

**COMMUNICATIONS AND SYSTEMS
DEVELOPMENT**

**POLÍTICA COPORATIVA
RH-PL-05**

Versión 02

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Julia Arias Analista SIG	Claudia Rojas Jefe de Recursos Humanos	Sergio Gonzales Gerente General Fecha: 20/07/2018

ÍNDICE

ALCANCE:	3
CONSIDERACIONES GENERALES:	3
EXCEPCIONES:	3
POLÍTICA CORPORATIVA:	4
1. Política de Calidad	4
2. Política de Seguridad y Salud Ocupacional	4
3. Política de Medio Ambiente	5
4. Política de Clientes	5
5. Política en Relación con Proveedores	6
6. Políticas de Comunidad	6
7. Política de Responsabilidad Social:	7
8. Política de Recursos Humanos	8
9. Política de Competencias	10
10. Política de Derechos Humanos	10
11. Política de Anticorrupción	11

ALCANCE:

El presente documento describe normas y responsabilidades de la organización y aborda asuntos claves para el cumplimiento al Código de Ética con referencia obligatoria de conducta e integridad profesional, desde un accionista hasta un empleado de la Corporación.

CONSIDERACIONES GENERALES:

- El contenido de la Política Corporativa prevalecerá sobre las normas internas que pudieran contradecirlo, salvo que éstas establezcan requisitos de conducta más exigentes.
- En caso una gerencia disponga mayores restricciones en su unidad que las disposiciones de la presente política, prevalecerá la más exigente.
- No se tolerará ningún tipo de comportamiento que viole o sea contrario al Código de Ética o la política corporativa, de nuestra empresa o políticas y procedimientos de otras empresas.

EXCEPCIONES:

- Las solicitudes de excepción a cualquier punto de la Política Corporativa deberán ser debidamente sustentadas y enviadas para su evaluación y aprobación al Oficial de Cumplimiento.
- El Gerente de Eficiencia decidirá, de ser necesario, elevar el requerimiento al Comité de Ética pertinente para su aprobación.
- Para casos particulares, el Gerente de Eficiencia podrá delegar la aprobación de las excepciones en alguna otra gerencia.

POLÍTICA CORPORATIVA:

1. Política de Calidad

Se ha desarrollado la siguiente Política de Calidad:

- Nos especializamos en proveer servicios y productos competitivos de telecomunicaciones, infraestructura y sistemas de información, enfocándonos en la satisfacción y cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes, a través de la mejora continua de nuestros procesos y motivación a nuestros colaboradores.
- Brindar un servicio de calidad, mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos por nuestros clientes, el cual nos va permitir satisfacer a nuestras partes interesadas pertinentes y poder cautivarlos con nuestras soluciones y servicios para logra su fidelización.

2. Política de Seguridad y Salud Ocupacional

Se ha desarrollado la siguiente Política de Seguridad y Salud Ocupacional:

- Prevenimos las lesiones y enfermedades ocupacionales de nuestros trabajadores y brindamos seguridad a nuestros clientes y proveedores cumpliendo con las normas establecidas a nuestras actividades de Servicios y Productos de Infraestructura de Telecomunicaciones con el objetivo de mejorar el desempeño de nuestra gestión en seguridad y salud ocupacional y la participación y consulta de los trabajadores. Estamos comprometidos y fomentamos un ambiente de trabajo en el cual los peligros de salud y seguridad ocupacional estén identificados y controlados.
- Prevenir los riesgos de seguridad y salud en el trabajo producto de nuestras actividades, identificando peligros y evaluando permanentemente los riesgos, para asegurar la prevención de accidentes laborales y enfermedades ocupacionales.
- Poner esta política a disposición del público difundiéndola de manera permanente.

	POLÍTICA CORPORATIVA	Revisado: CR	Código: RH-PL-05
		Aprobado: SG	Versión: 02
		Fecha: 20/07/2018	Pág.: 5 de 12

3. Política de Medio Ambiente

Se ha desarrollado las siguiente Política para el Medio Ambiente:

- Desarrollar todos nuestros procesos de negocios y servicios de manera sostenible en relación con nuestro entorno y medio ambiente.
- Cumplir con los requisitos legales y otros que la empresa suscriba.
- Proteger el ambiente y prevenir la contaminación ambiental, a través de la minimización de los impactos ambientales significativos que nuestras actividades podrían generar.
- Ejecutar permanentemente programas de formación, capacitación y entrenamiento en materia de gestión ambiental para mejorar el nivel de conciencia de nuestros trabajadores.
- Desarrollar un uso sostenible de los recursos naturales, fomentando el reciclaje, la recuperación de materiales y el tratamiento adecuado de residuos.
- Poner esta política a disposición del público difundiéndola de manera permanente.

4. Política de Clientes

Se ha desarrollado la siguiente Política para los Clientes:

- Nuestra empresa dispone de canales de atención al cliente (email y teléfonos) para recepcionar desde cualquier parte del país y en cualquier momento las quejas del cliente, las solicitudes de soporte y garantía a los productos implementados en el cliente.
- Nuestra empresa asegura que establecen las especificaciones técnicas de los servicios y soluciones que comercializamos hacia nuestros clientes en las cotizaciones o propuestas que elaboramos y enviamos al cliente en la etapa de preventa.
- Nuestra empresa respeta la confidencialidad del cliente de toda información proporcionada por ellos (electrónica e impresa) donde nos comprometemos a no difundir a terceros, tampoco a estudiantes, ni al público en general sin consentimiento y autorización previa del cliente.
- Nuestras soluciones y servicios en los clientes tienen un año de garantía y soporte con capacidad de atención remota y presencial. Estos son atendidos y/o solucionados según los niveles de servicio o compromisos con el cliente.
- Como parte de la transparencia y mejora continua hacia los clientes, programamos anualmente encuestas de satisfacción.

	POLÍTICA CORPORATIVA	Revisado: CR	Código: RH-PL-05
		Aprobado: SG	Versión: 02
		Fecha: 20/07/2018	Pág.: 6 de 12

- Nuestra empresa suscribe contratos y acuerdos con nuestros clientes antes de la ejecutar los servicios especializado y/o servicios.
- Nuestra empresa innova y desarrolla en todos nuestros productos un valor diferenciado y de valor agregado con la finalidad de satisfacer las necesidades de las poblaciones vulnerables.

5. Política en Relación con Proveedores

Se ha desarrollado la siguiente Política en relación con Proveedores:

- El proveedor deberá basarse en una relación laboral reconocida, establecida de acuerdo con la legislación aplicable, cumpliendo con las obligaciones dentro de la normativa laboral o de seguridad social.
- Nos encargamos a identificar los impactos negativos significativos, reales y potenciales en la cadena de suministro, mediante externo e internos:
 - ✓ Los proveedores, así como sus empleados, tendrán la posibilidad de realizar preguntas o denuncias asociadas al cumplimiento de los Criterios Mínimos de Negocio Responsable a través de nuestro correo personal. Toda denuncia comunicada de forma anónima ó personal será tratada conforme al principio de confidencialidad.
 - ✓ También se verificará a través de una supervisión ó auditoria in situ para identificar algún incumplimiento por parte del proveedor que pueda traer consigo un impacto negativo en la cadena de suministro de la empresa.

6. Políticas de Comunidad

Se ha desarrollado la siguiente Política para la Comunidad:

- Definir competencia que se ajusten al contexto social en el cual nos encontremos, lo que nos permita ofrecer un abanico de servicios al mejor precio posible.
- La consecución de un equipo humano altamente cualificado y motivado, identificado con el proyecto de Empresa, con iniciativa propia y gran vocación de servicio al cliente, que le permita gestionar de manera eficaz.
- Proveer servicios y productos competitivos de telecomunicaciones, infraestructura y sistemas de información, enfocándonos en la satisfacción y cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes, a través de la mejora continua de nuestros procesos y motivación a nuestros colaboradores.

	POLÍTICA CORPORATIVA	Revisado: CR	Código: RH-PL-05
		Aprobado: SG	Versión: 02
		Fecha: 20/07/2018	Pág.: 7 de 12

- Contribuyendo con recursos humanos y/o financieros, en propuestas de interés público y de carácter socioambiental.
- Realizar campañas de sensibilización en ámbitos de desarrollo tecnológico sostenible.
- Fomenta el uso y capacitación en Tecnologías de la Información a todas las personas sin discriminar su clase, preferencial sexual, discapacidad, etc.
- Identifica y monitorea los temas o asuntos comunitarios importantes que puedan ser afectados por nuestras operaciones, con la finalidad de cuidar nuestra reputación con la comunidad.

7. Política de Responsabilidad Social:

Se ha desarrollado la siguiente Política de Responsabilidad Social:

- La empresa está comprometida a integrar aspectos sociales, ambientales, éticos y de buen gobierno en la empresa.
- Ser una empresa socialmente responsable tanto con sus clientes, trabajadores, proveedores y la sociedad en general, buscando siempre el desarrollo del país. Para esto la empresa desarrollará y potenciará un comportamiento socialmente responsable entre todos sus colaboradores mediante las siguientes actividades:
 - La empresa incentiva la empleabilidad local a lo largo del país.
 - Apoyo de proyectos que ayudan a la comunidad por medio de fondos propios de la empresa.
 - Fomento del voluntariado para la ejecución de proyectos en beneficio de la comunidad de sectores vulnerables.
 - Programa de apoyo al colaborador para casos especiales como son paternidad, maternidad, enfermedad, accidentes, sepelios, etc.
- Nuestra empresa se compromete en ampliar acciones de responsabilidad social para la contribución activa y voluntaria al mejoramiento de la sociedad y del ambiente.
- Nuestra empresa aporta al desarrollo del país con nuestro trabajo y valores, orientados en el bienestar de todos nuestros grupos de interés; permitiéndonos ser reconocidos como empresa líder a Nivel Nacional en Ingeniería de Soluciones y Servicios de Outsourcing de Telecomunicaciones.
- Poner esta política a disposición del público difundiéndola de manera permanente.

	POLÍTICA CORPORATIVA	Revisado: CR	Código: RH-PL-05
		Aprobado: SG	Versión: 02
		Fecha: 20/07/2018	Pág.: 8 de 12

8. Política de Recursos Humanos

Se ha desarrollado las siguiente Política para Recursos Humanos:

- **Política de Reclutamiento y Selección**

La política de reclutamiento, selección y contratación debe ser transparente, clara precisa y no debe ser discriminatoria en raza, genero, ni religión. Y buscara obtener del mercado laboral los talentos más capacitados y con las competencias que sea coherentes con nuestra oferta de servicios, y que a su vez demuestren respeto por el entorno humano y material.

- **Política de Capacitación y Perfeccionamiento**

La empresa de manera organizada y sistemática deberá mantener y proveer las competencias y capacidades personales requeridas para el cumplimiento de los objetivos planeados, facilitando de esta manera su adaptación a la organización y a los cambios tecnológicos, contribuyendo también así a su desarrollo integral.

- **Política de Remuneraciones**

La empresa establece y ofrece estructuras de remuneración competitivas y motivadoras fijadas de acuerdo a los niveles de remuneración que responden a las tendencias del mercado y equidad interna teniendo en cuenta también la capacidad individual, las aptitudes y las posibilidades de evolución. Los factores más importantes a tomar en cuenta para los incrementos salariales serán los siguientes: promoción de cargo, evaluación de desempeño, méritos académicos y antigüedad.

- **Política de Evaluación del Desempeño.**

- La empresa en búsqueda del cumplimiento de sus objetivos, motivará y orientará el actuar de todos sus colaboradores a la mejora continua mediante un proceso de evaluación del desempeño, los resultados obtenidos conllevaran a la toma de decisiones en materia de: promociones internas, cambios de cargo y desvinculaciones. Dichas evaluaciones serán tomadas de manera anual y tendrán objetivos claro, medibles y alcanzables.
- Las promociones se otorgan en función de la aptitud, los resultados y el potencial del empleado, independientemente de su origen, raza, nacionalidad, sexo, religión o de su edad.

- **Política de Función del puesto.**

	POLÍTICA CORPORATIVA	Revisado: CR	Código: RH-PL-05
		Aprobado: SG	Versión: 02
		Fecha: 20/07/2018	Pág.: 9 de 12

- La empresa revisara y mejorara las funciones de los puestos de trabajo mediante un análisis de manera clara y sencilla, indicando al personal durante el proceso de inducción las tareas que va a realizar en un determinado puesto y los factores que son necesarios para llevarlas a cabo con éxitos .

- **Política de Clima Laboral**
 - La empresa revisará y mejorará permanentemente el clima laboral, ofreciendo un entorno de trabajo favorable a la salud y bienestar de sus colaboradores, para lo cual se tendrán las siguientes consideraciones:
 - ✓ No existirán diferencias de trato ni exclusiones dentro de la empresa por motivos ideológicos, de raza, genero, religión que menoscaben o afecten la dignidad o calidad de trabajo de cualquier colaborador.
 - ✓ Entre todos los colaboradores siempre debe existir un trato respetuoso y prudente tanto a los superiores como hacia sus pares, subordinados y personas fuera de la empresa.
 - ✓ La empresa reconoce y valora la importancia y responsabilidad de cada uno de los miembros de la organización, para construir un adecuado clima de trabajo.
 - ✓ Cualquier forma de acoso moral o sexual será totalmente prohibida, detectada y eliminada.
 - Es esencial asimismo construir además, en todos los niveles, relaciones de confianza y respeto, de manera tal, que cada responsable de área debe informarse de la forma en que sus colaboradores se siente en su trabajo.
 - Estamos dirigidos a no permitir mala condiciones de trabajo como ningún tipo de empleo infantil o trabajo forzado, salarios bajos, ausencia de medidas de seguridad y salud en el trabajo, informalidad, abusos, violencia, amenazas, intimidación en nuestro ambiente laboral.

- **Política de tratamiento de protección de datos personales, denuncias y reclamos confidenciales.**
 - La empresa garantiza los derechos de la privacidad, la intimidad, el buen nombre en el tratamiento de los datos personales, en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.
 - Toda persona que en desarrollo de la diferentes actividades, sean estas contractuales, comerciales o laborales, permanentes u

	POLÍTICA CORPORATIVA	Revisado: CR	Código: RH-PL-05
		Aprobado: SG	Versión: 02
		Fecha: 20/07/2018	Pág.: 10 de 12

ocasionales, llegaran a suministrar cualquier tipo de información o dato personal, podrán conocerla, actualizarla y rectificarla.

- La empresa cuenta con canales de denuncias, reclamos o sugerencias de manera confidencial y anónima a través de los siguientes medios: Buzon de Reclamos y Sugerencias, correos, wassap, etc. En estos últimos canales la confidencialidad es de persona a persona.

▪ **Política de recepción y emisión de regalos**

Estamos dirigidos a regular los regalos de valor nominal o menor, donde personal calificado de Recursos Humanos se encarga en la recepción y emisión de regalos con el criterio de:

- ✓ Atención
- ✓ Verificación
- ✓ Aceptación de regalo de tipo nominal
- ✓ Recepción
- ✓ Entrega de regalo al personal dirigido

9. Política de Competencias

- Mostrar un rotundo rechazo a los monopolios de bienes y servicios, así como a la competencia desleal y desigual.
- Respetar las leyes de propiedad intelectual emitidas por un ente gubernamental.
- Protección al consumidor.
- Fomentar la innovación y crecimiento económico del país.
- Respetar las marcas, patentes y toda propiedad intelectual existentes.
- Dar a conocer el impacto económico que produce la piratería.
- Promoción de la investigación científica y tecnológica.

10. Política de Derechos Humanos

Se ha desarrollado la siguiente Política de Recursos Humanos:

La Empresa se compromete a respetar y proteger los Derechos Humanos reconocidos de forma nacional e internacional, y no ser cómplice de ningún tipo de abuso o vulneración a los mismos, buscamos proteger no solo a los colaboradores de la empresa, sino también a su cadena de valor, socios, contratistas, clientes y sociedad en general. Nos aseguraremos que los derechos humanos fundamentales de cada trabajador sean respetados.

	POLÍTICA CORPORATIVA	Revisado: CR	Código: RH-PL-05
		Aprobado: SG	Versión: 02
		Fecha: 20/07/2018	Pág.: 11 de 12

- Reforzamos este compromiso a través de nuevos programas para mejorar las condiciones de trabajo de forma global y facilitar la comunicación abierta.
- Erradicamos el trabajo infantil, trabajo forzado, remuneración, horas de trabajo, acoso y violencia, discriminación, seguridad, libertad de asociación y cumplimiento legal.

De esta manera, la empresa asegura el cumplimiento de la política en todos los niveles.

Poner esta política a disposición del público difundiéndola de manera permanente.

11. Política de Anticorrupción

Se ha desarrollado la siguiente Política de Anticorrupción:

COMMUNICATIONS destaca el compromiso, la honestidad y la ética como parte de su filosofía empresarial.

- Promueve que sus colaboradores sean ejemplo con su comportamiento en cualquier trato o negociación a nombre de la empresa.
- Para prevenir, detectar e investigar actos constitutivos de corrupción en cualquiera de sus manifestaciones, define la presente Política Anticorrupción que aplica a todos sus colaboradores y contratistas
- El Código de Ética establece que “bajo ninguna circunstancia está permitida la práctica de soborno y/o la extorsión”.
- Está prohibido dar y/o recibir regalos o cualquier clase de estímulos económicos o materiales que sirvan para dar y/o recibir algún tipo de ventaja indebida en la relación comercial entre COMMUNICATIONS y sus clientes o proveedores, así como a autoridades, empresas, contactos, organismos e instituciones.
- Está prohibido dar y/o recibir cualquier pago indebido o deshonesto, que sea contrario a Derecho o a las buenas costumbres, para obtener alguna influencia en la iniciación o conservación de una relación de negocios.
- Está prohibido dar sobornos, incentivos, pagos, regalos o actividades de esparcimiento, directa o indirectamente, a funcionarios gubernamentales, contactos, empresas, proveedores, clientes, organismos o instituciones, para influir o premiar indebidamente un acto o decisión, en beneficio de la compañía.

	POLÍTICA CORPORATIVA	Revisado: CR	Código: RH-PL-05
		Aprobado: SG	Versión: 02
		Fecha: 20/07/2018	Pág.: 12 de 12

- Todos los colaboradores deben conducir su actividad comercial bajo los principios de honestidad y ética.
- Promover prácticas que combatan y eviten la corrupción para generar inversiones y relaciones de negocio sanas y competitivas.
- Elimina las prácticas anticorrupción para actuar de forma ética, honesta y responsable, en todas sus actividades.

Poner esta política a disposición del público difundiéndola de manera permanente.