientos, cometidos de manera intencional o no por el personal, durante su relación laboral, en el horario de trabajo, o fuera de este si la acción compromete el buen nombre de LA EMPRESA.
- c) **Faltas Leves:** Aquellas que incumplen una norma, política, procedimiento y/o directriz de LA EMPRESA, sin tener consecuencias graves para LA EMPRESA y que se encuentran indicadas en el Artículo 71 del Código de Trabajo de Costa Rica.
- d) **Faltas Moderadas:** Aquellas conductas que conllevan consecuencias gravosas para LA EMPRESA; no obstante, permiten que el empleado tenga una oportunidad de mejora, a través de la no repetición de la conducta en el futuro, teniendo sustento en los artículos 71, 72 y 81 inciso i) del Código de Trabajo; no obstante, se hace acompañar de un apercibimiento que, ante la repetición de la conducta, se procederá con una sanción superior, de conformidad con el tratamiento de las faltas graves.
- e) **Faltas Graves:** Aquellas que causan un daño material y/o económico a LA EMPRESA, o bien que alteren el desarrollo normal de LA EMPRESA; y tienen su fundamento en los artículos 81 y 369 del Código de Trabajo de Costa Rica.



Sección II.

Obligaciones de LA EMPRESA

Artículo 216. La EMPRESA garantizará a su personal el derecho a conocer las faltas que se le achacan, así como el derecho de defensa, también, las sanciones que puedan corresponder a la falta cometida. Por esta razón, el Departamento de Recursos Humanos velará por el cumplimiento de esta política.

Artículo 217. El Departamento de Recursos Humanos velará por el cumplimiento de esta política interna y será el principal responsable de mantener un registro de las acciones disciplinarias que se apliquen al personal.

Sección III.

Faltas Graves

Artículo 218. Son consideradas **Faltas Graves**, todas aquellas conductas contrarias a las disposiciones del ordenamiento jurídico, así como aquellas contrarias a lo establecido en el Contrato de Trabajo, como Obligaciones, Prohibiciones y Responsabilidades de los colaboradores.

Artículo 219. Obligaciones: Además de las obligaciones contenidas en los contratos de trabajo, las reguladas en el Código de Trabajo y aquellas que deriven como consecuencia del contrato, la buena fe, la equidad, el uso, la costumbre y la ley, este Reglamento de Políticas Laborales, las siguientes son obligaciones de los trabajadores de LA EMPRESA:

- 1) Desempeñar el servicio contratado bajo la dirección del patrono o de su representante, a cuya autoridad estarán sujetos en todo lo concerniente al trabajo.
- 2) Ejecutar este con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, y en la forma, tiempo y lugar convenidos.
- 3) Restituir al patrono los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles que se les faciliten para el trabajo.
- 4) Observar buenas costumbres durante sus horas de trabajo.
- 5) Prestar los auxilios necesarios en caso de siniestro o riesgo inminente en que las personas o intereses del patrono, o algún compañero de trabajo estén en peligro, nada de lo cual le dará derecho a remuneración adicional.
- 6) Someterse a reconocimiento médico, sea al solicitar su ingreso al trabajo, o durante éste a solicitud del patrono, para comprobar que no padecen alguna incapacidad permanente o



alguna enfermedad profesional, contagiosa o incurable; o a petición de un organismo oficial de Salubridad Pública o de Previsión Social, con cualquier motivo.

- 7) Guardar rigurosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurren directa o indirectamente, o de los cuales tengan conocimiento por razón del trabajo que ejecutan; así como de los asuntos administrativos reservados, cuya divulgación pueda causar perjuicios al patrono.
- 8) Observar rigurosamente las medidas preventivas que acuerden las autoridades competentes y las que indiquen los patronos, para seguridad y protección personal de ellos o de sus compañeros de labores, o de los lugares donde trabajan.
- 9) Mostrar siempre en su comunicación una visión asertiva, procurando que sea honesta, directa y adecuada, siempre entendiendo la posición, el razonamiento y las emociones del emisor o receptor de la comunicación.
- 10) Todo colaborador en SEMANS vive la esencia de la empresa, por lo tanto, debe comportarse siempre con respeto, amabilidad, asertividad, pasión, visión crítica constructiva, con coraje y responsabilidad para con nosotros mismos y nuestros clientes en la ejecución de las labores.
- 11) Actuar siempre en labor de cumplir la Propuesta de Valor de LA EMPRESA, en apego a la Misión, Visión, Estrategias, principios y los valores que nos caracterizan.
- 12) Colaborar con todos los trabajadores de LA EMPRESA y en donde se encuentre asignado en las labores que estos requieran o necesiten en su operación diaria, fuerza mayor, caso fortuito y otros.
- 13) Velar, controlar y ejecutar las Políticas de LA EMPRESA, Directrices, Estándares de Calidad y Procedimientos establecidos para la operación de la empresa.
- 14) Mantener su escritorio, computador y cualquier otra herramienta para su uso, en perfecto orden y estado de conservación.
- 15) Dirigirse a los clientes, proveedores y compañeros de trabajo con respeto, amabilidad, procurando atender sus expectativas y evitando cualquier tipo de enfrentamiento, discusión o controversia con el mismo.
- 16) Cumplir con todas las obligaciones y prohibiciones que el Código de Trabajo y la, Constitución Política estipulan.
- 17) Cumplir con el uso de la vestimenta y condiciones de aseo, bajo los estándares que LA EMPRESA requiere para cumplir con las expectativas emocionales de los clientes y el Reglamento del Colaborador / Reglamento de Políticas de SEMANS.

18) Cualesquiera otras labores que sus superiores jerárquicos le indiquen y que buscan lograr obtener la mayor eficacia y rendimiento en las labores que se están ejecutando.

Artículo 220. Prohibiciones: Se establecen las siguientes prohibiciones para los colaboradores de LA EMPRESA:

- 1) Abandonar el trabajo en horas de labor sin causa justificada o sin licencia del patrono.
- 2) Hacer durante el trabajo propaganda político-electoral o contraria a las instituciones democráticas de país, o ejecutar cualquier acto que signifique coacción de la libertad religiosa que establece la Constitución en vigor.
- 3) Trabajar en estado de embriaguez o bajo cualquier otra condición análoga.
- 4) Usar los útiles y herramientas suministrados por el patrono para objeto distinto de aquel a que están normalmente destinados.
- 5) Portar armas de cualquier clase durante las horas de labor, excepto en los casos especiales autorizados debidamente por las Leyes, o cuando se tratare de instrumentos punzantes, cortantes o punzocortantes que formaren parte de las herramientas o útiles propios del trabajo.
- 6) Cometer actos de coacción o de violencia, sobre las personas o las cosas, o cualquier otro acto que tenga por objeto promover el desorden.
- 7) Atentar contra los bienes de SEMANS.
- 8) Incitar a actos que produzcan destrucción de materiales, instrumentos o productos de trabajo o de mercaderías o que disminuyan su valor o causen su deterioro o participar en dichos actos.
- 9) Incitar, dirigir o participar en la reducción intencional del rendimiento, en la interrupción o en el entorpecimiento ilegal de actividades de trabajo.
- 10) Retener indebidamente a personas o bienes, o usar estos de manera indebida.
- 11) Conductas de contacto físico que pueda inferir emociones que afecten nuestra objetividad, de tal manera que cualquier contacto físico de afecto más allá de un saludo cordial, deberá realizarse fuera de nuestras instalaciones, en SEMANS valoramos las palabras positivas, conductas positivas, pensamientos positivos y hechos que se traducen a compañerismo, compromiso y confianza, siendo el contacto físico el reservado a conductas sentimentales por lo que estas se prohíben siendo las mismas de uso exclusivo de los colaboradores fuera de la jornada laboral y fuera de nuestras instalaciones.



- 12) No cumplir con tu palabra, de tal manera que lo que siempre que te comprometes a realizar determinadas obligaciones o tareas, se realizarán. Establecido textualmente en el siguiente inciso: “Desempeñar el servicio contratado bajo la dirección del patrono o de su representante, a cuya autoridad estarán sujetos en todo lo concerniente al trabajo”.
- 13) Mentir; en SEMANS valoramos la verdad como herramienta fundamental para la ejecución de nuestra labor profesional, por lo que valoramos altamente la honestidad, y sancionamos gravemente la mentira, por lo que la misma es prohibida y en caso de detectarse una mentira, la misma será considerada falta grave a su contrato laboral, mereciendo el despido sin responsabilidad patronal una vez finalizado el debido proceso correspondiente.
- 14) En SEMANS, el talento humano es el mayor y principal recurso con el que contamos, por lo que es prohibido para los colaboradores no asistir a capacitaciones que realiza la firma, debiendo generar un resumen de las principales enseñanzas y aportes generados en las mismas, ya sean estas impartidas por nuestros profesionales o capacitaciones realizadas por otros centros de capacitación.

Artículo 221. Responsabilidades: Las faltas a las obligaciones y prohibiciones establecidas en este Reglamento, no excluyen ni exoneran al colaborador de la responsabilidad económica de sus conductas, por lo tanto, se establecen las siguientes responsabilidades:

- 1) El TRABAJADOR será responsable económicamente por el daño y desgaste que sufran los equipos y otras herramientas de trabajo proveídos a este, cuando se demuestre que dichos daños no se deben al uso natural del equipamiento.
- 2) En SEMANS, creemos en el aprendizaje generado de todo error o equivocación provocado por nuestros colaboradores, producto del incumplimiento de obligaciones o prohibiciones aquí establecidas, por lo tanto, el mismo será responsable económicamente de los daños comprobados por su falta, además de generar un reporte de autocrítica que genere una oportunidad de mejora para evitar que las faltas de repitan.
- 3) En SEMANS, promovemos la mejora continua de nuestros colaboradores, fomentando su crecimiento personal y profesional, por lo tanto, su compensación estará ligada a su desempeño laboral, siendo el mismo responsable de su retribución económica en las escalas definidas para ello según su evaluación de desempeño.
- 4) En SEMANS, creemos que la autoestima es fundamental para el desarrollo personal y profesional, por lo tanto, el colaborador es el único responsable de velar por su autoconcepto, procurando fomentar el crecimiento de este, rechazando actos que invalidan el mismo o atenten contra su autoestima y alimentándolo con el amor al prójimo y el fortalecimiento espiritual, teniendo claro el supuesto de que todos somos buenos por naturaleza y como tal debemos decirlo y serlo.

- 5) En SEMANS, creemos en los valores de una familia, por lo tanto, el colaborador es responsable de velar y ayudar dentro de sus posibilidades sus compañeros, no fomentando actitudes, palabras y conductas negativas, conformistas o complacientes, sino más bien conductas de inspiración que despierten la pasión, la solidaridad, la disciplina y la mejora continua de todos los colaboradores.

Artículo 222. SEMANS, de conformidad con lo que establecen los artículos 72, 81 y 369 del Código de Trabajo de Costa Rica, se consideran como faltas graves y por lo tanto como causas de despido sin responsabilidad patronal, las siguientes:

- 1) Cuando el trabajador se conduzca durante sus labores en forma abiertamente inmoral, o acuda a la injuria, a la calumnia o las vías de hecho contra su patrono o representantes patronales.
- 2) Cuando el trabajador cometa algunos de los actos enumerados en el inciso anterior contra algún (a) compañero (a), durante el tiempo en que se ejecuten los trabajos, siempre que como consecuencia de ello se altere gravemente la disciplina y se interrumpan las labores.
- 3) Cuando el trabajador, fuera del lugar donde se ejecutan las faenas y en horas laborales o no, acuda a la injuria, a la calumnia o las vías de los hechos contra su patrono o contra los representantes de este, siempre que dichos actos no hayan sido provocados y como consecuencia de ellos, se haga imposible la convivencia y armonía para la realización del trabajo.
- 4) Cuando el trabajador cometa algún delito o falta contra la propiedad en perjuicio directo del patrono o cuando cause intencionalmente un daño material en los equipos y demás objetos relacionados en forma inmediata e indudable con el trabajo.
- 5) Cuando el trabajador revele los secretos que alude el inciso g del Artículo 71 del Código de Trabajo y los que a continuación se describen como: Es obligación de todo el personal guardar rigurosamente la información confidencial de la cual tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta, así como los asuntos y procedimientos administrativos reservados cuya divulgación pueda causar perjuicios a SEMANS o a sus miembros. No podrá usar esa información en beneficio propio o de terceros, aún después de terminar su relación laboral con SEMANS. La empresa es la propietaria de todos los datos y documentación comprados o generados por el trabajador, ya sea que dichos datos y documentación hayan sido o no publicados por SEMANS. Asimismo, cuando el trabajador publique datos sin que se den los debidos créditos a su procedencia y a SEMANS.
- 6) Cuando el (la) funcionario (a) comprometa con su imprudencia o descuido absolutamente inexcusable, la seguridad del lugar donde se realizan las labores o de las personas que allí se encuentren.

- 7) Cuando el trabajador deje de asistir al trabajo sin permiso del patrono, sin causa justificada durante dos días consecutivos o durante más de dos días alternos durante el mes calendario.
- 8) Cuando el trabajador se niegue de manera manifiesta y reiterada a adoptar las medidas preventivas o seguir los procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades; o cuando el (la) funcionario (a) se niegue en igual forma a acatar en perjuicio del patrono, las normas que este o sus representantes en la dirección de los trabajos le indiquen con claridad, para obtener la mayor eficacia y rendimiento en las labores que se están ejecutando.
- 9) Cuando el trabajador, después que el patrono lo aperciba por una vez, incurra en las causales previstas por los incisos a), b), c), d) y e) del Artículo 72 del Código de Trabajo, que se detallan a continuación:
 - a) Abandonar el trabajo en horas de labor sin causa justificada, o sin licencia del patrono.
 - b) Hacer durante el trabajo propaganda político-electoral, o contraria a las instituciones democráticas del país, o ejecutar cualquier acto que signifique coacción de la libertad religiosa que establece la Constitución en vigor.
 - c) Trabajar en estado de embriaguez o bajo el efecto de cualquier condición análoga.
 - d) Usar los útiles y herramientas suministradas por el patrono, para objeto distinto de aquel a que están normalmente destinados.
 - e) Portar armas de cualquier clase durante las horas de labor, excepto en los casos especiales autorizados debidamente por las leyes, o cuando se tratara de instrumentos punzantes, cortantes, o punzocortantes que formaren parte de las herramientas o útiles propios del trabajo.
- 10) Cuando el trabajador al celebrar el contrato haya inducido en error al patrono, pretendiendo tener cualidades, condiciones o conocimientos que evidentemente no posee, o presentándole referencias o atestados personales cuya falsedad éste luego compruebe, o ejecutando su trabajo en forma que demuestre claramente su incapacidad en la realización de las labores para las cuales ha sido contratado (a).
- 11) Cuando el trabajador sufra prisión por sentencia ejecutoriada.
- 12) Hurtar o sustraer equipos propiedad de SEMANS.
- 13) Utilizar, copiar, reproducir o de cualquier manera manipular sin previa autorización del fabricante y/o Gerente General, software informático, así como licencias de programas de cómputo en general. El uso de Hardware no autorizados por la Gerencia y/o los (las) superiores inmediatos del trabajador.

- 14) Cometer actos de coacción o de violencia, sobre las personas o las cosas, o cualquier otro acto que tenga por objeto promover el desorden o quitar a la huelga su carácter pacífico.
- 15) Incitar la comisión de actos que produzcan destrucción de equipos de trabajo, inmobiliario, publicaciones, libros, documentos o que disminuyan su valor o causen su deterioro o participar en dichos actos.
- 16) Incitar, dirigir o participar en la reducción intencional del rendimiento, en la interrupción o en el entorpecimiento ilegal de actividades de trabajo.
- 17) Retener indebidamente a personas o bienes o usar estos de manera indebida, en movilizaciones.
- 18) Cuando el trabajador establece relaciones sentimentales o familiares con miembros de personal que ostenten puestos de supervisión, jefatura, Gerencias y viceversa. En caso de existir dentro de SEMANS relaciones que no incumplan lo aquí dispuesto, deberán de abstenerse de manifestar o realizar conductas propias de la relación en la EMPRESA, durante o no las horas laborales. Todo lo anterior, salvo que exista autorización expresa de la Gerencia.
- 19) Cuando el trabajador incurra en cualquier otra falta grave a las obligaciones que le imponga el contrato, la legislación laboral costarricense y las políticas internas de SEMANS.

Artículo 223. Además de las obligaciones contenidas en el Código de Trabajo, las faltas en que incurran los trabajadores de SEMANS serán sancionadas con las siguientes medidas disciplinarias:

Sanciones por incumplimiento:

- 1) Amonestación verbal con respaldo por escrito: Se aplicará:
 - i) Cuando el trabajador, en forma expresa o tácita, cometa alguna falta leve a las obligaciones que le imponen el contrato o la relación de trabajo, según lo señalado en el Código de Trabajo y en esta Política laboral; para efectos de la aplicación de dicha modalidad de amonestación, se extenderá un documento denominado “Amonestación Verbal con Respaldo por Escrito”, del cual se dejará copia en el expediente laboral del Colaborador.
 - ii) En los casos expresamente previstos en alguna de las políticas de SEMANS.
- 2) Llamada de atención por escrito: Se aplicará:
 - i) Cuando se haya amonestado al trabajador en los términos del Artículo anterior e incurra nuevamente en la misma falta (reiteración de la falta).
 - ii) Cuando incumpla alguna de las obligaciones establecidas en el Artículo 71 o 72 del Código de Trabajo o algunas de las obligaciones cubiertas por la política sobre obligaciones del trabajador en SEMANS, si la falta no da mérito para una sanción mayor;

- iii) En los casos especialmente previstos en las políticas internas de SEMANS; y
 - iv) Cuando las leyes de trabajo exijan una llamada de atención escrita antes del despido.
- 3) Amonestación con Apercibimiento: Se aplicará:
- i) Cuando el colaborador, después de haberse aplicado amonestación escrita o una suspensión sin goce de salario con motivo de la comisión de una falta moderada o grave, se aplicará como sanción una amonestación que se acompañará de un APERCIBIMIENTO de corrección de la conducta y el Colaborador quedará advertido de que, ante la repetición de tal conducta, se le aplicará el despido sin responsabilidad patronal.
- 4) Suspensión sin goce de salario: Se podrá imponer hasta por tres días (como medida sustitutiva del despido y luego de haber oído al interesado y a los compañeros de trabajo que él indique): Se aplicará:
- i) Cuando el trabajador, después de haber sido objeto de una llamada de atención por escrito, incurra de nuevo en la falta que motivó el llamado;
 - ii) Cuando el trabajador cometa alguna falta de cierta gravedad que dé mérito para el despido, excepto si está sancionada de manera especial por otra disposición interna de LA EMPRESA.
- 5) Despido sin responsabilidad patronal: Se aplicará:
- i) Cuando al trabajador reitere una falta que dé mérito al despido, siempre que la misma haya sido previamente amonestada mediante alguna sanción menor.
 - ii) En los casos especialmente previstos por las políticas internas de SEMANS; y
 - iii) Cuando el trabajador incurra en alguna de las causales previstas en el Artículo 81 del Código de Trabajo o reitere las faltas contenidas en los artículos 71 y 72 del Código de Trabajo.

Tales sanciones se aplicarán atendiendo, NO estrictamente al orden en que aquí aparecen, sino a lo reglado en cada caso y/o a la gravedad de la falta.

Artículo 224. Las sanciones descritas en el punto anterior podrán dejar de aplicarse cuando haya una norma que disponga una sanción mayor que dependa de la gravedad de la falta cometida.

Artículo 225. De conformidad con el Artículo 414 del Código de Trabajo, los derechos y acciones del patrono para despedir justificadamente a los trabajadores para disciplinar las faltas provenientes del incumplimiento de esta Política Laboral, prescriben en un mes. Dicho plazo comenzará a computarse desde el día que se cometió la falta que dio causa para la separación o, en su caso, desde que fueron conocidos los hechos que dieron lugar a la sanción disciplinaria. El plazo de un mes se interrumpe con el inicio del procedimiento disciplinario.



En este caso de que LA EMPRESA tiene Debido Proceso, la intención de sanción debe notificarse al empleado dentro de ese plazo y, a partir de ese momento, el mes comenzará a correr de nuevo en el momento en que Recursos Humanos, en su caso, esté en posibilidad de resolver, salvo que el procedimiento se paralice o detenga por culpa atribuible exclusivamente a SEMANS, situación en la cual la prescripción es aplicable, si la paralización o suspensión alcanza a cubrir ese plazo.

Artículo 226. En caso de que, el trabajador cometa una acción que pueda ser calificada como un delito penal, SEMANS procederá a presentar denuncia ante el Ministerio Público, quedando a salvo el derecho del patrono para entablar las acciones correspondientes ante las autoridades policiales y judiciales correspondientes, todo de conformidad con lo que establece el Artículo 81 del Código de Trabajo.

Artículo 227. Cuando algún trabajador no esté conforme con la sanción recibida deberá hacerlo saber a su jefe inmediato, o bien, a la Gerencia de SEMANS, quien en última instancia deberá estudiar el caso y ratificar o desestimar la sanción.

Artículo 228. Acciones judiciales: Las sanciones laborales establecidas en el punto anterior son independientes de las posibles acciones en la vía judicial que SEMANS pueda establecer contra el infractor, las cuales dependiendo de la acción cometida podrán ser sancionadas mediante un proceso judicial.

Artículo 229. Además de las sanciones laborales descritas en esta Política Laboral y en el Código de Trabajo, la falta cometida por el trabajador podrá ser investigada en el ámbito jurídico penal, en los casos correspondientes según la naturaleza del hecho cometido. Asimismo, quedan a salvo las consecuencias civiles, en cuanto a la obligación de indemnizar a SEMANS por los daños y perjuicios a ella ocasionados como consecuencia de la falta cometida, la cual deberá ser calificada por las autoridades judiciales competentes.

ARTÍCULO 230. Las sanciones descritas en el punto anterior podrán dejar de aplicarse cuando haya una norma que disponga una sanción mayor que dependa de la gravedad de la falta cometida.

CAPÍTULO DÉCIMO SÉTIMO

POLÍTICA PARA LA REGULACIÓN DE VACACIONES

Sección I.

Generalidades

Artículo 231. Este capítulo de conducta laboral se fundamenta en las disposiciones establecidas en el artículo 59 de la Constitución Política, y en el Capítulo III. Sección II del Código de Trabajo, que regulan el derecho a vacaciones anuales remuneradas de los miembros del personal.



Artículo 232. El derecho a vacaciones anuales remuneradas responde a la necesidad del miembro del personal de tener un descanso conveniente para mejorar su estado físico y mental, pero a la vez implica un beneficio para SEMANS, porque dicho descanso favorece la mayor eficiencia laboral al encontrarse el miembro del personal después de sus vacaciones en mejores condiciones físicas y psíquicas para el desempeño de sus labores.

Artículo 233. Las Gerencias, serán responsables de velar por el cumplimiento de los procedimientos establecidos para el control de vacaciones a nivel de SEMANS.

Sección II.

Sobre el derecho a vacaciones

Artículo 234. Todo el personal de SEMANS tiene derecho a un mínimo de dos semanas de vacaciones anuales remuneradas por cada cincuenta semanas de labores continuas al servicio de SEMANS. Si la relación de trabajo finaliza antes de cumplir el período de cincuenta semanas, el miembro del personal recibirá en su liquidación de prestaciones laborales el monto equivalente a un día de vacaciones por cada mes laborado.

Artículo 235. La remuneración que recibirá el miembro del personal durante su período de vacaciones se calculará con base en el promedio de los salarios ordinarios y extraordinarios devengados durante las últimas cincuenta semanas anteriores a la fecha en que el miembro del personal adquiere el derecho a su descanso.

Sección III.

Procedimiento para Vacaciones

Artículo 236. El beneficio de vacaciones podrá gozarse durante las semanas que el jefe inmediato considere pertinente, previo acuerdo con el miembro del personal, de manera que no se perjudique el buen desempeño de labores a nivel empresarial y no exceda los 3 meses que estipula la Ley.

Lo anterior, a excepción de las vacaciones establecidas por la empresa para periodos de Navidad, Fin y Principio de año, al igual que Semana Santa; periodos en los cuales la empresa establece los días y los rangos que se tomarán vacaciones, siendo en caso de existir saldo de vacaciones a favor del Trabajador, estos serán gozados por los Trabajadores de conformidad con lo establecido en el artículo anterior.

Artículo 237. El jefe inmediato tiene un tiempo prudencial de ocho días para realizar las gestiones pertinentes a fin de dar una respuesta al miembro del personal con respecto a la concesión de este beneficio. El Gerente o su Equipo de trabajo tendrá que llenar una Boleta de Control de Vacaciones en la cual se indicará: el periodo de vacaciones de las que se goza, el número de días



y fecha de vacaciones, así como la cantidad de días que le quedan al miembro del personal por disfrutar. Esta boleta debe ir firmada siempre por el colaborador y/o colaboradora y el jefe inmediato o gerente del área que corresponda.

Artículo 238. La jefatura de cada área será responsable de enviar a Recursos Humanos la acción de personal donde se especifica la cantidad de días de vacaciones que disfrutará el miembro del personal, el periodo a que corresponden, así como la fecha en que tomará los días. Con base en esta información, la persona encargada de planillas incluirá la información en el sistema y mantendrá un registro actualizado, donde constará el estatus de vacaciones a nivel Corporativo.

Artículo 239. Recursos Humanos velará porque todos los colaboradores y/o colaboradoras de SEMANS disfruten de este beneficio, en el periodo que corresponde, en caso de que exista acumulación de estas, esta Dependencia realizará los trámites pertinentes junto a la Gerencia que esté a cargo y el personal se enviará a descanso de ley.

Sección IV.

El cómputo de vacaciones

Artículo 240. En la modalidad de pago quincenal o mensual que se utiliza en SEMANS se remunera al miembro del personal el día de descanso semanal, aún en los casos que hayan sido efectivamente laborados. Por tal motivo, el período de dos semanas de vacaciones se traduce en doce días hábiles de vacaciones.

Artículo 241. Las ausencias injustificadas del miembro del personal podrán ser descontadas del período de vacaciones, siempre y cuando esos días hayan sido cancelados efectivamente al miembro del personal en su salario ordinario. No obstante, queda a criterio de SEMANS, aplicar las sanciones correspondientes en caso de ausencias injustificadas del colaborador y/o colaboradora.

Sección V.

Obligaciones de SEMANS

Artículo 242. Será obligación de la Unidad de Recursos Humanos velar porque el personal goce efectivamente de las vacaciones a las cuales tenga derecho anualmente, para lo cual se respetarán los eventuales derechos adquiridos de cada miembro del personal.

Artículo 243. Es obligación de SEMANS señalar la época en que el miembro del personal disfrutará de su período de vacaciones, lo cual se realizará tomando en consideración las necesidades del miembro del personal, pero sin que se afecte la productividad de SEMANS, tomando en cuenta los períodos de alta demanda de LA EMPRESA y procurando que el derecho se disfrute dentro de las quince semanas posteriores al día en que cumplan las cincuenta semanas de servicio, salvo que



motivos operativos debidamente justificados requieran que el período sea señalado en un período diferente.

Artículo 244. Recursos Humanos establecerá el procedimiento adecuado para la solicitud de vacaciones, de forma que se garantice el disfrute de los derechos del personal. Por lo tanto, en el expediente personal de cada colaborador y/o colaboradora se guardará un registro de los períodos de vacaciones remuneradas disfrutadas por los miembros del personal, así como de las acumulaciones que se registren en casos extraordinarios.

Sección VI.

Sobre la prohibición de compensación

Artículo 245. Las vacaciones del personal son absolutamente incompensables en dinero o en cualquier otro bien, salvo las siguientes excepciones:

a) Cuando finalice la relación laboral por cualquier causa, en cuyo caso el miembro del personal tendrá derecho a recibir en dinero el monto proporcional por las vacaciones no disfrutadas.

b) Cuando el trabajo sea ocasional o a destajo.

c) Cuando por motivos altamente justificados el miembro del personal no haya disfrutado de sus vacaciones, en cuyo caso únicamente podrá pagarse en dinero el monto correspondiente al exceso del mínimo de dos semanas de vacaciones por cada cincuenta semanas laboradas. Sin embargo, esta compensación nunca podrá ser mayor a tres períodos de vacaciones acumulados, y siempre que el colaborador y/o colaboradora no haya recibido este beneficio monetario en los dos años anteriores.

Sección VII.

Sobre el fraccionamiento de vacaciones

Artículo 246. El periodo de vacaciones del personal podrá fraccionarse en dos o más períodos, siempre que, por motivos operativos, SEMANS requiera la presencia del miembro del personal en virtud de las labores tan especializadas que no permitan ausencias muy prolongadas. En todo caso, la calificación de las funciones será responsabilidad única y exclusiva de SEMANS y los períodos serán señalados por la Gerencia de Recursos Humanos.

Sección VIII.

Sobre la acumulación de vacaciones

Artículo 247. El personal SEMANS no podrá acumular períodos de vacaciones, salvo por una vez cuando el miembro del personal desempeñe labores técnicas, de dirección, de confianza u otras



análogas, que dificulten el reemplazo del colaborador y/o colaboradora. En todo caso, la calificación de las funciones será responsabilidad única y exclusiva de su Jefe Inmediato.

CAPÍTULO DÉCIMO OCTAVO

REGULACIÓN DE LA VESTIMENTA EN EL TRABAJO

Sección I.

Generalidades

Artículo 248. Objetivo: Regular el uso de la vestimenta en el trabajo de los colaboradores y/o colaboradoras de SEMANS durante la jornada laboral, así como sancionar el incumplimiento de la legislación ordinaria relacionada con la presentación personal de los colaboradores y/o colaboradoras. De igual forma, el uso de la vestimenta tiene como fin generar una buena impresión para nuestros clientes y colaboradores, fomentar el orgullo de trabajar en SEMANS, la productividad y el confort de nuestros colaboradores y/o colaboradoras.

Artículo 249. Ámbito de aplicación. Este Manual de Conducta Laboral será de observancia obligatoria para todos los colaboradores y/o colaboradoras de SEMANS sin distinción de su puesto o función. Por lo tanto, deberá ser aplicada en relación con el Código de Trabajo y las recomendaciones que en esta materia formulen tanto el Concejo de Salud Ocupacional como las autoridades de Inspección del Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud y el Instituto Nacional de Seguros.

Artículo 250. Es deber de los trabajadores de SEMANS usar de manera correcta e intachable el UNIFORME (pantalón y camisa) otorgado por la empresa con el Logo respectivo, en cuanto a las prendas que complementan el uniforme.

Artículo 251. Prohibiciones del TRABAJADOR:

El personal que vista con una insignia de SEMANS o placa con el nombre o emblema (excluyendo los prendedores de servicio de SEMANS) que indiquen que una persona es un trabajador de SEMANS, tienen prohibición de consumir bebidas alcohólicas o visitar cualquier bar, club o establecimiento similar donde se expendan bebidas alcohólicas portando la insignia de SEMANS o cualquier distintivo de LA EMPRESA.

Esta prohibición no incluye establecimientos comerciales tales como restaurante que sirven bebidas alcohólicas, pero en los cuales la comida es su negocio principal.



CAPÍTULO DÉCIMO NOVENO

USO DE TELÉFONO CELULAR

Sección I.

Aspectos Generales

Artículo 252. Objetivo: Definir las condiciones que regularán el uso del Teléfono celular en horas de trabajo dentro de las instalaciones de SEMANS, así como establecer procedimientos que maximicen la utilidad de los recursos de LA EMPRESA y además se eliminen las interrupciones y distracciones que produce el uso de los teléfonos para asuntos personales.

Sección II.

Responsabilidades

Artículo 253. Las Gerencias serán responsables de velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos para el uso del servicio telefónico celular a nivel de SEMANS.

Artículo 254. En ninguna circunstancia se permitirá el uso de las líneas de SEMANS para llamadas personales.

Artículo 255. Será responsabilidad de las administradoras velar porque los trabajadores laboren en forma constante y no se distraigan por el uso de su celular.

Sección III.

Procedimiento para Uso del Teléfono en Áreas de Trabajo

Artículo 256. El teléfono es un instrumento para la gestión operativa en cada centro de trabajo, por este motivo todo colaborador y/o colaboradora hará uso del servicio telefónico exclusivamente para llevar a cabo las tareas propias del puesto que desempeña en caso de que así lo requieran.

Artículo 257. La utilización del teléfono está en función del trabajo administrativo, por tanto, su uso personal se limita a casos de emergencia calificada, previa autorización del Administrador(a).

Artículo 258. La autorización para recibir llamadas personales durante la jornada laboral queda sujeta a las condiciones establecidas por la jefatura inmediata de cada colaborador y/o colaboradora.



Sección IV.

Procedimiento para Uso del Teléfono

Artículo 259. Administradores: De acuerdo con la naturaleza de sus funciones, pueden utilizar discrecionalmente las líneas telefónicas de SEMANS a fin de realizar gestiones propias de su labor en la misma.

Artículo 260. Personal de Confianza: Se debe tomar conciencia de que el uso de las líneas es para cumplir con gestiones relacionadas con sus funciones administrativas en SEMANS, por tanto, se limita su uso personal en casos donde sea estrictamente necesario.

Artículo 261. Personal administrativo: El personal que desarrolla funciones administrativas en SEMANS hará uso del servicio telefónico a fin de realizar labores que se desprenden de su trabajo y el uso personal del mismo se limitará a casos estrictamente necesarios. Es responsabilidad de cada Gerente velar porque el uso de las líneas telefónicas responda a necesidades empresariales, primordialmente.

Sección V.

Uso de teléfonos celulares

Artículo 262. Dado el incremento del uso de teléfonos celulares dentro de los colaboradores y/o colaboradoras de SEMANS, se hace necesario reglamentar su uso dentro de la jornada de trabajo.

Artículo 263. En virtud de la naturaleza de las funciones de los colaboradores y/o colaboradoras que deben ejecutar labores relacionadas con la atención y el servicio al cliente, o asesoría en ventas al por mayor y al detalle, por su grado de conocimiento y que requieren total atención durante su labor, este tipo de personal no está autorizado para hacer uso de su teléfono celular dentro de la jornada de trabajo, ya que esto afecta el servicio al cliente y produce demoras e interferencias con las labores a cargo de cada colaborador y/o colaboradora. Por lo tanto, el colaborador y/o colaboradora debe limitarse a hacer uso de su teléfono celular durante el descanso y las comidas.

Artículo 264. A nivel administrativo se considera que el uso del teléfono celular constituye un motivo de distracción y pérdida de la concentración, por lo cual, el personal administrativo deberá procurar hacer un uso racional de su teléfono celular, evitando conversaciones prolongadas que pueden ser pospuestas para los momentos de descanso. En caso de no hacerlo de esta manera, podrá este incurrir en Abandono de Trabajo, de conformidad con lo establecido en los artículos 71, 72 y 81 del Código de Trabajo.



Sección VI.

Responsabilidad de Informar

Artículo 265. Los(as) Administradores(as) de cada área deberán informar inmediatamente al Departamento de Recursos Humanos, sobre las faltas cometidas por los colaboradores y/o colaboradoras, de modo tal que este Departamento dirija las acciones correctivas, según corresponda.

CAPÍTULO VIGÉSIMO

Prohibición de Fumado dentro de las Instalaciones de la Empresa

Sección I.

Aspectos Generales

Artículo 266. El objetivo de este Capítulo es establecer lineamientos claros y obligatorios para prohibir el acto de fumar dentro de las instalaciones de la empresa, con el fin de proteger la salud, la seguridad y la integridad física de todos los colaboradores, visitantes, bienes materiales y las instalaciones.

Artículo 267. Esta política aplica a todos los colaboradores, personal subcontratado, proveedores, clientes y visitantes que ingresen a las instalaciones de la empresa, sin excepción.

Artículo 268. Se prohíbe estrictamente fumar cigarrillos, vaporizadores, cigarros electrónicos o cualquier otro dispositivo de combustión o emisión de humo:

- Dentro de todas las áreas de producción, almacenamiento, carga, descarga y empaque.
- En oficinas, baños, comedores, pasillos, parqueos internos, vehículos de la empresa y cualquier otra zona cerrada o techada perteneciente o arrendada por la empresa.
- En áreas externas donde se encuentren o manipulen materiales inflamables.

Artículo 269. No existen zonas habilitadas para fumar dentro del perímetro de la empresa. Los colaboradores que deseen fumar deberán hacerlo únicamente fuera de las instalaciones y en sus tiempos de descanso autorizados, siempre y cuando se respete la normativa legal vigente sobre espacios públicos.

Artículo 270. Esta política responde no solo a principios de salud ocupacional, sino también al cumplimiento de:



- La Ley General de Control del Tabaco y sus Efectos Nocivos en la Salud.
- Reglamentos internos de seguridad industrial y prevención de riesgos laborales.
- Protocolos de manipulación de materiales inflamables.

Artículo 271. El incumplimiento de esta política será considerado una falta grave a las normas de seguridad establecidas por la empresa y dará lugar a medidas disciplinarias conforme al régimen sancionatorio interno, que podrá incluir amonestaciones verbales o escritas, suspensión o incluso despido sin responsabilidad patronal, dependiendo de la gravedad y recurrencia de la infracción.

Artículo 272. Cada jefe de área es responsable de comunicar, hacer cumplir y velar por el respeto de esta política. Asimismo, todos los colaboradores tienen el deber de reportar a su jefatura inmediata o a la Jefatura de Recursos Humanos, cualquier conducta que infrinja esta normativa, en resguardo de la seguridad colectiva.

CAPÍTULO VIGÉSIMO PRIMERO

CONSIDERACIONES FINALES

Artículo 273. Este Manual de Políticas debe ser revisado cada año por Recursos Humanos y someter los cambios sugeridos a la consideración y aprobación de Gerencia General y a las modificaciones que las leyes conexas puedan tener.

Artículo 274. Aceptación y conocimiento del Manual de Políticas Internas

Todo trabajador de SEMANS declara haber recibido, leído y comprendido el contenido íntegro del presente Manual de Políticas Internas, el cual forma parte de las condiciones contractuales que regulan la relación laboral.

El trabajador reconoce expresamente que:

- a) Ha sido informado sobre la existencia y obligatoriedad del cumplimiento del Manual.
- b) Comprende que el desconocimiento de su contenido no lo exime de responsabilidad.
- c) Se compromete a observar y respetar todas las disposiciones contenidas en el presente instrumento, así como aquellas que lo desarrollen, complementen o modifiquen de manera posterior.
- d) Acepta que el incumplimiento de estas políticas podrá dar lugar a la aplicación de medidas disciplinarias conforme al régimen establecido en este Manual, el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Trabajo de Costa Rica.



Para constancia de lo anterior, el trabajador firma al final de este Manual de Políticas como acuse de recibo correspondiente, mismo que será archivado en su expediente laboral.

Artículo 275. La presente Política Laboral, rige a partir del momento de su comunicación a todo el personal de SEMANS y, en el caso del personal de nuevo ingreso, se le deberá informar, en el mismo instante de la inducción y firma del contrato.

Redactado por
Asesoría Laboral Externa

Revisado por
Recursos Humanos

Aprobado por Gerencia General

Rige 15 días después de su comunicación.

POLÍTICA LABORAL

Comunicado al personal

Nombre	Firma	Fecha

