

Índice o Tabla de Contenido

BIENVENIDA	5
IGUALDAD DE OPORTUNIDAD EN EL EMPLEO	7
Impedimento y Acomodo Razonable	8
Orientación Sexual e Identidad de Género	9
Récords de Género	11
Ideas Políticas y Religiosas	12
Cumplimiento con la Ley de Inmigración y Ciudadanía	13
Diversidad	13
Política de Puertas Abiertas y Quejas de Empleados	14
Política sobre Hostigamiento	14
Hostigamiento Sexual	15
Acoso Laboral	20
EMPLEO DE FAMILIARES Y PARIENTES	23
CLASIFICACIÓN DE EMPLEADOS	24
HORARIOS Y COMPENSACIÓN	25
INFORMACIÓN DEL EMPLEADO	30
EVALUACIONES DE DESEMPEÑO	31
BENEFICIOS ESTATUTARIOS	31
Bono de Navidad	31
Vacaciones	31
Enfermedad	33
Enfermedades Catastróficas	35
Certificados Médicos	35
Certificados de Salud	37
Licencia por Accidentes en el Trabajo	37
Seguro por Incapacidad No Ocupacional a Corto Plazo (SINOT)	38
Incapacidad por Accidente de Automóvil (ACAA)	38
Licencia Médico Familiar	39
Licencia de Maternidad	44
Licencia de Maternidad por Adopción	45
Receso para Lactancia o Extracción de Leche Materna	46
Licencia de Emergencia con Paga para Empleados No Exentos en Puerto Rico	46

Servicio de Jurado	46
Licencia Deportiva	47
Licencia para Servir como Testigo en Casos Criminales	47
Licencia Especial con Paga	48
Licencia Especial Sin Sueldo	48
Licencia Militar	50
OTROS BENEFICIOS	50
Días Feriados	50
Beneficios Grupales	51
COBRA	51
Derecho de Privacidad Bajo HIPAA	52
VESTIMENTA Y UNIFORME	53
LLAMADAS TELEFÓNICAS DE NEGOCIO Y PERSONALES	55
USO DE CELULARES	55
REUNIONES	55
SOLICITACIÓN Y DISTRIBUCIÓN	56
RESPONSABILIDADES Y NORMAS DE CONDUCTA	56
ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	57
REGLAS Y NORMAS DE CONDUCTA	61
VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO	66
POLÍTICA Y PROTOCOLO SOBRE VIOLENCIA DOMÉSTICA	67
REGLAS SOBRE SALUD Y SEGURIDAD	72
Reporte de Situaciones Peligrosas	73
Reporte de Accidentes	74
Prohibición de Posesión o Uso de Drogas o de Alcohol	74
Equipo de Protección Personal	75
Manejo de Emergencias	75
Salidas de Emergencias	77
No Fumar	77



Directrices No-Oficiales	77
Área de Trabajo, Equipos y Activos	78
Vigilancia	78
Visitas	78
Permanecer en la Propiedad de la Compañía	79
Casilleros	79
Inspecciones	79
SISTEMAS DE COMUNICACIÓN	79
POLÍTICA SOBRE REDES SOCIALES	81
POLÍTICA SOBRE MONITOREO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS EN EL LUGAR DE TRABAJO	85
CONFIDENCIALIDAD	85
Información Gerencial	85
Información de Clientes y Suplidores	86
Uso y Divulgación del Seguro Social	86
Privacidad de los Empleados	87
CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA	88
Conflicto de Interés	88
Regalías	90
Contabilidad y Registros Financieros	90
Calidad y Seguridad de los Servicios	90
Quejas de Clientes	90
Competencia Justa	90
Activos Físicos	91
Selección de Suplidores	91
Soborno, Corrupción y Fraude	91
Ética Profesional	93
Exclusividad	93
Posibilidad de Tener un Segundo Empleo	93
Compañerismo	93
Trabajo en Equipo	94
TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN DE EMPLEO	94
NOTAS FINALES	95



BIENVENIDOS

Bienvenido al conglomerado Fuller Brush Co. of Puerto Rico, Inc., North Janitorial Services, Inc., North Enterprises, Inc. o Antilles Cleaning Services, Inc. (en adelante denominadas como “la Compañía”), empresas líderes en el mercado de productos y servicios de limpieza comercial que le harán lucir y sentir bien. Nuestro equipo de Recursos Humanos, Gerencia y Servicios le da la bienvenida y se pone a su disposición para asistirle en sus nuevas responsabilidades. El mayor beneficio y contribución que hacemos a nuestros clientes son nuestros más de 50 años de experiencia y conocimiento. Ahora usted forma parte de este equipo ganador. Estamos confiados en que usted se unirá a nuestra filosofía de brindar el mejor servicio posible a nuestros clientes para así mantener una larga tradición de buen servicio.

El propósito de este Manual de Empleados es proveerle una guía de las normas, políticas y procedimientos que aplican a la Compañía. Es importante que usted se familiarice con las normas, reglas, políticas, y prácticas de la operación de negocios que aquí se indican. No obstante, le invitamos a consultar con su supervisor inmediato, siempre que sea necesario para aclarar dudas o para ayudarlo a resolver cualquier problema que tenga. A su vez, será responsabilidad de todo supervisor asegurarse de que las normas, políticas y procedimientos que aquí se establecen sean propiamente observados para el bienestar de todos.

En adición, queremos que cada miembro de nuestro equipo sepa que la Compañía tiene una política de puertas abiertas con el fin de mantener una buena comunicación con todos nuestros empleados. De usted necesitarlo, siéntase en la libertad de comunicar cualquier inquietud o aportación a cualquier miembro de la gerencia de la Compañía.

La Compañía se reserva el derecho a modificar cualquier parte de este Manual de Empleados, incluyendo, pero sin limitarse a, los términos y/o beneficios de empleo conforme a como cambien las leyes laborales y las políticas de nuestra empresa. Cualquier cambio será notificado oportunamente.

Es mandatario leerse este Manual de Empleados cuidadosamente, entender las normas y procedimientos aquí establecidos y cumplir con estos.

**HUMANIZAMOS ESPACIOS MEDIANTE
EMPATÍA, CREATIVIDAD Y PASIÓN**

MISIÓN

Somos un conglomerado de empresas comprometidas con ofrecer las mejores soluciones, productos y servicios de manera integrada, garantizando la satisfacción total de nuestros Clientes.

¡Hacemos mucho más que limpiar!

VISIÓN

Ser una empresa reconocida a nivel mundial como la mejor solución de servicios integrados y productos de la más alta calidad.

MANTRA

Humanizamos espacios mediante empatía, creatividad y pasión.

PROPÓSITO CORPORATIVO

En Fuller Group estamos convencidos que, en la medida que apoyemos y velemos por la calidad de vida y bienestar de nuestra gente, la voz del cliente será escuchada y sus expectativas serán superadas.



IGUALDAD DE OPORTUNIDAD EN EL EMPLEO

La Compañía siente orgullo de ser un patrono que ofrece igualdad de oportunidad en el empleo a todos sus candidatos a empleo y empleados, sin tomar en consideración la raza, color, sexo, orientación sexual, identidad de género, edad, religión o creencias, origen nacional, condición social, matrimonio, embarazo, ser víctima o ser percibido como víctima de violencia doméstica, características o información genética, ideas o afiliación política, discapacidad física o mental, estado civil o servicio militar o estatus de veterano, y/o por cualquier otra razón protegida por ley. Entre nuestros objetivos está mantener un ambiente de trabajo huérfano de todo tipo de discrimen ilegal.

Esta política de igualdad de oportunidad de empleo aplica a todas las áreas esenciales al empleo, tales como el reclutamiento, contratación, selección, compensación, condiciones de trabajo, beneficios, privilegios de empleo, adiestramiento, promoción, desplazo, reemplazo, condiciones de trabajo, compensación y beneficios, transferencia, disciplina, cesantía, despido y/o reinstalación o regreso al trabajo. Así, pues, todas las decisiones de personal referentes a estas áreas se basarán en razones legítimas y no-discriminatorias que incluyan, entre otras, las calificaciones, experiencia y rendimiento en el trabajo de cada empleado, aspirante a empleo y/o solicitante.

A tenor con lo anterior, las cualificaciones del individuo son las bases para ser empleado, ascendido o para tomar cualquier otra decisión que afecte su posición como empleado. Es nuestro compromiso que todos los empleados de la Compañía son tratados con imparcialidad. Además de garantizar igualdad de oportunidades en el empleo, la Compañía brinda a cada uno de sus empleados un ambiente de trabajo que estimule su desarrollo profesional.

Es responsabilidad de cada empleado, contratista independiente o consultor, trabajar para asegurar que el discrimen ilegal, incluyendo el hostigamiento, no ocurra en el lugar de trabajo.

Se prohíben aquellas prácticas que tienden a crear un ambiente de trabajo discriminatorio. Ejemplo: chistes, apodos, comentarios o similar, relacionados con la raza, color, sexo, orientación sexual, identidad de género, edad, religión o creencias, origen nacional, condición social, matrimonio, embarazo, ser víctima o ser percibido como víctima de violencia doméstica, características o información genética, ideas o afiliación política, discapacidad física o mental, estado civil o servicio militar o estatus de veterano. Este tipo de conducta es contraria a las políticas de la Compañía y su violación será causa para tomar medidas disciplinarias, incluyendo el despido.

La Compañía les exhorta a informar todos los incidentes prohibidos de discrimen. Es nuestra política el investigar tales querellas. La investigación se conducirá siguiendo el procedimiento establecido para la investigación de querellas de hostigamiento sexual descrito en la Política de Hostigamiento Sexual incluida en este Manual de Empleados, el cual incluye la presentación de la querella, investigación, notificación de la

determinación, protección contra represalias y salvedad sobre querellas frívolas. Se prohíben las represalias contra cualquier empleado que informes incidentes de discrimen o que participe en una investigación sobre tales informes. En la eventualidad de cualquier posible represalia o amenaza de represalia, el empleado debe informar de tal acción inmediatamente a su gerente y/o a quien la compañía haya designado.

Impedimento y Acomodo Razonable

Las disposiciones de la ley conocida como *American with Disabilities Act* (ADA) del 1990 y la Ley Núm. 44 de 2 de julio de 1985, van dirigidas a proveer a las personas con impedimentos instrumentos necesarios para alcanzar las mismas oportunidades que están al alcance del resto de la población. ADA prohíbe discriminar contra una persona cualificada por razón de su impedimento. Esta ley garantiza la igualdad de oportunidades a personas con impedimentos en facilidades públicas, empleo, transporte, servicios y telecomunicaciones. La Compañía no discriminará y considerará toda solicitud de acomodo razonable para aquellos empleados o candidatos a empleo con impedimentos, siempre y cuando la persona esté cualificada para desempeñar las labores esenciales del puesto y que el acomodo razonable no imponga una carga excesivamente onerosa para la operación del negocio.

A esos fines, la Compañía prohíbe el discrimen por impedimento físico o mental en contra de empleados o candidatos a empleo o por ser percibido como un individuo con impedimento, y proveerá acomodo razonable conforme a la ley.

Por lo tanto, personas con algún impedimento que requieran el correspondiente acomodo razonable son responsables de informarlo a su Gerente de Recursos Humanos de forma voluntaria. Una vez usted informe su impedimento y solicite algún tipo de acomodo, la Compañía podría solicitarle información necesaria que evidencie el impedimento o condición de salud u otros datos pertinentes para fines de hacer determinaciones sobre el acomodo aplicable. La Compañía solicitará esta información con el único propósito de cumplir con su obligación de tomar acción afirmativa o como parte de sus esfuerzos voluntarios de tomar dicha acción.

Para personas con impedimentos por razón de ser veteranos que desean ser considerados para algún puesto, éstos pueden solicitar:

- algún método o procedimiento especial que le cualifiquen para puestos, que de otra manera no podrían desempeñar por razón de su impedimento; o
- los acomodos que le permitan desempeñar sus tareas de forma adecuada y segura; incluyendo equipo especial, cambios en la estructura física del área de trabajo, la eliminación de ciertas tareas relacionadas al trabajo u otro acomodo razonable que no cause una carga onerosa indebida.



Proveer la información antes mencionada es completamente voluntario. No ofrecerla no lo expondrá a ninguna acción adversa.

La información que la Compañía obtenga se utilizará conforme a las disposiciones de las leyes antes mencionadas, se mantendrá de manera confidencial y en archivos separados del expediente de personal o los archivos de reclutamiento. La información pertinente será compartida sólo con el personal gerencial con la necesidad de saberlo para poder implementar el acomodo razonable que sea aplicable. Si su condición requiere tratamiento médico de emergencia, se coordinará para que personal médico y de primeros auxilios sea notificado. De ser necesario para cumplir con requisitos de ley, esta información también podrá ser compartida con las agencias reguladoras correspondientes.

Orientación Sexual e Identidad de Género

Con el fin de asegurar el cumplimiento cabal con las disposiciones estatutarias contra el discrimen por razón de orientación sexual o identidad de género, la Compañía ha establecido la siguiente Política y Protocolo sobre Orientación Sexual e Identidad de Género que establece como política institucional una cero tolerancia al discrimen por orientación sexual y/o identidad de género en el empleo.

En la Compañía, afirmamos que la dignidad del ser humano es inviolable y que todas las personas son iguales ante la ley. Es la política de la Compañía que todo empleado debe poder disfrutar su trabajo en un ambiente libre de toda forma de discriminación, incluyendo su orientación sexual y/o identidad de género en el empleo. Consistente con nuestras políticas institucionales de Igualdad de Oportunidades en el Empleo y Diversidad, se prohíbe a todos los miembros del equipo de trabajo de la Compañía incurrir en conducta discriminatoria contra cualquier otro miembro del equipo de trabajo por razón de su orientación sexual y/o identidad de género.

En aras de cumplir con la obligación legal de prohibir el discrimen basado en orientación sexual y/o identidad de género, la Compañía adopta este Protocolo para lograr los siguientes propósitos:

1. Implementar las disposiciones de la Ley Núm. 22-2013, relacionadas al discrimen por identidad de género u orientación sexual en el ámbito de empleo.
2. Proveer una guía al personal para asegurar el cumplimiento con los mandatos de ley.
3. Educar al personal en cuanto a las conductas, expresiones y acciones que constituyen discrimen ilegal basado en identidad de género y orientación sexual.
4. Asegurar que todo el equipo de trabajo sea tratado de manera consistente y uniforme, independientemente de la orientación sexual y/o identidad de género que cualquier miembro del equipo haya escogido, y no ser juzgados a la luz de estereotipos tradicionales asignados a las categorías de sexo y género.
5. Guiar el proceso de manejo interno de querrelas de discrimen que se presenten por razón de orientación sexual y/o identidad de género.

Definiciones

- Identidad de Género - Se refiere a la manera en la que una persona se identifica, como se reconoce a sí misma, en cuanto al género que puede corresponder o no a su sexo biológico o asignado en su nacimiento. A los fines de alcanzar los propósitos de la Ley Núm. 22-2013, esta definición será interpretada tan ampliamente como sea necesario para extender sus beneficios a toda persona expuesta a discrimen de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal Mathew Shepard and James Byrd, Jr. Hate Crimes Prevention Act, Ley Núm. 111-34 (2009).

- Orientación Sexual - significa la capacidad de cada persona de sentir una atracción emocional, afectiva o sexual por personas de un género diferente al suyo o de su mismo género, o de más de un género. Con el fin de cumplir con los propósitos de la Ley Núm. 22-2013, esta definición será interpretada tan ampliamente como sea necesario para extender sus beneficios a todo y toda persona expuesta a discrimen.

Prohibiciones Generales

Con excepción de lo expresamente dispuesto en el Artículo 19 de la Ley Núm. 22-2013, será ilegal y está estrictamente prohibido discriminar contra cualquier persona en el empleo, por razón de su orientación sexual y/o identidad de género. Las prácticas discriminatorias ilícitas incluyen, sin limitarse a las siguientes:

- (a) Evitar reclutar, seleccionar, ascender o retener candidatos a cualquier puesto o empleo por razón de orientación sexual y/o identidad de género;

- (b) Tomar en consideración la orientación sexual y/o la identidad de género en la evaluación del personal en relación a cualquier aspecto laboral;

- (c) Suspender, disciplinar, trasladar o afectar el sueldo, salario, jornal, compensación, términos, categorías, condiciones o privilegios de trabajo de una persona por razón de su orientación sexual y/o identidad de género;

- (d) Privar a una persona o negarle oportunidades de empleo o afectar a un empleado, por razón de su orientación sexual y/o identidad de género;

- (e) Impedir o dificultar el acceso a programas de aprendizaje o adiestramiento o re-adiestramiento por razón de orientación sexual y/o identidad de género;

- (f) Publicar, circular o permitir que se publiquen o circulen anuncios, avisos o cualquier otra fuente de difusión que niegue



oportunidades de empleo, directa o indirectamente, a personas por razón de su orientación sexual y/o identidad de género;

- (g) Participar o permitir el hostigamiento verbal o físico o la creación de un ambiente hostil en el empleo por razón de la orientación sexual y/o identidad de género, ya sea provocado por supervisores, empleados o visitantes al lugar de trabajo.

Deber de Difusión

La Compañía tiene el compromiso de comunicar y difundir clara y explícitamente las leyes y reglamentos relacionados con la orientación sexual y/o identidad de género a todo su personal, así como a los visitantes con los que el personal tenga que interactuar como parte de sus deberes y responsabilidades de trabajo. La Política de Igualdad de Oportunidad en el Empleo de la Compañía incluye, entre sus categorías protegidas, la orientación sexual e identidad de género. Además, las charlas, talleres o adiestramientos sobre prohibición de discrimen que la Compañía ofrezca a los miembros de su equipo de trabajo incluirán las prohibiciones concernientes al discrimen por orientación sexual y/o identidad de género.

Por último, en las oficinas administrativas de la Compañía se mantendrá copia de la Ley Núm. 22-2013, así como cualquier Reglamento u otra norma directiva que el Secretario del Trabajo y Recursos Humanos promulgue al amparo de la legislación.

Récords de Género

Cualquier información relacionada con la orientación sexual y/o identidad de género obtenida durante cualquier gestión oficial en el empleo, incluyendo solicitudes de empleo, se mantendrá confidencial.

Nada de lo aquí dispuesto se entenderá como un impedimento para que cualquier persona identifique su orientación sexual y/o identidad de género en el ámbito laboral, de así deseárselo.

Investigación de Referencias e Historial

Si la Compañía adviene en conocimiento por medio de una investigación de referencias e historial, o por cualquier otro medio, de la orientación sexual o la identidad de género de un empleado o candidato a empleo, no usará tal información para tomar acción adversa contra la persona y tomará las medidas necesarias para preservar la confidencialidad de la información obtenida.

Hostigamiento y Ambiente Hostil

Todo hostigamiento, acción u omisión que produzca un ambiente hostil basado en la orientación sexual y/o identidad de género están prohibidos. Las siguientes conductas pueden constituir evidencia de hostigamiento ilegal y/o ambiente hostil, aunque la lista no pretende ser exhaustiva:

- Hacer preguntas de índole personal sobre el cuerpo, cambios físicos, o las prácticas sexuales de cualquier persona;
- Permitir el uso de equipo o material de trabajo, o el área de trabajo, para producir material ofensivo o que menoscabe la integridad de la persona por razón de su orientación sexual y/o identidad de género;
- Permitir o hacer chistes o comentarios con ánimo de mofarse o burlarse de personas por razón de su orientación sexual y/o identidad de género, aunque no vayan dirigidos directamente a la víctima;
- Negar acceso a instalaciones sanitarias u otras facilidades identificadas por género a empleados que se identifican con dicha identidad de género;
- Requerir que una persona se vista o acicale de una manera que sea inconsistente con su identidad de género o que le impida expresar su identidad de género.

Responsabilidades y Acción Disciplinaria

Es responsabilidad de todo empleado no incurrir en discrimen por razón de orientación sexual o identidad de género en el trabajo. También es responsabilidad de cualquier empleado que sea testigo de un acto de discrimen por razón de orientación sexual o identidad de género, o a quien otro empleado se le haya quejado de ser víctima de discrimen por razón de orientación sexual o identidad de género, informarlo prontamente a las personas aquí mencionadas. Además, es responsabilidad de todos cooperar con cualquier investigación que la Compañía lleve a cabo.

Investigación

De experimentar o conocer sobre alguna situación que pudiese violar este Protocolo, le exhortamos a informar la misma o presentar una queja a su supervisor inmediato. La Compañía llevará a cabo una investigación siguiendo el procedimiento establecido para la investigación de querellas de hostigamiento sexual descrito en la Política de Hostigamiento Sexual incluida en este Manual de Empleados, el cual incluye la presentación de la querella, investigación, notificación de la determinación, protección contra represalias y salvedad sobre querellas frívolas.

Ideas Políticas y Religiosas

La Compañía no se identifica con partido o ideas políticas ni con religión, movimiento o credo alguno. Nosotros respetamos el derecho de cada persona a escoger libremente sus ideas políticas o partidos políticos, así como sus creencias y prácticas religiosas. Entendemos que esto es un asunto individual y privado de cada persona. Por tal razón, ningún empleado está autorizado durante horas de trabajo y en los predios de la



Compañía (incluyendo el área de estacionamiento) a:

1. hacer campaña política partidista, entrar en debates y argumentos políticos o distribuir y/o hacer propaganda política
2. hacer campaña religiosa, establecer o participar en debates o argumentos religiosos o sectarios o hacer propaganda religiosa.

Entendemos, además, que el empleado que participa en las actividades antes mencionadas y otras ajenas a la naturaleza de sus funciones y deberes, durante horas laborables, está faltando a las responsabilidades del trabajo para el que se le reclutó.

De otra parte, la Compañía evaluará cualquier solicitud que haga un empleado por escrito sobre le necesidad de un acomodo religioso que el dogma de su religión le requiera. La Compañía cumplirá con su obligación de acomodar al empleado que en efecto observe las prácticas religiosas de su religión excepto cuando el acomodo solicitado constituya una dificultad excesiva.

Cumplimiento con la Ley de Inmigración y Ciudadanía

La Compañía emplea solamente personas con ciudadanía americana y extranjeros debidamente autorizados a trabajar en los Estados Unidos. En cumplimiento con la Ley de Reforma y Control de Inmigración, como condición de empleo, cada empleado nuevo deberá completar el formulario I-9 de Verificación de Elegibilidad de Empleo con la documentación requerida que establezca su identidad durante los primeros tres (3) días de trabajo a ser contados como lo dispone dicha ley.

Diversidad

La Compañía reconoce que sus empleados representan una gran variedad de culturas, etnias, creencias y lenguas. Esta riqueza en diversidad es lo que hace de la Compañía una empresa más vanguardista, creativa, sensible y comprometida con la sociedad. En esta línea, la Compañía, en todas las facetas de actividad y negocio, se compromete a fomentar la igualdad y la diversidad, así como recompensar a nuestro equipo humano sobre la base de sus méritos, capacitación y desempeño. La Compañía tiene como objetivo crear una cultura que respete y valore las diferencias, que promueva la dignidad, la igualdad, la inclusión y la diversidad, y que faculte a las personas a contribuir con su máximo potencial al éxito global de la empresa. La Compañía, además, está comprometida con el principio de contratación y mantenimiento de equipos humanos que reflejen ampliamente la comunidad local en la que opera. El propósito de la política de diversidad e inclusión es fomentar el respeto a la ley, los postulados de nuestra política de igualdad de oportunidades en el empleo, y la inclusión para nuestros empleados con el fin de garantizar que no se discrimine por cualquiera de las categorías protegidas que se incluyen en la Política de Igualdad de Oportunidad en el Empleo de la Compañía.

Política de Puertas Abiertas y Quejas de Empleados

La Compañía mantiene una política de puertas abiertas para promover la comunicación directa entre los puestos más altos del organigrama de la compañía y todos los que se localizan por debajo de estos con el objetivo de fomentar las relaciones interpersonales entre los empleados y la gerencia en una base de confianza y respeto.

Queremos resolver todas las inquietudes y preguntas. La única manera de que esta política funcione es hacer uso de ella. De usted estar experimentando una situación o tener alguna inquietud, deberá comunicarlo a su gerencial. Su gerente trabajará con usted para resolver la mayoría, si no todas, sus preocupaciones. Nuestro equipo gerencial tratará todas las conversaciones de manera justa, con una mente abierta y sin ideas preconcebidas. Se mantendrá completa confidencialidad, siempre que sea posible. Si usted se siente incómodo hablando de esto con su gerente, canalice su inquietud a través de su Gerente de Recursos Humanos, o de alguna de estas personas estar envuelta en la situación que le inquieta, usted puede consultar con cualquier oficial de la alta gerencia de la Compañía, quienes manejarán el asunto con prontitud.

Trabajaremos con usted para determinar lo que se puede hacer en cualquier asunto o problema que usted pueda confrontar. En ocasiones, puede ser necesario que su gerente contacte a alguien más para aclarar una respuesta y/o procurar una solución. En caso de que tenga un problema o disputa que no pueda ser resuelto por su gerente inmediato, contacte el Departamento de Recursos Humanos para obtener ayuda. Por favor, esté preparado para proporcionar la mayor información posible sobre su inquietud para que pueda lograrse una solución rápidamente. Cada inquietud se atenderá tan pronto como sea posible. Habrá casos en los que, como parte de una investigación tendremos que entrevistar a otros empleados.

Esta Política de Puertas Abiertas aplica de igual forma a situaciones de violación a nuestras políticas institucionales que prohíbe el discrimen, el hostigamiento sexual y el acoso laboral en el empleo. Cualquier investigación se conducirá conforme al procedimiento establecido para querellas de hostigamiento sexual descrito en la Política de Hostigamiento Sexual incluida en este Manual de Empleados, el cual incluye la presentación de la querella, investigación, notificación de la determinación, protección contra represalias y salvedad sobre querellas frívolas.

Política Sobre Hostigamiento

La Compañía respeta la dignidad y profesionalismo de todos sus empleados y se compromete a ofrecer un ambiente de trabajo libre de cualquier tipo de hostigamiento. Nuestro apoyo a la igualdad de oportunidades en el empleo incluye la promesa de que ninguna forma de acoso en el empleo será tolerada.

Cónsono con ello, la Compañía no tolerará comentarios despectivos, de carácter étnico, racial, sexual, o religioso, de mala voluntad, avances



sexuales no deseados o solicitudes de favores sexuales u otra conducta que no sea apropiada para un lugar de trabajo. Acciones, bromas o comentarios que desplieguen intolerancia hacia el otro sexo, embarazo, raza, origen étnico, edad, religión, condición social, ideas políticas, ser víctima, o ser percibido como víctima de violencia doméstica o alguna otra característica legalmente protegida, tampoco serán permitidos. Por hostigamiento, se entiende:

- **Conducta verbal:** epítetos, comentarios peyorativos, menos precios, o comentarios y bromas no bienvenidos.
- **Conducta visual:** carteles, caricaturas, dibujos, imágenes en computadora o equipos técnicos como celulares, tabletas, laptops, entre otros.
- **Conducta física:** agredir, interferir u obstruir con el cuerpo el paso o movimiento, roces indeseados o cualquier otra interferencia con la persona o su trabajo de día a día; comunicaciones escritas o electrónicas no deseadas.

Ningún empleado podrá ser forzado a someterse a este tipo de conducta como condición para cualquier decisión relacionada con su empleo. La Compañía hará lo posible por prevenir cualquier conducta que cree un ambiente de trabajo hostil, ofensivo, o intimidante a nuestros empleados.

Si usted ha estado expuesto a alguna conducta que envuelva cualquier tipo de hostigamiento le pedimos que se lo informe a su supervisor inmediato y/o al Gerente de Recursos Humanos.

Si usted se siente incómodo hablando de esto con su supervisor o al Gerente de Recursos Humanos, o alguna de estas personas puede estar envuelta en el hostigamiento, usted puede consultar con cualquier oficial de la alta gerencia de la Compañía, quienes tratarán el asunto de manera confidencial. Cualquier querrela de hostigamiento será investigada con prontitud y de la manera más completa posible. La investigación se llevará a cabo siguiendo el mismo procedimiento y las salvaguardas que se disponen para las querellas de hostigamiento sexual descrito en la Política de Hostigamiento Sexual incluida en este Manual de Empleados, el cual incluye la presentación de la querrela, investigación, notificación de la determinación, protección contra represalias y salvedad sobre querellas frívolas.

Hostigamiento Sexual

Es responsabilidad de la Compañía asegurar que cada empleado pueda disfrutar de un ambiente de trabajo libre de hostigamiento sexual. El hostigamiento sexual, como cualquier otra forma de hostigamiento, es ilegal.

Los actos de hostigamiento sexual pueden provenir de supervisores, personal gerencial, compañeros empleados o terceras personas tales como visitantes.

Por hostigamiento sexual en el trabajo se entiende cualquier tipo de acercamiento sexual no deseado, requerimiento no deseado de favores sexuales y cualquier otra conducta de naturaleza sexual no deseada, sea ésta verbal, escrita (incluyendo medios electrónicos) o física, cuando:

- a. El someterse a dicha conducta se convierte de forma implícita o explícita en un término o condición del empleo de una persona; o cuando
- b. El sometimiento o rechazo a dicha conducta por parte de la persona se convierte en fundamento para la toma de decisiones en el empleo que afectan a esa persona; o cuando
- c. Esa conducta tiene el efecto o propósito de interferir de manera irrazonable con el desempeño del trabajo de esa persona o cuando crea un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo.

Conducta constitutiva de hostigamiento sexual incluye: avances sexuales no deseados, solicitudes de favores sexuales, contacto físico con intención sexual y otras conductas ya sean verbales o físicas o formas visuales de abuso sexual, entre otros.

El hostigamiento sexual no se refiere a cumplidos ocasionales que son socialmente aceptables; sino a comportamiento de connotación sexual que no es bienvenido y es intimidante, hostil u ofensivo para la persona, o que afecte su moral, y por lo tanto, interfiera con la efectividad de su trabajo.

El lenguaje que se utilice en las comunicaciones que se envían por correo electrónico debe ser correcto y conforme a las más elementales normas de cortesía, educación y profesionalismo consistente con nuestro ambiente de trabajo. Por lo tanto, está prohibido el uso de palabras vulgares y/o soeces. Asimismo, cualquier transmisión, downloading, correo electrónico, voice mail u otras formas de comunicación que contengan imágenes sexualmente explícitas, mensajes o caricaturas, reparos críticos, o cualquier información o imagen que pueda resultar en hostigamiento ofensivo, está estrictamente prohibida y en contravención con esta política de la Compañía.

Dicha conducta en cualquier forma es inaceptable y está expresamente prohibida, independientemente de quien la realice sea un empleado, un tercero y/o contratista independiente. Debe estar claro que cualquier empleado que incurra en hostigamiento sexual en el trabajo lo hará en violación a las normas de la Compañía que expresamente prohíben este tipo de conducta. El que así actúe, no lo hará como representante de la Compañía ni estará investido de autoridad como oficial o supervisor ni en forma alguna representará a la Compañía. Por el contrario, habrá de imponerse acción disciplinaria severa que podrá incluir la terminación inmediata del empleo.



Responsabilidad y Autoridad del Personal Gerencial y de Supervisión

Será responsabilidad de todo el personal gerencial y de supervisión el no incurrir en ningún acto constitutivo de hostigamiento sexual, ni crear un ambiente hostil en su área de trabajo. Además, es su responsabilidad evitar que otros empleados, personal gerencial o de supervisión incurran en hostigamiento sexual o creen un ambiente hostil en su área de trabajo o en cualquier área de trabajo.

Asimismo, debe quedar perfectamente claro que nadie en la Compañía tendrá autoridad para someter a un empleado a hostigamiento sexual de clase alguna en el trabajo. También deberá quedar absolutamente claro que ningún empleado tendrá que someterse a, o tolerar actos de hostigamiento sexual en el trabajo, no importa el cargo, posición o rango que ostente el alegado hostigador.

Responsabilidad de Todos los Empleados

Es responsabilidad de todo empleado no incurrir en hostigamiento sexual en el trabajo. También es responsabilidad de cualquier empleado que sea testigo de un acto de hostigamiento sexual, o a quien otro empleado se le haya quejado de ser víctima de hostigamiento sexual, informarlo prontamente al Gerente de Recursos Humanos. Además, es responsabilidad de todos los empleados cooperar con cualquier investigación que haga la Compañía.

El no informar prontamente a las personas indicadas, haber presenciado un acto de hostigamiento o que otro empleado se le quejó de hostigamiento, constituye un acto grave de indisciplina, y conllevará la imposición de medidas disciplinarias, que podrán incluir el despido inmediato, dependiendo de la seriedad de la conducta incurrida.

Querella

Cualquier empleado, cliente o contratista de la Compañía que considere que está siendo objeto de hostigamiento sexual o que sea testigo de conducta constitutiva de hostigamiento sexual, según se define en esta política, deberá informarlo de inmediato al Gerente de Recursos Humanos mediante la presentación de una querella, en forma verbal o escrita. El Departamento de Recursos Humanos podrá designar otro oficial para atender la querella, de entenderlo necesario. En caso de que el querellado sea el Gerente de Recursos Humanos, deberá presentar su querella ante la COO o al siguiente nivel.

En casos estrictamente extraordinarios, cuando el querellante entienda que existe conflicto de intereses, parcialidad o alguna razón de peso que no permita que este procedimiento y/o investigación de su queja se realice de manera objetiva e imparcial, deberá acudir directamente al CEO de la Compañía.

Es deber de todo empleado o supervisor de la Compañía que conozca de un acto de hostigamiento sexual, reportarlo conforme se dispone en esta política.

Proceso de Investigación

El Gerente de Recursos Humanos, o la persona designada, estará a cargo de la investigación e iniciará la misma con prontitud.

- Se tomarán las medidas que se entiendan necesarias, mientras se conduce la investigación, para evitar que la persona querellante esté expuesta a la conducta denunciada.
- Toda querrela será investigada con imparcialidad.
- El procedimiento de investigación se conducirá en la forma más confidencial hasta donde sea razonablemente posible salvaguardando los derechos de las partes afectadas.
- La investigación abarcará todos los hechos denunciados por el querellante y podrá incluir la toma de declaraciones, tanto del querellante como de todos los posibles testigos que se hayan identificado durante el curso de la investigación. Sus declaraciones escritas y/o juramentadas, según sea el caso, así como cualquier otro documento que se recopile formará parte del expediente confidencial de la investigación.
- Si existen documentos, correos electrónicos o registros telefónicos relevantes para la investigación, se tomarán las medidas necesarias para obtenerlos y conservarlos.
- La investigación se realizará con todo el rigor que la situación amerite, independientemente de que la conducta denunciada haya cesado o que el querellante se haya sometido en algún momento a las insinuaciones e invitaciones de naturaleza sexual objeto del procedimiento.
- El querellante, los empleados y supervisores de la Compañía deberán cooperar al máximo con la investigación que se lleve a cabo.
- El Gerente de Recursos Humanos, o la personan designada, deberá evaluar la evidencia recibida con prontitud dentro de un plazo razonable desde que se sometió la querrela.
- El gerente de Recursos Humanos, o la persona designada, preparará un informe de la investigación con sus determina ciones y lo referirá a la COO.



Determinación Final

La COO, luego de recibir las recomendaciones de Recursos Humanos y evaluar las particularidades, emitirá la determinación que entienda prudente. La COO podrá adoptar, modificar o prescindir de las recomendaciones ofrecidas, no obstante, tomará en cuenta las determinaciones de hecho y la naturaleza o gravedad de la conducta imputada al querellado, y sustentada por la investigación, al emitir una determinación.

Medidas Disciplinarias y Correctivas

El empleado o supervisor de la Compañía que se niegue a cooperar u obstruya una investigación relacionada con una querrela de hostigamiento sexual, estará violando las normas aquí establecidas y estará expuesto a ser sancionado.

Cuando se determine que un empleado o supervisor incurrió en conducta prohibida constitutiva de hostigamiento sexual, definida en esta política, estará sujeto a acción disciplinaria que se impondrá tomando en consideración la naturaleza y gravedad de los hechos y podrá incluir el despido inmediato. Posteriormente, la Compañía se mantendrá evaluando el ambiente de trabajo de la persona para asegurar que cualquier conducta identificada, que sea constitutiva de hostigamiento sexual, haya sido erradicada.

Si los actos o conducta provinieran de terceras personas (visitantes), la Compañía tomará aquellas medidas correctivas que razonablemente estén a su alcance incluyendo, pero sin limitarse a, reportar el incidente a la Policía de Puerto Rico o a las autoridades correspondientes, al patrono del visitante (según sea el caso), la terminación del contrato (si el ofensor es un contratista independiente), entre otras medidas que se podrán tomar, dependiendo de las particularidades de cada situación.

Notificación de la Determinación

El querellante será informado de los resultados de la investigación. De igual manera, la persona imputada será notificada de los resultados de la investigación.

De identificarse una violación de la política, la Compañía dará seguimiento para asegurar que cualquier situación identificada sea completamente corregida y/o erradicada.

Política de No Represalias

La Compañía no tolerará represalias contra un querellante. Por lo tanto, no se tomarán represalias u acciones adversas contra ningún empleado por presentar una querrela al amparo de esta política o por colaborar en una investigación de cualquier querrela o informe de investigación. Cualquier sospecha de represalia o intimidación deberá ser reportada de inmediato al Gerente de Recursos Humanos para evaluar la situación y tomar cualquier acción correctiva inmediata, que se identifique necesaria.

Una represalia se define como cualquier conducta o acción adversa, que se tome contra un querellante, como resultado de haber reportado una violación

a la política, ya sea real o percibida, o porque colaboró en un proceso de investigación a tales efectos. La conducta adversa incluye, pero no se limita a:

- Rechazar y evitar a una persona que denuncia acosos, discrimen o represalias;
- Amenazas o intimidaciones, expresas o implícitas, destinada para impedir que una persona denuncie acoso, discrimen o represalias;
- Negar beneficios de empleo porque un solicitante o empleado denunció acoso, discrimen o represalia o participó en el proceso de informe e investigación.

Querellas Frívolas

Finalmente, toda persona que someta una querella frívola, de manera intencional y/o maliciosa, estará sujeta a la correspondiente acción disciplinaria que podrá incluir el despido.

Acoso Laboral

La Compañía se compromete a mantener un lugar de trabajo libre de todo tipo de acoso laboral que afecte el desempeño del empleado, atente contra su dignidad y altere la paz industrial, sin importar su categoría o clasificación de empleo. Se requiere que todos los empleados trabajen de una manera que evite el acoso laboral en el lugar de trabajo. Se exhorta a todos los empleados a utilizar un lenguaje y trato cortés en todo momento, siendo considerado y respetuoso con los demás empleados y las personas con las que interactúan en el área de trabajo, así como a cumplir con las normas de conducta que se disponen en este Manual de Empleados, para evitar situaciones que puedan conllevar acoso laboral.

Esta Política y Protocolo de Acoso Laboral aplica a todos los empleados, no importa la naturaleza del empleo, su categoría, jerarquía o clasificación, ni la duración de su contrato de empleo.

El acoso laboral se define como aquella conducta malintencionada, no deseada, repetitiva y abusiva; arbitraria, irrazonable y/o caprichosa; verbal, escrita, digital y/o física; que ocurre de forma reiterada por parte del patrono, sus agentes, supervisores o empleados; ajena a los legítimos intereses de la empresa; no deseada por la persona; y que atenta contra sus derechos constitucionales protegidos, tales como: la inviolabilidad de la dignidad de la persona, la protección contra ataques abusivos a su honra, su reputación y su vida privada o familiar, y la protección del trabajador contra riesgos para su salud o integridad personal en su trabajo o empleo. Esta conducta de acoso laboral crea un entorno de trabajo intimidante, humillante, hostil u ofensivo, no apto para que la persona razonablemente pueda ejecutar sus funciones o tareas de forma normal.



Los actos de acoso laboral pueden dirigirse a una o más personas, o ser por parte de una o varias personas, sin distinción de nivel jerárquico. Es decir, pueden ocurrir entre empleados y de supervisores a empleados o viceversa. También, pueden constituir acoso laboral los actos de terceros o personas no empleadas que estén dirigidos a empleados del patrono.

Algunos ejemplos de actos constitutivos de acoso laboral son:

1. Las expresiones injuriosas, difamatorias o lesivas sobre la persona, con utilización de palabras soeces.
2. Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo.
3. Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo.
4. Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios.
5. La descalificación humillante sobre propuestas u opiniones de trabajo.
6. Los comentarios o burlas dirigidos al empleado sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público.
7. La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad personal y familiar del empleado afectado.
8. La imposición de deberes patentemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente al negocio o servicio a que se dedica el patrono.
9. La negativa del patrono u otros empleados a proveer materiales e información de naturaleza pertinente e indispensable para el cumplimiento de labores.

Las acciones o actos enumerados, así como cualquier otro, deben cumplir con todos los requisitos de la definición aquí incluida para que puedan constituir acoso laboral. En ese sentido, para que se consideren acoso laboral, los actos deben ocurrir de forma reiterada o ser habituales y no tratarse de hechos aislados.

Algunos ejemplos de acciones que un patrono puede llevar a cabo sin que se considere acoso laboral son:

1. Actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los supervisores sobre sus subalternos.
2. Exigencias para la protección de la confidencialidad en los servicios a los que se dedica el patrono o la lealtad del empleado hacia su patrono.
3. La formulación o promulgación de reglamentos o memorandos para encaminar la operación, maximizar la eficiencia y la evaluación laboral de los empleados en razón a los objetivos generales del patrono.

4. La solicitud de cumplir deberes adicionales de colaboración cuando sea necesario para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación y servicios que ofrece el patrono. Esto incluye ordenar que se realicen tareas adicionales.
5. Las acciones administrativas dirigidas a la culminación de un contrato de trabajo, con justa causa o por periodo fijo de tiempo, previsto en el ordenamiento jurídico de Puerto Rico.
6. Las acciones afirmativas del patrono para hacer cumplir las normas de Recursos Humanos o de cláusulas de los contratos de trabajo.
7. Las acciones afirmativas del patrono para que se cumplan con las obligaciones, deberes y prohibiciones que rigen por ley.
8. Mantener metas y estándares razonables de desempeño, y realizar evaluaciones periódicas.
9. Monitorear el desempeño del empleado, informar sobre problemas de desempeño, aconsejar cómo mejorar el desempeño y notificar acciones que se pueden tomar si no se corrige un problema de desempeño.

Cualquier otro acto, aislado o repetido, dirigido al buen y normal funcionamiento de la operación de nuestro negocio no constituye acoso laboral, aunque pueda resultar incómodo o antipático para el empleado. Debido a la naturaleza dinámica de los trabajos y las diferentes realidades administrativas, existen numerosos escenarios adicionales que podrían no ser considerados acoso laboral. Por lo tanto, la Compañía puede tomar aquellas decisiones y acciones razonables de administración del negocio y de recursos humanos que no estén prohibidas por ley.

Procedimientos para la Presentación e Investigación de Querellas

Por lo general, cualquier investigación se conducirá conforme al procedimiento establecido para querellas de hostigamiento sexual descrito en la Política de Hostigamiento Sexual incluida en este Manual de Empleados, el cual incluye la presentación de la querella, investigación, notificación de la determinación, protección contra represalias y salvedad sobre querellas frívolas. No obstante, el proceso de investigación puede variar de un caso a otro y las querellas deberán presentarse por escrito. En el caso del Informe de la Investigación, este incluirá lo siguiente:

- i. una lista de todos los documentos revisados, junto con un resumen detallado de los documentos relevantes;
- ii. una lista de los nombres de los entrevistados, junto con un resumen detallado de sus declaraciones;
- iii. una cronología de eventos;
- iv. un resumen de incidentes relevantes anteriores, reportados o no reportados; y
- v. la base para la decisión y resolución final de la queja, junto con cualquier acción correctiva.
- vi. Se mantendrá la documentación escrita y los documentos asociados en un lugar seguro y confidencial.



Se le informará a la persona que presentó la queja sobre el agotamiento de remedios que dispone la Ley Núm. 90-2020, conocida como la Ley para Prohibir y Prevenir el Acoso Laboral en Puerto Rico. El esquema de agotamiento de remedios que deberán seguir los empleados es el siguiente:

1. El empleado debe comunicar las alegaciones de acoso laboral siguiendo el procedimiento aquí provisto.
2. Si las gestiones realizadas con el patrono resultan infructuosas, el empleado que alegue ser afectado por el acoso laboral deberá acudir al Negociado de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos de la Rama Judicial de Puerto Rico.
3. Si luego de haberse orientado, la Compañía y el empleado aceptan la mediación o el mediador no recomienda la misma, el empleado podrá acudir ante la sala de tribunal competente donde se deberá evidenciar que se agotó el mecanismo alterno de mediación y se presentará la demanda para dilucidar la responsabilidad civil de los involucrados.

Un empleado objeto de acoso laboral tendrá un año para presentar una causa de acción, a partir del momento en que se sintió sometido al acoso laboral, y podría ser indemnizado por una suma igual al doble del importe de los daños que pruebe que el acoso laboral le ha causado.

La Compañía no tolerará el acoso laboral, tanto en las facilidades como en eventos patrocinados por la Compañía. Cualquier empleado cubierto por esta política y protocolo que participe en actos constitutivos de acoso laboral estará sujeto a medidas correctivas y/o disciplinarias, según sea necesario, que pueden incluir el despido de empleo o la terminación de contrato. La Compañía tomará las medidas adecuadas contra cualquier persona que incurra en acoso laboral, incluyendo: (i) acciones para evitar que ocurra el acoso, (ii) medidas diseñadas para prevenir cualquier acoso adicional, y (iii) medidas correctivas. Además, la persona que ha cometido el acoso laboral podría ser responsable civilmente en su carácter personal; esto es, podría ser demandada y un tribunal determinar su responsabilidad monetaria personal frente al afectado.

EMPLEO DE FAMILIARES Y PARIENTES

La Compañía permite el empleo de familiares y parientes de empleados siempre y cuando dicho empleo no cree un conflicto de intereses. Para propósitos de esta política un "pariente" es el cónyuge, hijo, padre, madre, abuelo, nieto, tío, sobrino, primo, o relación por matrimonios, cualquier persona viviendo bajo el mismo techo del empleado o cualquier socio de negocio. La Compañía ejercerá un sano juicio de negocios en la colocación de empleados parientes de acuerdo a las siguientes normas:

A ningún pariente se le permite trabajar en el mismo departamento o en ninguna posición en las cuales la Compañía crea

que pueda existir un conflicto de interés inherente. Circunstancias poco comunes pueden propiciar excepciones a esta norma.

- Empleados que contraigan nupcias estarán sujetos a las directrices aquí establecidas. Si surge un conflicto o aparente conflicto como consecuencia del matrimonio, uno o ambos de los empleados podrán ser transferidos, de acuerdo con las necesidades e intereses de negocio de la Compañía. De no ser posible hacer una transferencia a pesar del esfuerzo bona fide que se realice, uno de los dos (2) empleados deberá dejar su empleo.

Esta política aplica a todo el personal incluyendo empleados a tiempo parcial y temporeros. De usted tener alguna pregunta relacionada a este asunto, debe ser canalizada a través del Departamento de Recursos Humanos.

CLASIFICACIÓN DE EMPLEADOS

Empleado Probatorio

Todo empleado nuevo de la Compañía, incluyendo aquél que haya sido reemplazado estará sujeto a un período probatorio. Los empleados no exentos estarán sujetos a un período probatorio de nueve (9) meses (o doscientos setenta (270) días) y los empleados exentos estarán sujetos a un período probatorio de doce (12) meses (o trescientos sesenta y cinco (365) días) contados a partir del primer día de trabajo.

Durante este período probatorio, el empleado no será elegible para recibir beneficios marginales, excepto aquellos dispuestos por la ley. A través del período probatorio, el empleado tendrá la oportunidad de demostrar que posee las habilidades necesarias para desempeñarse en la posición para la cual fue empleado. Se podrá despedir al empleado sin previa notificación u obligación durante este período.

El empleado que complete el período probatorio satisfactoriamente, conforme a los estándares de la Compañía, pasará a ser empleado regular.

Empleado Regular

Un empleado regular es aquél que está activamente trabajando para la Compañía por tiempo indefinido y ha aprobado su período probatorio. Este empleado es elegible para recibir los beneficios estatutarios y marginales que la Compañía ofrece a sus empleados.

Empleado a Término Fijo

Un empleado contratado por tiempo determinado. Este empleado es elegible a los beneficios y términos que se dispongan en su contrato de empleo. El empleado a término fijo no tiene una expectativa de continuidad en el empleo. En el caso de empleados no exentos, el empleado a término fijo podrá extenderse hasta un máximo de tres (3) años. El personal a término fijo deberá cumplir con las normas y políticas de la Compañía.



Empleado Temporero

Un empleado a tiempo determinado, usualmente de duración corta, para asistir en un proyecto u obra especial o extraordinaria o para sustituir a otro empleado durante una licencia. El empleado temporero no tiene una expectativa de continuidad en el empleo. El empleado temporero pudiera ser contratado directamente o a través de una agencia de empleo temporero y tiene derecho a los beneficios que disponen las leyes aplicables a los empleados temporeros.

Los empleados que trabajan a través de un contrato con una agencia de empleo temporero tampoco tienen una expectativa de continuidad en el empleo. Su patrono es la compañía de servicio de empleo temporero y sus derechos y beneficios se circunscriben a los dispuestos en la legislación especial que regula la contratación de estos empleados.

El personal temporero deberá cumplir con las normas y políticas de la Compañía.

Empleado a Tiempo Parcial (*Part-Time*)

Empleado a tiempo parcial es todo aquel que trabaja menos de ciento treinta (130) horas al mes.

Empleado a Tiempo Completo

Empleado a tiempo completo es todo aquel que trabaja ciento sesenta (160) horas o más al mes y nunca menos de ciento treinta (130) horas al mes.

HORARIOS Y COMPENSACIÓN

Empleados No Exentos

El empleado no exento es el que cobra por hora. Tiene que ponchar todas las horas que ha trabajado en el ponchador electrónico y le aplican todas las disposiciones de las leyes de horas y salarios.

- 1. Día y Semana de Trabajo** - Un día regular de trabajo consta de ocho (8) horas regulares de trabajo en día calendario. La semana regular de trabajo consta de cuarenta (40) horas durante la semana de trabajo establecida por la Compañía que comienza el lunes y termina el domingo. Su supervisor le indicará su hora de entrada y salida.
- 2. Itinerario de Trabajo** - Los horarios de trabajo se asignarán to mando en consideración los términos acordados en los contratos de servicios con los clientes de la Compañía; así como las necesidades operacionales, tales como la productividad, el flujo de trabajo y las necesidades que surjan en cada facilidad; por lo que estos pueden ser modificados de tiempo en tiempo para atender cualquier necesidad operacional. Una vez usted haya registrado su asistencia, debe dirigirse inmediatamente a su área de trabajo y comenzar sus labores. Nadie está autorizado a trabajar fuera de las horas establecidas en su itinerario,

excepto por autorización directa de su supervisor quien así lo notificará al Departamento de Recursos Humanos.

3. **Rotación de Empleados** - La Compañía opera bajo una administración centralizada del personal. Aunque usted es empleado de la entidad legal que le recluta, en circunstancias especiales ajenas a nuestra voluntad, puede surgir la necesidad de trasladar personal de una facilidad de un cliente a otra; en ocasiones de un día para otro o en una misma jornada diaria de trabajo. Por lo tanto, contamos con la disposición del personal para ser transferido o trasladado entre las facilidades de clientes de la Compañía localizadas en una misma área geográfica, cuando surja la necesidad operacional para ello. Esto incluye asignaciones temporeras o indefinidas y cambios en el horario de trabajo. Recuerde que, en la eventualidad de un cambio en asignación, usted deberá cumplir con el uniforme de la facilidad a la que es asignado, incluyendo normas y reglas establecidas por el cliente, si aplica. Aunque estas situaciones surgen de manera excepcional, la disponibilidad para trabajar turnos rotativos y ser trasladado a otra facilidad para atender necesidades operacionales es un requisito del empleo.

4. **Registro Electrónico de Asistencia** - Los empleados no exentos deben registrar exactamente la hora que comienza y termina su turno de trabajo y la salida y entrada del período de alimentos.

En la Compañía, tenemos establecido un sistema de ponche electrónico o digital, según sea el caso, que agiliza el proceso de pago de la nómina. El mismo debe ser utilizado tal y como se le indica en la orientación al usted comenzar en la Compañía. También deben registrar el comienzo y terminación de cualquier turno no completado o salida de trabajo por razones personales. Usted tiene un período de gracia de siete (7) minutos antes y después de su hora de entrada. Toda salida después 00:07 minutos tiene que ser autorizada por un supervisor e informada vía escrito al Departamento de Recursos Humanos.

Trabaje solo el horario asignado, a menos que esté autorizado por su supervisor para trabajar tiempo extra.

Está terminantemente prohibido ponchar a horas no autorizadas. **Si usted sale antes de su hora asignada tiene que ponchar en el momento. Está prohibido quedarse frente al reloj ponchador a esperar que pase el tiempo.**

Si usted no realiza su ponche, no se podrá realizar el pago correspondiente al mismo, y deberá esperar al próximo periodo de pago de nómina para cobrar las horas pendientes en lo que



se verifican y calculan. Usted es responsable de verificar que su ponche fue registrado en el ponchador electrónico.

Cualquier omisión o descuido al realizar su ponche, debe ser notificado inmediatamente a su supervisor inmediato. Un patrón de descuidos conllevará la imposición de acción correctiva.

Bajo ninguna circunstancia, un empleado está autorizado a ponchar el registro electrónico por otro empleado. Esto se considera una falta grave.

- 5. Períodos de Alimentos** - Si usted trabaja 6 horas o más al día, tendrá derecho a un período de alimentos de sesenta (60) minutos sin interrupción y sin paga. El personal que trabaje seis (6) horas o menos en un día de trabajo, no tiene que tomar periodo de alimentos. En casos en que sea mutuamente conveniente, la ley permite que, por medio de estipulación escrita entre el empleado y la Compañía, se reduzca el período de alimentos a treinta (30) minutos. El período de alimentos deberá tomarse entre la segunda y quinta hora luego de comenenzar su jornada de trabajo. Si por la naturaleza de sus funciones, usted desempeña su trabajo fuera de los predios de la Compañía, usted es responsable de asegurarse de tomar su período de tomar alimentos según aquí se indica. Bajo ningún concepto, el empleado podrá trabajar más de cinco (5) horas consecutivas sin tomar su período de almuerzo.

El empleado tiene derecho a un segundo período de tomar alimentos si trabaja tiempo extra. En principio, ese segundo período de tomar alimentos deberá tomarse entre la segunda y quinta hora luego de regresar del primer periodo de alimentos. No obstante, el empleado puede obviar el segundo período de alimentos o reducirlo a treinta (30) minutos, cuando la jornada de trabajo sea de doce (12) horas o menos. Dicha autorización para reducción o eliminación del segundo período de alimentos, según sea el caso, deberá constar por escrito.

Además, está prohibido trabajar durante su período de tomar alimentos. De usted optar por permanecer en la facilidad de trabajo durante su período de almuerzo, solo puede estar en el área designada para ingerir alimentos.

- 6. Recesos de Descanso** - En algunos contratos, los empleados no exentos tienen el privilegio de un período de descanso (break) de quince (15) minutos, que no es mandatorio por ley. Cualquier período de descanso debe ser autorizado por el supervisor antes de tomarlo. La Compañía se reserva el derecho de eliminar este beneficio con el fin de atender necesidades operacionales.

7. **Paga** - La cantidad de su paga se basa en el número de horas que usted ha trabajado según refleje su registro de horas trabajadas.

Cada empleado recibirá un cheque en pago del trabajo realizado. Algunas clasificaciones de empleados cobran bisemanalmente y otras quincenalmente. En caso de que se ausente el día de pago, podrá obtener su cheque o evidencia de pago a través de su supervisor o el Gerente de Recursos Humanos. Si usted delega en alguna persona recoger su cheque o la evidencia de pago, deberá autorizarlo por escrito.

Cada empleado recibirá un talonario que detalla las horas trabajadas, el salario devengado y las deducciones correspondientes. Su cheque o talonario debe reflejar su salario por el período de nómina menos las deducciones de su sueldo. Las deducciones hechas serán las requeridas por ley o las que usted autorice.

Usted debe revisar cuidadosamente el talonario cada día de pago. Si tiene alguna duda en cuanto a la cantidad en su cheque o cómo se calculó, notifíquelo inmediatamente a su supervisor. Si encuentra un error, incluyendo un pago en exceso, deberá informarlo de inmediato a la persona antes mencionada, para que se hagan los ajustes necesarios a la mayor brevedad posible. Si se trata de un pago en exceso que usted ya depositó o utilizó, deberá devolverle a la Compañía la cantidad cobrada en exceso. Se acordará la forma y el modo en que el exceso será repagado a la Compañía.

Si usted retiene cantidades pagadas en exceso por error y/o si no lo notifica a la Compañía como aquí se indica, usted estaría incurriendo en conducta indebida sujeta a la imposición de medidas disciplinarias, incluyendo despido.

No se harán pagos adelantados de su salario, sin excepciones.

8. **Tiempo Extra (Overtime)** – Tenemos épocas en que el volumen de trabajo es mayor que durante el resto del año. Durante esas épocas puede ser necesario que algunos empleados trabajen horas extras para poder cumplir con el programa de trabajo. Toda hora extra trabajada debe ser aprobada por su supervisor.

La disponibilidad y cooperación en trabajar horas extras cuando se necesita por razones operacionales se tomará en consideración como parte de su evaluación de desempeño.

Las disposiciones referentes al tiempo extra aplican solamente a los empleados no exentos que reciben pago por horas trabajadas. Estas no aplican a los empleados exentos o



asalariados. Tampoco aplicará a aquellos períodos de tiempo que en horarios de trabajo alternos autorizados por la Compañía y que la ley permita que se paguen a una tasa regular.

- Todo empleado recibirá paga sencilla por ocho (8) horas o menos en el mismo día de trabajo.
- Todo empleado recibirá paga sencilla por cuarenta (40) horas o menos en la misma semana de trabajo.
- Horas trabajadas en exceso de ocho (8) horas diarias y que al final de la semana no exceda de cuarenta, serán compensadas a tiempo y medio.
- El exceso de cuarenta (40) horas semanales será compensado a tiempo y medio.
- El séptimo día de trabajo consecutivo se pagará doble al personal no exento reclutado antes del 26 de enero de 2017 y a tiempo y medio al personal no exento reclutado después del 26 de enero de 2017.
- Si en una misma semana de trabajo, un empleado incurre en tiempo extra diario o semanal y labora un séptimo día consecutivo, la penalidad correspondiente se pagará una sola vez. No aplica la piramidación de tiempo extra.
- Todo tiempo extra debe estar autorizado por su supervisor inmediato.

- 9. Solicitud de Cambio en el Horario de Trabajo** - Los empleados que trabajan 30 horas o más a la semana y tienen más de un (1) año de antigüedad, que tengan una necesidad temporera de una modificación en su horario, pueden solicitar por escrito un cambio en el horario de trabajo o en el lugar de trabajo. El empleado debe especificar el motivo para la solicitud de cambio, así como la fecha de vigencia y duración del cambio en el horario de trabajo. La Compañía responderá dentro de los veinte (20) días contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud. Si un representante de la Compañía se reúne con el empleado para discutir la solicitud, el plazo para responder se extendería por catorce (14) días adicionales a contar a partir de la fecha de la reunión. Si la solicitud es autorizada, el cambio en el horario de trabajo, horas de trabajo o lugar de trabajo puede estar sujeto a ciertos términos o requisitos establecidos por la Compañía. Si la solicitud es denegada, la Compañía indicará las razones por las que no se concede la solicitud.

Empleados Asalariados

El empleado exento o asalariado recibe una compensación fija de no menos de \$455.00 a la semana. Su sueldo inicial se fijará a base de su preparación académica y/o experiencia profesional. Aunque en un día regular se trabajan ocho (8) horas, en la medida en que los empleados a sueldo no son compensados por horas trabajadas, se espera su cooperación en aquellas ocasiones en que sea necesario trabajar horas adicionales con el fin de cumplir con los objetivos y necesidades de la operación de trabajo.

Reembolso de Deducciones Improcedentes

En el caso del personal exento asalariado, según este término se define por la reglamentación federal (29 C.F.R. § 541), éstos recibirán su salario en cada período de pago independientemente de la cantidad de días u horas trabajadas; con la salvedad de las excepciones dispuestas en la propia reglamentación. Si un empleado entiende que se le ha hecho una deducción a su salario que no corresponde, deberá notificarlo a la administración dentro de la mayor brevedad posible. Se investigará y hará el ajuste correspondiente. De identificarse una deducción improcedente, se tramitará el reembolso de la cantidad en cuestión de ser necesario.

INFORMACIÓN DEL EMPLEADO

Su Expediente de Personal

La Compañía conserva expedientes de todos los empleados. El expediente de personal pertenece a la Compañía. Es responsabilidad de cada empleado mantener su expediente al día. Notifíquenos sobre cualquier cambio en su dirección, teléfono, estado civil o dependientes. Infórmenos si desea cambiar de beneficiario para cualquiera de los planes de beneficios o si necesitara llenar un nuevo formulario de retención contributiva. De igual forma debe mantener al día sus documentos requeridos según su puesto y lugar de trabajo, tales como su licencia de conducir.

Solicitud de Información

Si recibiera alguna solicitud, por escrito o por teléfono, para información relacionada con la Compañía o sus servicios y productos, refiera dicha solicitud a su supervisor inmediatamente. Cualquier solicitud de información personal o de trabajo sobre empleados o ex-empleados deberá referirla al Departamento de Recursos Humanos.

En caso de solicitudes de verificación de empleo, la Compañía sólo informará a terceros, vía telefónica, la siguiente información: la fecha de comienzo y posición actual que usted ocupa. La Compañía no revelará datos sobre su salario u otra información solicitada salvo autorización escrita del empleado.

Récords Médicos

Los récords médicos que la Compañía pueda tener de sus empleados se encuentran en el Departamento de Recursos Humanos en un expediente



separado de su expediente de personal. El acceso a este expediente también está restringido.

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

La Compañía tiene el compromiso de una comunicación abierta respecto a su desempeño. Su supervisor discutirá formalmente y documentará por escrito su desempeño en el trabajo, según surjan las incidencias que lo ameriten. Cerca de cumplirse el periodo probatorio, el supervisor y/o su Gerente de Recursos Humanos realizará una evaluación informal del desempeño del empleado para determinar si ha aprobado satisfactoriamente el periodo probatorio.

La Compañía se reserva el derecho a evaluar el desempeño anual de los empleados para proveerles información acerca de su ejecutoria en el trabajo, sus puntos fuertes, los que necesita desarrollar y cualquier área de oportunidad. Cuando se realice el procedimiento de evaluación, se discutirá con el empleado personalmente, de esta manera tendrá la oportunidad de discutir metas, objetivos, comentarios, sugerencias y/o cualquier otro asunto relacionado.

Todas las evaluaciones de desempeño que se realicen se archivarán en el expediente de personal del empleado. Los ajustes de sueldo no son automáticos con las evaluaciones, solo lo son en cuanto a un cambio a un puesto de empleo con una escala de compensación mayor.

Los aumentos en salario se considerarán individualmente y se basarán en la evaluación cuidadosa y objetiva del desempeño de cada empleado, así como la condición fiscal de la Compañía.

BENEFICIOS ESTATUTARIOS

Bono de Navidad

Empleados Reclutados Antes del 26 de enero de 2017

Los empleados que trabajen setecientas (700) horas o más dentro del periodo comprendido entre el 1 de octubre de cualquier año y el 30 de septiembre del siguiente recibirán el bono de navidad de conformidad con los requisitos establecidos en la ley.

Empleados Reclutados Después del 26 de enero de 2017

Los empleados que trabajen mil trescientos cincuenta (1,350) horas o más dentro del periodo comprendido entre el 1 de octubre de cualquier año y el 30 de septiembre del siguiente recibirán el bono de navidad de conformidad con los requisitos establecidos en la ley.

Vacaciones

A. No Exentos

Empleados Reclutados Antes del 26 de enero de 2017

Los empleados no exentos acumularán un día y un cuarto (1 ¼) días de vacaciones por cada mes en que trabajen ciento treinta (130) horas o más, para un total de quince (15) días al año.

Empleados Reclutados Después del 26 de enero de 2017

Los empleados no exentos acumularán vacaciones de la siguiente manera:

- Durante el primer año de servicio en la Compañía acumularán medio (1/2) día de vacaciones por cada mes del año en el cual trabajen por lo menos ciento treinta (130) horas, para un total de seis (6) días al año.
- Después del primer año de servicio hasta cumplir cinco (5) años de servicio, acumularán tres cuarto (3/4) de día de vacaciones por cada mes del año en el cual trabajen por lo menos ciento treinta (130) horas, para un total de nueve (9) días al año.
- Después de cinco (5) años de servicio hasta cumplir los quince (15) años de servicio, acumularán un (1) día de vacaciones por cada mes del año en el cual trabajen por lo menos ciento treinta (130) horas, para un total de doce (12) días al año.
- Después de cumplir los quince (15) años de servicio, acumularán un día y un cuarto (1 ¼) días de vacaciones por cada mes del año en el cual trabajen por lo menos ciento treinta (130) horas, para un total de quince (15) días al año.

Los empleados de la Compañía comienzan a acumular vacaciones a partir de los primeros seis (6) meses de empleo, retroactivo a la fecha de comienzo.

El disfrute de vacaciones no podrá ser exigido por el empleado hasta que las hubiese acumulado por un (1) año.

Las vacaciones se concederán anualmente, en forma que no interrumpa el funcionamiento normal de la empresa a cuyo fin la Compañía establecerá los turnos correspondientes. A esos efectos, las vacaciones tienen que ser aprobadas con anticipación, primero por su supervisor y posteriormente por su Gerente Recursos Humanos. La Compañía tratará de conceder los períodos de vacaciones, según hayan sido solicitados, pero se reserva el derecho a negar cualquier solicitud si fuese necesario para asegurar la eficiencia de la operación.

Las vacaciones pueden ser fraccionadas, siempre y cuando el empleado disfrute de por lo menos cinco (5) días laborables consecutivos de vacaciones en el año.

El empleado no podrá optar por trabajar durante sus días de vacaciones a cambio de paga.

Las vacaciones acumuladas y no utilizadas se transferirán de un año a otro. No obstante, la Compañía se asegurará de que el personal agote su balance de vacaciones antes de culminar el año fiscal de la Compañía.



Las vacaciones acumuladas y no utilizadas se liquidarán a la fecha de terminación del empleo.

Esta licencia correrá concurrentemente con la Licencia Médico-Familiar, siempre que esta licencia aplique a nuestra operación de negocios.

B. Exentos

Los empleados exentos activos al 1ro de enero de cada año, tendrán disponible para su disfrute a esa fecha la totalidad de los quince (15) días por vacaciones que le corresponde en ese año calendario. Basado en este principio, el cómputo de días acumulados por mes es de uno y un cuarto ($1 \frac{1}{4}$) días y se asume que el empleado trabajará ciento treinta (130) horas o más al mes. Al final del año, se examinará las horas trabajadas por el empleado en cada mes del año transcurrido y cualquier cantidad disfrutada en exceso se descontará de la acumulación inicial asignada para el año subsiguiente.

Los empleados exentos deberán disfrutar de sus vacaciones en el año calendario en que se acumulan.

El empleado que termine su empleo por cualquier motivo y hayan disfrutado tiempo de vacaciones tendrán que reembolsar la cantidad que representa el tiempo disfrutado y no acumulado bajo esta licencia. De ser necesario, se podrá recobrar la cantidad adeudada de horas disfrutadas, pero no acumuladas. De igual forma, si hubiera un balance disponible no utilizado, se liquidarán las horas acumuladas a la fecha de terminación; ya que las vacaciones acumuladas y no utilizadas se liquidarán a la fecha de terminación del empleo hasta un máximo de quince (15) días.

Esta licencia correrá concurrentemente con la Licencia Médico-Familiar, siempre que esta licencia aplique a nuestra operación de negocios.

Enfermedad

Todos nuestros empleados tienen derecho a licencia por enfermedad con sueldo completo. La cantidad de días acumulados es 1 día de licencia por enfermedad por cada mes en que haya trabajado por lo menos ciento treinta (130) horas (o doce (12) días al año).

Disposiciones Generales Aplicable a Todos los Empleados

El empleado que no pueda reportarse a trabajar por motivo de enfermedad deberá informarlo a su supervisor con mínimo una (1) hora antes al inicio de su turno de trabajo para reportar su ausencia.

Los empleados comienzan a acumular licencia por enfermedad desde su ingreso.

¿Cuándo se autoriza la licencia por enfermedad?

- Cuando el empleado sufre de alguna condición que lo incapacite para realizar sus funciones debido a enfermedad o accidente
- Cuando pueda exponer al contagio a otra persona

- Para recibir tratamiento médico, psicológico, dental o prenatal
- Cuidar o atender a un hijo, cónyuge, madre o padre, o persona de edad avanzada (sesenta (60) años o más) o con impedimento sobre quien se tenga custodia o tutela, en el caso de empleados elegibles.

Es importante que todo empleado planifique sus visitas regulares al médico, dentista o laboratorio fuera de horas laborables. De esto no ser posible, el empleado debe solicitar autorización a su supervisor tan pronto como venga en conocimiento de la misma y nunca con menos de una semana de anticipación para ausentarse. Esta disposición no aplicará en los casos de emergencia. Dichas ausencias se cargarán a licencia por enfermedad.

Es necesario que todo empleado le informe a su supervisor cuando se ausente por razones de enfermedad, para de esa manera poder cargar las ausencias a la licencia por enfermedad acumulada.

Las citas médicas de familiares inmediatos deberán, dentro de lo posible, pautarse fuera de horas laborables. Las ausencias o tardanzas relacionadas con emergencias o citas médicas de algún familiar inmediato se consideran horas no trabajadas y no se cargarán a la licencia de enfermedad; excepto en aquellos casos donde el empleado sea elegible a la licencia de cuidador según se describe en este Manual de Empleados. El empleado podrá solicitar que se le carguen a su licencia de vacaciones si lo solicita con por lo menos cinco (5) días de anticipación.

Cuando el empleado se ausente más de dos (2) días laborables consecutivos por motivo de enfermedad deberá presentar un certificado médico manera obligatoria, dentro de los cuatro (4) días siguientes al primer día de ausencia. En caso de no presentar este certificado la ausencia se considerará no justificada y no se le pagará por los días que no trabajó.

El disfrute de la licencia por enfermedad no excusa del cumplimiento con las normas de asistencia, puntualidad, y certificaciones médicas si la ausencia excede de dos (2) días laborables e informe periódicos sobre la continuación de la enfermedad. Si hubiese un patrón de ausentismo, el supervisor puede solicitar certificaciones médicas desde el primer día de ausencia.

Esta licencia correrá concurrentemente con la Licencia Médico-Familiar, siempre que esta licencia aplique a nuestra operación de negocios.

Disposiciones Generales Aplicable a los Empleados No Exentos

La licencia por enfermedad no usada por el empleado no exento durante el curso del año, quedará acumulada para los años sucesivos hasta un máximo de quince (15) días. Es decir, el empleado sólo transfiere quince (15) días de licencia de un año para otro. No obstante, durante el año podrá acumular más de quince (15) días, pero el exceso no usado lo pierde al final del año.



Disposiciones Generales Aplicable a los Empleados Exentos

La licencia por enfermedad no usada por el empleado exento durante el curso del año quedará acumulada para los años sucesivos hasta un máximo de 15 días. Es decir, el empleado sólo transfiere quince (15) días de licencia de un año para otro. No obstante, durante el año podrá acumular más de quince (15) días, pero el exceso no usado lo pierde al final del año.

Licencia de Cuidador (Licencia de Enfermedad Familiar)

Un empleado puede tomar días acumulados y no utilizados de su licencia de enfermedad, hasta un máximo de cinco (5) días, siempre que pueda dejar un balance mínimo de cinco (5) días, para cuidar o atender a un dependiente. El dependiente se define como un hijo, cónyuge, madre o padre, o persona de edad avanzada (sesenta (60) años o más) o con impedimento sobre quien se tenga custodia o tutela. Si al momento de solicitar licencia por enfermedad para estos fines, el empleado no tiene días suficientes acumulados para dejar un balance de cinco (5) días, el empleado no es elegible para la licencia para el cuidado de un hijo, cónyuge, madre o padre, o persona de edad avanzada (sesenta (60) años o más) o con impedimento sobre quien se tenga custodia o tutela. La Compañía, no obstante, considerará las circunstancias particulares para determinar si autorizar cargar el tiempo ausente a la licencia de vacaciones. Además, la Licencia Médico-Familiar puede correr concurrentemente en algunas circunstancias, de esta licencia aplicar.

Enfermedades Catastróficas

La Compañía reconoce que los empleados con enfermedades catastróficas, tales como cáncer y SIDA puedan desear continuar con sus actividades normales, incluyendo trabajar, hasta que su condición se lo permita. La decisión de permitirle continuar trabajando se basará en la habilidad de la persona en lograr un rendimiento estándar y evidencia médica que acredite que el empleado no representa una amenaza para otras personas. La evaluación de las personas con enfermedades mortales con peligro potencial presente se hará individualmente de caso a caso, y se considerará la evidencia médica y científica existente. Además, empleados que (i) trabajen un promedio de ciento treinta (130) horas en un mes, (ii) lleven laborado para la Compañía un (1) año o más, y (iii) sufran una enfermedad catastrófica -según este término se define en la Ley Núm. 28 del 21 de enero de 2018- tendrá derecho a seis (6) días adicionales de licencia de enfermedad al año. Estos días no son acumulables ni transferibles al siguiente año natural.

Certificados Médicos

- Cuando el empleado se ausente más de dos (2) días laborables consecutivamente, por motivo de enfermedad, deberá presentar un certificado médico de manera obligatoria. Si la ausencia no se prolonga por más de tres (3) días el certificado puede ser entregado el mismo día que regresa a trabajar. Si la ausencia se prolonga por más de tres (3) días el certificado debe ser enviado al supervisor durante

los primeros cuatro (4) días de la enfermedad. En caso de no presentar este certificado, la ausencia se considerará no justificada y no se le pagará por los días que no trabajó.

- Debido a la naturaleza de los servicios que ofrece la Compañía, los certificados médicos deberán indicar la razón o condición médica que provocó la ausencia, así como cualquier indicación médica que sea necesaria conocer, para evaluar y determinar su aptitud para reincorporarse a sus labores.
- Dicho certificado médico deberá ser legible e incluir: fecha del examen, tiempo de descanso, fecha en que el médico recomienda regresar a trabajar, nombre completo y dirección del médico, número de licencia, y la razón médica. La ausencia no será pagada con cargo a la licencia de enfermedad u otra licencia aplicable, si no se somete la información requerida.
- Reconocemos su derecho a la privacidad de su información médica. En cumplimiento con la legislación especial aplicable, mantenemos récords separados y custodiados de cualquier información médica que usted provea. No obstante, con el fin de poder determinar si usted está apto para reincorporarse a sus labores, y asegurar nuestro cumplimiento con las disposiciones de la Ley de Salud y Seguridad Ocupacional -que requiere brindar un lugar de trabajo seguro y libre de riesgos a la salud e integridad física de todos los empleados- contamos con su cooperación en autorizar a su médico o proveedor de salud a suplir la información básica necesaria sobre la condición o razón médica por la que se ausentó. En ese sentido, un código numérico no es suficiente información para estar en posición de realizar la evaluación correspondiente. Por lo tanto, la Compañía espera la cooperación de sus empleados en autorizar a su médico a proveer la información suficiente y necesaria para poder determinar si usted está apto para reincorporarse a su trabajo.
- En los casos que lo amerite, determinaremos si es necesario referirle a una licencia estatutaria o implementar algún acomodo, de ser viable, para que usted pueda realizar las tareas sin que se exponga indebidamente a riesgo su salud, la salud de sus compañeros de trabajo o la de los clientes.
- La Compañía se reserva el derecho de verificar los certificados médicos cuando lo considere pertinente.
- Si el empleado no provee el certificado médico antes indicado, no se le permitirá trabajar hasta tanto lo provea.



- El certificado médico podrá excusar la ausencia, pero no la falta de notificación. El empleado debe notificar su ausencia según se requiere en esta política.
- En casos excepcionales, de craso incumplimiento a las normas establecidas en este Manual de Empleados, la gerencia podrá requerir certificado médico por ausencias de un día cuando a su juicio lo amerite la situación.

La Compañía enfatiza la responsabilidad del empleado de hacer uso correcto de esta licencia de enfermedad. De no ser así, el empleado estará sujeto a medidas disciplinarias, incluyendo la terminación de empleo. El empleado es responsable de notificar a su supervisor y especificar las horas y/o días adjudicados a la licencia por enfermedad. Refiérase, además, a la Política de Asistencia y Puntualidad.

Certificados de Salud

De otra parte, la Compañía requiere al personal que es asignado a trabajar en contratos de servicios en industria de alimentos, farmacéuticas y hospitales, someter un certificado de salud anual en cumplimiento con los requisitos reglamentarios del Departamento de Salud de Puerto Rico. En la Compañía tomamos esta responsabilidad muy en serio y exigimos el cumplimiento estricto con estas normas para asegurar su bienestar, el de sus compañeros de trabajo y la de los clientes a quienes servimos. Por ende, un empleado que no cumpla con someter el certificado de salud oportunamente, luego de habersele brindado una oportunidad razonable para así hacerlo, no se le permitirá trabajar. La omisión en cumplir con someter este certificado dará base a la terminación del empleo; ya que es un requisito esencial para poder trabajar en cualquiera de nuestras facilidades.

Licencia por Accidentes en el Trabajo

Si usted sufre un accidente mientras se encuentra trabajando, deberá informarlo inmediatamente a su supervisor. La acción inmediata del empleado no sólo minimiza cualquier riesgo o daño a su salud, sino que le garantiza la protección de esta cubierta gubernamental, ya que hay la obligación de reportar el accidente al Fondo del Seguro del Estado, no más tarde de cinco (5) días de ocurrido. Los supervisores también tienen la obligación de reportar cualquier accidente en su área de trabajo. La Compañía tiene el formulario que debe cumplimentarse para acogerse a los beneficios de este seguro.

Mientras esté acogido a los beneficios del Fondo del Seguro del Estado, el empleado tiene derecho a recibir servicios médicos, de hospitalización y medicinas. Usted tendrá derecho a una reserva de empleo de trescientos sesenta (360) días.

Ningún empleado reportado al Fondo del Seguro del Estado podrá trabajar sin una determinación médica dándole de alta o permitiéndole continuar el tratamiento mientras trabaja. La Compañía reinstalará al empleado a

la posición que ocupaba al momento en que advino la incapacidad si se cumplen los siguientes requisitos:

- a. Se solicite la reinstalación dentro de los quince (15) días en que fue dado de alta o cesó su incapacidad o enfermedad y dentro de trescientos sesenta (360) días subsiguientes a la fecha en que le advino la incapacidad y/o enfermedad;
- b. Al momento de solicitar la reinstalación, el empleado esté mental y físicamente apto para ocupar el puesto. Se requerirá suplir la determinación de alta del Fondo del Seguro del Estado;
- c. El empleo subsista en el momento en que el empleado solicita la reposición.

Todo empleado acogido a esta licencia está impedido de solicitar empleo y/o trabajo con otro patrono durante dicha licencia. El violar esta norma será causa justificada para el despido del empleo.

Mientras el empleado esté bajo esta licencia, agotará concurrentemente la Licencia Médico Familiar. Refiérase a la Política de Asistencia y Puntualidad para otras normas relacionadas al uso indebido de esta licencia.

Seguro por Incapacidad No Ocupacional a Corto Plazo (SINOT)

Este seguro gubernamental sufraga beneficios a los empleados cubiertos que han perdido sus ingresos como consecuencia de una incapacidad producto de una enfermedad o accidente no relacionado con el empleo o con un accidente de automóvil. El empleado tendrá derecho a una reserva de empleo de cincuenta y dos (52) semanas naturales consecutivas. Durante las primeras veinte y seis (26) semanas, usted recibirá un beneficio monetario según se dispone en la ley de SINOT.

Todo empleado acogido a esta licencia está impedido de solicitar empleo y/o trabajo con otro patrono durante dicha licencia. El violar esta norma será causa justificada para el despido del empleo.

Mientras el empleado esté bajo esta licencia, agotará concurrentemente la Licencia Médico Familiar. Refiérase a la Política de Asistencia y Puntualidad para otras normas relacionadas al uso indebido de esta licencia.

Incapacidad por Accidente de Automóvil (ACAA)

En la eventualidad de que le ocurra un accidente de automóvil el cual le incapacite para trabajar, deberá notificarlo inmediatamente a su supervisor o a la oficina de administración. Si la ausencia se prolonga por dos (2) días o más consecutivos, deberá presentar a su supervisor un certificado médico.

Si como resultado del accidente se ve obligado a ausentarse del trabajo, podrá utilizar la licencia acumulada para propósitos de enfermedad y de esta forma recibirá su sueldo completo hasta que agote los días de



licencia acumulados. De no tener licencia por enfermedad acumulada, se le concederá una licencia sin sueldo desde el primer día de incapacidad, hasta un máximo de seis (6) meses. El empleado deberá cumplir con las disposiciones de la Ley Núm. 138 de 26 de junio de 1968 informando el accidente al Cuartel de la Policía y efectuando una reclamación a la Administración de Compensación por Accidentes de Automóviles (ACAA).

Todo empleado acogido a esta licencia está impedido de solicitar empleo y/o trabajo con otro patrono durante dicha licencia. El violar esta norma será causa justificada para el despido del empleo.

Mientras el empleado esté bajo esta licencia, agotará concurrentemente la Licencia Médico Familiar. Refiérase a la Política de Asistencia y Puntualidad para otras normas relacionadas al uso indebido de esta licencia.

Licencia Médico Familiar

La Compañía cuenta con una licencia médico familiar para establecer un trato justo y consistente que permite a los empleados un balance entre las exigencias de su trabajo y las demandas que resultan de ciertas situaciones familiares, que cumple con la Ley federal Family Medical Leave Act ("FMLA") de 1993. Esta licencia aplicará cuando la Compañía tenga cincuenta (50) empleados o más en su plantilla.

Cónsono con lo anterior, los empleados que han trabajado para la Compañía al menos mil doscientas cincuenta (1,250) horas durante los doce (12) meses anteriores al comienzo de la licencia médico familiar, podrán tomar hasta doce (12) semanas sin sueldo para lo siguiente:

- el nacimiento o adopción de un hijo;
- la ubicación de un hijo de crianza;
- para el cuidado de un familiar directo (cónyuge, hijo, padres) que padezca de una condición de salud seria;
- para el cuidado de algún familiar (cónyuge, hijo, padre o madre o pariente de sangre) que pertenezca a las fuerzas armadas o guardia nacional activo con condición de salud seria;
- para atender una condición de salud seria del propio empleado que le impida realizar las funciones esenciales de su puesto;
- cuando un familiar directo (cónyuge, hijo, padre o madre) sea llamado para servicio militar o se encuentre en servicio activo.

Para propósitos de esta licencia, una condición de salud seria significa una enfermedad, lesión, impedimento o condición física o mental que incluye:

- Cualquier período de incapacidad o tratamiento con relación al, o como resultado del, cuidado del paciente en un hospital, hospedería o facilidad residencial de cuidado médico.
- Cualquier período de incapacidad que requiere que el empleado se ausente de su trabajo u otra actividad diaria regular por más de tres (3) días calendarios que también envuelva un tratamiento continuo por o bajo la supervisión de un proveedor

de cuidado de la salud; o un tratamiento continuo por o bajo la supervisión de un proveedor de cuidado de la salud para una condición médica crónica a largo plazo que sea incurable o que sea tan seria que de no tratarse resultaría en un período de incapacidad de más de tres (3) días calendarios.

- Cuidado prenatal (por ejemplo, descansos en cama exigido por un médico).

Para propósitos de esta licencia, los siguientes términos tienen la definición que se indica a continuación:

- Hijo - se refiere a un hijo que tenga menos de diez y ocho (18) años y aquel, que aun siendo mayor de edad, sea incapaz de atenderse por sí mismo por razón de un impedimento físico o mental.
- Cónyuge - se refiere únicamente a los cónyuges por matrimonio legalmente establecido conforme a las leyes del sitio dónde se haya celebrado dicha unión o matrimonio.

El padre o madre del empleado no incluye a los suegros o suegras.

Elegibilidad-Norma de Aplicación General

Un empleado tiene derecho a tomar una licencia médico familiar por razón del nacimiento y/o la colocación de un hijo en la familia del empleado únicamente dentro de los doce (12) meses siguientes a la fecha del nacimiento o a la colocación del niño. De hecho, al contar con el beneficio de la licencia de maternidad, FMLA aplica de manera concurrente.

En el caso de licencia sin sueldo debido al nacimiento o la colocación de un niño, no se permitirá una licencia intermitente o trabajar un número de horas reducidas, a menos que el empleado y la Compañía. lo acuerden por escrito. Si ambos cónyuges son empleados de la Compañía será combinada y en estos casos no será mayor de doce (12) semanas.

En el caso de una licencia sin sueldo debido a alguna condición médica seria, se podrá tomar la licencia en forma intermitente o a base de horas reducidas solo si dicha licencia es necesaria por razones médicas. Cuando un empleado solicita una licencia intermitente o una licencia a base de horas reducidas debido a una condición de salud seria de un familiar o suya propia, la Compañía tendrá la opción, a su sola discreción y de ser viable para la operación del negocio, de requerir que el empleado sea transferido a un puesto alterno temporero para el cual el empleado esté cualificado y que se ajuste mejor a la licencia intermitente o a las horas reducidas que el puesto regular del empleado. El puesto temporero tendrá sueldo y beneficios equivalentes a los del puesto regular del empleado.

Excepción de Empleados Claves (Key Employees)

Pudiera darse el caso de que al culminar su licencia médico familiar, algunos empleados exentos claves no se les pueda garantizar su regreso al puesto de empleo que ocupaban antes de acogerse a la misma. Un



empleado clave está definido como un asalariado que se encuentra dentro del diez por ciento (10%) de los empleados mejor pagados de los empleados que trabajan para la Compañía dentro de las setenta y cinco (75) millas del lugar de trabajo, si su reinstalación representa un daño económico sustancial para la empresa.

Norma de Aplicación en Casos de Militares

Empleados elegibles con un cónyuge, hijo, hija, padre o madre que esté en servicio activo o se le haya avisado de una llamada a estado de servicio activo en la Guardia Nacional o las Reservas, pueden usar su licencia médico familiar de doce (12) semanas para atender ciertas exigencias elegibles. Las exigencias elegibles pueden incluir la asistencia a ciertos eventos militares, la fijación del cuidado alternativo de hijos, para atender ciertos arreglos financieros y legales, para asistir a ciertas consultas con consejeros, y para asistir a sesiones de instrucción post despliegue de reintegración.

La licencia médico familiar también incluye un derecho especial de ausencia que concede a empleados elegibles ausentarse del trabajo hasta veinte y seis (26) semanas para atender a un miembro del servicio militar bajo el alcance de la Ley durante un período único de doce (12) meses. Un miembro del servicio militar cubierto por FMLA es un miembro actual de las Fuerzas Armadas, incluyendo un miembro de la Guardia Nacional o las Reservas, que padece de una lesión o enfermedad grave sufrida en cumplimiento del deber en el servicio activo que puede incapacitar, por razones médicas, al miembro del servicio militar para desempeñar sus deberes y por la cual recibe tratamientos médicos, recuperación, o terapia; o está en estado de paciente no hospitalizado; o aparece en la lista de jubilados temporera por discapacidad.

Alcance

Si el empleado tiene derecho a una licencia con paga bajo algún otro plan o política de beneficios, el empleado deberá tomar primero la licencia con paga y la misma correrá concurrentemente con las doce (12) semanas que dispone esta licencia médico familiar.

De igual forma, en cuanto a empleados que tomen licencia por el nacimiento, adopción o custodia provisional de un niño o para cuidar de un cónyuge, padre o hijo, deberán utilizar el tiempo que tengan acumulado en sus licencias de vacaciones, enfermedad u otras aplicables y esta(s) correrá(n) concurrentemente con las doce (12) semanas que dispone esta licencia médico familiar.

Lo mismo aplica para empleados que tomen licencia médico familiar debido a que sufren una condición de salud seria. Deberán utilizar el tiempo que tengan acumulado en sus licencias de enfermedad, incapacidad no ocupacional (SINOT), vacaciones u otras aplicables y esta(s) correrá(n) concurrentemente con las doce (12) semanas que dispone esta licencia.

Esta política también cubre aquellas enfermedades y procedimientos médicos que regularmente quedan enmarcados bajo la licencia de incapacidad no ocupacional temporera (SINOT), beneficio de continuación de salario (cuando aplique), seguro social choferil, ACA y

Fondo del Seguro del Estado; por lo que correrán concurrentemente con la licencia médico familiar.

Normas y Condiciones Básicas

La Compañía requerirá certificación médica para evidenciar una solicitud de la licencia médico familiar por una condición de salud seria del empleado o de un familiar.

A cada empleado que cumpla con los requisitos de elegibilidad para la licencia médico familiar, se le responderá por escrito si su licencia ha sido aprobada.

La Compañía, a su discreción, podrá requerir una segunda opinión médica y recertificaciones periódicas cuyos costos habrán de ser sufragados por la empresa. En caso de ser inconsistente la segunda opinión de la primera, la Compañía podrá requerir la opinión de un tercer (3er) proveedor médico, la cual será obligatoria sobre las partes. Este último habrá de ser seleccionado conjuntamente entre el empleado y la empresa.

Notificaciones Requeridas

Las solicitudes para una licencia médico familiar deberán ser sometidas por escrito y firmadas por el supervisor inmediato del empleado y el Gerente de Recursos Humanos, por lo menos treinta (30) días antes del comienzo de la licencia o tan pronto sea posible, si no es posible notificar con treinta (30) días de antelación.

Se deberá someter la documentación pertinente al Gerente de Recursos Humanos para evaluar la solicitud de la licencia médico familiar. De igual manera, para reincorporarse al trabajo luego de completar la licencia.

Cuando la necesidad de tomar una licencia médico familiar sea previsible para el empleado, ya sea por un nacimiento esperado o a la colocación de un niño por adopción o cuidado de crianza, el empleado deberá:

- Notificar a su supervisor y al Departamento de Recursos Humanos con por lo menos treinta (30) días de antelación de su intención de tomar la licencia.
- Si la fecha del nacimiento o de la colocación del niño requiere que la licencia comience en menos de treinta (30) días desde la notificación a la empresa, el empleado deberá proveer dicha notificación a su supervisor y a su Gerente de Recursos Humanos tan pronto le sea posible.

Cuando la necesidad para la licencia es debido a una condición de salud seria de un familiar o del mismo empleado y es previsible basado en un tratamiento médico planificado, el empleado deberá:

- Notificar a su supervisor y al Gerente de Recursos Humanos con por lo menos treinta (30) días de antelación, o tan pronto como le sea posible, si el tratamiento comienza en menos de treinta (30) días; y hacer un esfuerzo razonable por programar el tratamiento de modo que no interrumpa indebidamente la



operación del negocio, sujeto a la aprobación del proveedor de cuidado de la salud.

Cuando la licencia no es previsible, el empleado deberá presentar su notificación a su supervisor y al Gerente de Recursos Humanos lo más pronto posible.

La Compañía se reserva el derecho de solicitar la información y/o documentación que estime pertinente para acreditar las circunstancias que según el empleado lo hacen acreedor a una licencia bajo esta política. Por ejemplo, certificados de nacimientos, adopción, matrimonio, entre otros.

Además, cualquier solicitud de licencia basada en una condición de salud seria de un familiar o del mismo empleado deberá ser confirmada mediante una certificación médica del proveedor de cuidado de la salud. El empleado deberá suministrar oportunamente al Gerente de Recursos Humanos una copia de dicha certificación. (Se permitirán quince (15) días calendarios para suministrar la misma.) La certificación médica del proveedor de cuidado de la salud deberá contener:

- la fecha en que comenzó la condición de salud seria;
- la posible duración de la condición;
- los hechos médicos pertinentes con relación a la condición;

Si la licencia es para el cuidado de un cónyuge, hijo o padre, se necesita una certificación de que es necesaria la presencia del empleado para proveer el cuidado y un estimado del tiempo que durará dicha necesidad.

Si la licencia se basa en una condición de salud seria del propio empleado, se necesita una certificación de que el empleado no está capacitado para realizar las funciones de su empleo.

En el caso de una licencia intermitente o licencia a base de horas reducidas para un tratamiento médico planificado, se espera que se notificará la fecha del tratamiento y la duración de éste.

La Compañía responderá por escrito al empleado la aprobación o denegación de la solicitud de esta licencia.

Beneficios durante la Licencia

Durante la licencia médico familiar, la Compañía continuará pagando su parte de las primas del seguro médico y el empleado deberá continuar pagando su parte correspondiente de la prima, si alguna correspondiere.

Si el empleado deja de pagar su parte de la prima del seguro médico, ello podrá resultar en la pérdida de cubierta. Sin embargo, al regreso de su licencia médico familiar se le podrá reinstalar en el seguro médico si así lo desea.

Si el empleado, no regresa a su trabajo luego de expirada la licencia se podrá requerir al empleado que reembolse a la Compañía el pago de las

primas del seguro médico durante la licencia familiar, a menos que el empleado no regrese a trabajar debido a la existencia de una condición de salud seria que le impide realizar su trabajo o debido a circunstancias fuera del control del empleado.

El empleado es también responsable de mantener al día, durante la licencia, cualquier otra obligación que pueda tener con la Compañía.

Durante aquella parte de la licencia que sea sin paga, el empleado no acumulará beneficios de empleo, tales como licencia por vacaciones, licencia por enfermedad, pensión (de aplicar), y otros.

El empleado no perderá su derecho a los beneficios de empleo acumulados hasta el día en que la licencia médico familiar comience.

La Compañía podrá requerir de un empleado en licencia médico familiar que informe periódicamente sobre su condición, su progreso y la intención del empleado de regresar a trabajar; así como recertificación periódica de la condición médica.

Reinstalación

Cuando usted regrese de la licencia médico familiar, si su ausencia no excede el periodo de licencia que tiene disponible (incluyendo la licencia por accidente ocupacional, la de enfermedad y/o la de incapacidad no ocupacional a corto plazo), usted tendrá derecho a ser reinstalado a su puesto original o a un puesto con beneficios, paga u otros términos y condiciones de empleo equivalentes. La Compañía no puede garantizar que el empleado será reinstalado en su posición original. La determinación de lo que constituye una “posición equivalente” recaerá exclusivamente en la Compañía.

Si la licencia médico familiar se solicitó debido a la condición médica del empleado, antes de regresar a trabajar éste deberá proveer un certificado de un proveedor de cuidado de salud, que certifique que el empleado está apto para realizar las funciones esenciales de su puesto, con o sin acomodo. Para más información en cuanto a su derecho de reinstalación, refiérase a 29 C.F.R. §825.216.

Si el puesto del empleado se ha eliminado, esto es, el puesto ya no existe, y no hay un puesto comparable disponible, el empleado pierde el derecho a la reinstalación. En estos casos y a discreción de la empresa, el proveedor de salud a realizar la certificación podrá ser escogido por la empresa.

Licencia de Maternidad

La licencia de maternidad es el período de descanso antes y después del parto a que tiene derecho toda mujer embarazada. En cumplimiento con la legislación aplicable, cuando una empleada se encuentre embarazada deberá presentar a su supervisor un certificado médico durante el primer trimestre del embarazo. Este certificado deberá indicar la fecha aproximada del alumbramiento.

Esta licencia es de aplicación también en aquellos casos en que la empleada ha sufrido un aborto natural y su médico ha expedido



certificado que acredite que cualifica para la misma de conformidad con la reglamentación aplicable.

Toda empleada regular disfrutará de ocho (8) semanas de licencia por maternidad con el cien por ciento (100%) de su salario, a base del promedio de horas trabajadas durante los últimos seis (6) meses de empleo. Esta licencia usualmente comienza cuatro (4) semanas antes de la fecha estimada del alumbramiento y se extiende por cuatro (4) semanas después del parto. Si el médico así lo permite, por medio de un certificado donde se establezca que está en condiciones para trabajar, la empleada podrá continuar trabajando hasta una (1) semana antes de la fecha probable de alumbramiento, y extender el período de descanso hasta siete (7) semanas después del alumbramiento.

Si la empleada desea que se le reintegre a su trabajo después de las primeras dos (2) semanas de descanso post-partum, deberá someter a la Compañía un certificado médico acreditativo de que está en condiciones de trabajar. En ese caso se considerará que la empleada renunció a las otras semanas de descanso post-partum a las que tiene derecho.

Si la empleada tiene una complicación durante su alumbramiento que le impida retornar a su empleo luego de agotadas las primeras ocho (8) semanas tendrá derecho a extender esta licencia hasta un máximo de doce (12) semanas siempre que presente certificado médico que acredite tales hechos. Durante este período la empleada tendrá derecho a los beneficios por incapacidad no ocupacional (SINOT) y la licencia Médico-Familiar (de esta aplicar a nuestra operación de negocios), toda vez que estas licencias operarían concurrentemente.

Licencia de Maternidad por Adopción

Las empleadas que adopten a un niño menor de cinco (5) años, que no esté matriculado en una institución escolar, tienen derecho a licencia de maternidad con paga del cien por ciento (100%) de su salario. La licencia comienza a partir de la fecha en que reciba el menor en el núcleo familiar. De otra parte, toda empleada que adopte un menor de seis (6) años o más tiene derecho a una licencia de maternidad de cinco (5) semanas. La licencia de maternidad por adopción empezará a contar a partir de la fecha en que se reciba al menor en el núcleo familiar.

Para solicitar la licencia de maternidad por adopción, la empleada deberá haber notificado al patrono con por lo menos treinta (30) días de anticipación sobre su intención de adoptar a un menor, acogerse a la licencia por maternidad y sus planes para reintegrarse al trabajo. Además, deberá traer evidencia acreditativa de los procedimientos de adopción expedida por el organismo competente.

En el caso de la madre adoptante, ésta podrá solicitar que se le reintegre a su trabajo en cualquier momento después de comenzar a disfrutar de su licencia de maternidad. Disponiéndose que, en tal caso, se considerará que la madre adoptante renuncia a cualquier periodo restante de licencia a que tiene derecho.

El pago por licencia por maternidad se hará efectivo al momento de la empleada comenzar a disfrutar el descanso por embarazo o la licencia de maternidad por adopción. Para dicho pago se tomará como base el promedio del salario de la empleada durante los seis (6) meses de trabajo anteriores a la fecha de comienzo de la licencia. La empleada podrá solicitar por escrito el pago bisemanal de la licencia por maternidad.

La licencia por maternidad por adopción es concurrente con la licencia médico familiar (FMLA).

Recesos Para Lactancia o Extracción de Leche Materna

Las empleadas que trabajan siete y media (7½) horas en un turno y están lactando a su hijo, pueden ser elegibles para recesos para extraer la leche materna. Durante este receso, la empleada puede hacer las actividades necesarias para la extracción de la leche materna. La empleada puede tomar el tiempo que sea razonable para extraer la leche hasta un máximo de una (1) hora. Las empleadas que trabajan a tiempo parcial tendrán derecho a un receso para extraer la leche materna de treinta (30) minutos por cada cuatro (4) horas de trabajo que labore. La Compañía proveerá un espacio para la extracción de leche materna en sus oficinas administrativas que cumpla, en la medida que sea prácticamente viable, con los estándares recomendados por las guías de la Oficina de la Procuradora de la Mujer.

Para continuar teniendo elegibilidad para el descanso de lactancia después del aniversario del cuarto (4to) y octavo (8vo) mes, la empleada deberá suministrar un certificado médico indicando que ella ha estado lactando a su hijo. La empleada deberá proveer dicho certificado no más tarde de cinco (5) días después del aniversario del cuarto (4to) y octavo (8vo) mes del hijo. Los descansos de lactancia terminan doce (12) meses después de la empleada regresar de la licencia por maternidad.

De surgir alguna discrepancia en cuanto a lo aquí dispuesto, se aplicarán las disposiciones de la Ley para Proteger a las Madres Obreras, Ley Núm. 3, de 13 de marzo de 1942, según enmendada, y su Reglamento; la Ley Núm. 54 de 10 de marzo de 2000; la Ley Núm. 427 de 16 de diciembre de 2000; y la Ley Núm. 4 del 26 de enero de 2017.

Licencia de Emergencia con Paga para Empleados No Exentos de Puerto Rico

Los empleados no exentos que sufran o hubiera sospecha de que sufran la enfermedad o epidemia que provoque que se decrete un estado de emergencia en el país, por el Gobernador de Puerto Rico o el Secretario de Salud, podrán acogerse a una licencia especial con paga por emergencia de hasta cinco (5) días, luego de haber agotado su balance por licencia de enfermedad y bajo cualquier otra licencia a la que tuviese derecho y fuera elegible, tales como, vacaciones.

Servicio de Jurado

La Compañía considera su deber para servir de jurado como una obligación cívica importante y por tal razón le proveerá el tiempo necesario, en caso de que reciba una citación. Pagaremos su salario completo por



un período no mayor de quince (15) días cuando sirva de jurado en un tribunal del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Si su obligación como jurado se extiende por más de quince (15) días, entonces tendrá derecho a solicitar una licencia por las horas que tenga acumuladas por concepto de vacaciones, si así lo estima necesario. El empleado que sirva como jurado tiene la obligación de informar a la Compañía con un mínimo de cinco (5) días de anticipación, su necesidad de acogerse a esta licencia, a menos que tenga una excusa razonable para no cumplir con este aviso. Una vez concluya su participación como jurado deberá presentar una certificación de participación expedida por la Junta de Administración de Servicio por jurado, y tendrá 48 horas para reinstalarse en su trabajo. De no reinstalarse en el período de cuarenta y ocho (48) horas, se entenderá que prescinde del derecho a ser reinstalado en su trabajo.

En el caso de ser llamado a servir como jurado en el tribunal federal, su licencia con paga se extenderá por el periodo que disponga la orden del tribunal.

Licencia Deportiva

La Compañía proveerá una licencia deportiva, sin sueldo a todo empleado deportista certificado por el Comité Olímpico de Puerto Rico que sea seleccionado para representar a la isla en:

- Juegos Olímpicos
- Juegos Panamericanos
- Juegos Centroamericanos
- Campeonatos Regionales o Mundiales

Para ser elegible a disfrutar de una licencia deportiva, deberá presentar una certificación oficial expedida por el Comité Olímpico de Puerto Rico. Esta certificación debe indicar que va a representar a Puerto Rico en una de las competencias deportivas antes mencionadas y los hechos específicos de su participación en la competencia. Debe presentar dicha certificación a su supervisor por lo menos diez (10) días antes de comenzar la licencia. El término “deportista” incluye tanto a los atletas como a jueces, árbitros, delegados y cualquier otra persona certificada como deportista por el Comité Olímpico de Puerto Rico.

Licencia para Servir como Testigo en Casos Criminales

La Compañía reconoce la obligación legal de los empleados de servir como testigo en un caso criminal cuando es citado por un tribunal. Mientras desempeñe estas funciones, debidamente citado por un fiscal y/o tribunal, recibirá su salario básico. Además, deberá informar de la notificación, dentro de los dos (2) días siguientes de haberla recibido. Una vez concluida la comparecencia del testigo, el fiscal o el secretario del tribunal deberá expedirle una certificación en la que conste claramente el tiempo que tuvo que dedicar a la comparecencia, con expresión de días y horas. Una vez que se reintegre a sus labores, deberá hacerle entrega a su supervisor de la certificación.

Licencia Especial con Paga

El personal asignado a las oficinas administrativas, así como los empleados de almacén y del taller de mecánica, tendrán derecho a dos (2) días con paga al año que podrán utilizar si:

- un miembro de su familia inmediata fallece. Se considera como familia inmediata: padres, cónyuge, sus hijos, nietos, abuelos, hermanos o suegros. Se requerirá someter copia del certificado de defunción para tener derecho al pago de estos días por esta razón.
- necesita asistir a la graduación, reunión o actividad mandataria de la escuela de sus hijos menores de edad. Se requerirá someter copia de la convocatoria o invitación.
- necesita atender un asunto personal importante. Se requerirá explicar las razones que justifiquen cargar estos días a la licencia especial con paga.

Licencia Especial Sin Sueldo

- La Compañía concede una licencia especial sin sueldo, de quince (15) días con reserva de empleo, en cada año natural a aquellos empleados elegibles que sufran, o tengan un familiar que sufra, alguna situación de violencia doméstica o de género (exista o no una querrela policiaca), maltrato de menores, hostigamiento sexual en el empleo, agresión sexual, actos lascivos o de acecho en su modalidad grave. La licencia especial sin sueldo le permitirá: (i) orientarse y obtener una orden de protección o cualquier orden judicial; (ii) buscar y obtener asistencia legal; (iii) buscar y obtener vivienda segura o espacio en un albergue; (iv) visitar cualquier clínica, hospital o cita médica; y (v) orientarse, buscar o beneficiarse de cualquier tipo de ayuda o servicios. La licencia podrá ser utilizada estrictamente para atender una de las situaciones antes descritas. A solicitud del empleado, se permitirá el uso de esta licencia a través de horario fraccionado, flexible o intermitente. Para ser elegible a esta licencia, el empleado no puede ser el causante de la situación.
- Solicitud – El empleado deberá notificar a la Compañía de su intención de acogerse a esta licencia con por lo menos dos (2) días laborables de antelación al día en que se ausentará del trabajo; excepto cuando por las circunstancias el empleado se vea impedido de notificarlo antes. La notificación podrá ser realizada por el propio empleado, un familiar, consejero debidamente certificado, trabajador social, profesional de la salud, líder religioso, director de albergue, intercesor legal, representante legal o cualquier otro profesional debidamente cualificado que haya atendido o provisto algún tipo de asistencia al empleado o su familiar en relación a una situación cubierta por esta licencia especial sin sueldo.



La notificación podrá realizarse a través de teléfono, vía fax, personalmente, mediante correo electrónico, por escrito o por cualquier medio confiable de comunicación.

- Evidencia Documental - El empleado que se acoja a esta licencia especial sin sueldo, o que solicite un acomodo razonable para atender una de las situaciones que se describen en esta licencia, deberá someter evidencia documental que certifique (incluyendo días y horas) el propósito para el que se solicitó esta licencia, dentro de un término de tiempo razonable que no excederá de dos (2) días laborables luego de la última ausencia tomada bajo esta licencia especial sin sueldo. Los siguientes documentos serán aceptables: (i) una orden de protección, orden que provea un remedio o cualquier documentación expedida por una instrumentalidad del gobierno o por un tribunal competente como resultado de una situación de maltrato contra el empleado o su familiar; (ii) un documento bajo el membrete del tribunal, agencia o proveedor de servicios público o privado que haya atendido y provisto asistencia relacionada a una situación de maltrato contra el empleado o su familiar; (iii) una querrela o reporte policial donde se documente la situación de maltrato contra el empleado o su familiar; (iv) documentación donde conste alguna admisión o confesión por parte del autor de la conducta que provoca la situación de maltrato o documentación que pruebe actos realizados por el autor de la conducta; (v) documentación sobre tratamiento médico que haya recibido el empleado o su familiar con relación a la situación de maltrato para la que acude a requerir ayuda; (vi) una certificación provista por un consejero debidamente certificado, trabajador social, profesional de la salud, líder religioso, director de un albergue, intercesor legal, representante legal u otro tipo de profesional debidamente cualificado que haya atendido o asistido al empleado o su familiar en relación con la situación de maltrato; (vii) una declaración jurada provista por otro empleado testigo de la situación de maltrato del empleado o su familiar; (viii) cualquier otro documento que demuestre de manera fehaciente que el empleado se encontraba realizando gestiones para sí o un familiar que fue víctima de una situación de maltrato.
- Los días acumulados y no utilizados de esta licencia no serán transferibles al siguiente año. Todo documento provisto para acogerse a esta licencia especial sin sueldo se mantendrá estrictamente confidencial; excepto cuando su divulgación sea autorizada por ley.

Licencia Militar

Esta licencia aplica a todos aquellos empleados que pertenecen a la Guardia Nacional y/o a la Reserva del Ejército de los Estados Unidos y que tienen que asistir al campamento de verano anual que dichas organizaciones requieren a sus miembros o son activados a participar en las fuerzas armadas de los Estados Unidos.

Durante el período que el empleado utilice para entrenamiento, continuará acumulando días de vacaciones y de enfermedad. Para poder disfrutar de este beneficio, el empleado deberá notificar (por escrito) a su supervisor inmediato su intención de ausentarse del trabajo durante el período en cuestión. También deberá someter la evidencia de que dicho período de tiempo fue utilizado para participar en los ejercicios de verano de la Guardia Nacional o de las Reservas Activas.

Cuando sea notificado de que debe ausentarse de su empleo por razón de prestar servicios en las Fuerzas Armadas, o para someterse a un entrenamiento o examen físico en relación con ese servicio, deberá notificarlo inmediatamente a su supervisor, entregando la correspondiente notificación u orden oficial. La Compañía le reservará su empleo y tendrá derecho a reinstalación una vez concluya el período de servicio militar y se reporte a su empleo conforme lo establece la ley federal conocida por sus siglas en el idioma inglés como U.S.E.R.R.A. y cualquier ley local aplicable.

OTROS BENEFICIOS

Días Feriados

Todos los años permaneceremos cerrados para celebrar algunos días de fiestas tradicionales. Los empleados que trabajan más de cinco (5) horas al día, tendrán derecho al día feriado libre con paga, así como los empleados en periodo probatorio que lleven laborando más de seis (6) meses. Los empleados que trabajen menos de cinco (5) horas al día o lleven trabajando en periodo probatorio menos de seis (6) meses, tendrán el día feriado libre sin paga. Los días feriado son los siguientes:

1. Año Nuevo
2. Día de Reyes
3. Viernes Santo
4. Día de Acción de Gracias
5. Día de Navidad
6. Día de Elecciones Generales en Puerto Rico

A los efectos de recibir paga por días feriado, cada empleado deberá trabajar el día antes y el día después de dicho día feriado, a menos que esté de vacaciones. Si el empleado está reportado enfermo, deberá presentar un certificado médico como prueba. En este caso, se le pagará con cargo a la licencia de enfermedad. Los empleados elegibles al beneficio del día feriado con paga, que estén reportados al Fondo del Seguro del Estado, SINOT, sirviendo de jurado o estén acogidos a cualquier otra licencia de



ausencia, no tendrán derecho al día feriado con paga si este cae dentro del tiempo en que está acogido a una licencia de ausencia.

Debido a la naturaleza de nuestro negocio, en ocasiones algunos empleados elegibles al beneficio de día feriado con paga tienen que trabajar en días feriados. En dicho caso, la Compañía le pagará el doble de la tasa regular por hora. Si un empleado elegible a recibir paga en un día feriado se ausenta, no recibirá el beneficio de paga por el día feriado. Si la ausencia se debe a enfermedad, deberá presentar un certificado médico. En este caso recibirá paga sencilla con cargo a la licencia de enfermedad.

El listado de días feriados estará sujeto a cambios o modificaciones de conformidad con cualquier legislación que se promulgue o por razones de negocio.

Beneficios Grupales

Empleados desde el nivel de supervisión en adelante podrán participar de los siguientes beneficios que ofrece la Compañía, de cumplir con los requisitos mínimos de elegibilidad y/o participación.

- Plan Médico Básico
- Plan Dental (Opcional)

En su primer año de empleo, usted deberá solicitar este beneficio al Departamento de Recursos Humanos antes de cumplir su aniversario. Para renovaciones subsiguientes, usted deberá notificarlo a Recursos Humanos un mes antes de la fecha de la renovación.

COBRA

La ley federal conocida como Consolidated Omnibus Budget Reconciliation Act (COBRA) provee el derecho a extender temporariamente su seguro médico grupal a los empleados cubiertos por el plan de salud grupal de la Compañía en las siguientes situaciones:

1. Muerte del asegurado principal
2. Divorcio del asegurado
3. Terminación de empleo por cualquier razón que no sea conducta impropia.
4. El empleado pasa a ser elegible para recibir los beneficios del "Medicare"
5. El dependiente deja de ser dependiente elegible del asegurado para propósitos de plan médico.

Es responsabilidad del empleado y/o dependientes notificar a la Compañía si surge alguna de estas situaciones detalladas en los incisos 1, 2, 3, 4 y 5 dentro de un periodo de treinta (30) días. El asegurado o sus dependientes tienen hasta un máximo de 60 días para notificarle al Gerente de Recursos Humanos su intención de acogerse a los beneficios de COBRA. El periodo máximo para disfrutar de estos beneficios es usualmente de tres (3) meses, excepto cuando se trata de terminación

del empleo. En este caso la cubierta podrá extenderse hasta un máximo de diez y ocho (18) meses. Cualquier enmienda o cambio a la ley de COBRA aplicará sobre las disposiciones de esta sección.

Los beneficios bajo COBRA pueden ser reducidos o descontinuados de ocurrir cualquiera de las siguientes:

- La Compañía descontinúa la cubierta de seguro médico grupal para sus empleados.
- El asegurado o sus dependientes descontinúan el pago de la prima de cubierta medica
- El asegurado o sus dependientes pasan a estar cubiertos por otro plan médico.
- El asegurado pasa a ser elegible para recibir los beneficios de Medicare.
- El dependiente divorciado del empleado asegurado que vuelve a casarse pasara a estar cubierto por el plan médico de su nuevo cónyuge.

El empleado y/o sus dependientes que escojan acogerse a la extensión de cubierta serán responsables de pagar un cien por ciento (100%) del costo de dicha cubierta para cada una de las personas aseguradas. Al concluir la extensión usted tendrá el derecho a convertir su cubierta con la compañía aseguradora, asumiendo la totalidad de los costos.

Derecho de Privacidad Bajo HIPAA

La Ley federal Health Insurance Portability and Accountability Act de 1996 (HIPAA) tiene como objetivo principal proteger la información médica de los suscriptores a un plan médico grupal. Toda información médica debe ser manejada y resguardada para que se mantenga en estricta confidencialidad y no sea divulgada, intencionalmente o por descuido a personas y/o instituciones ajenas al tratamiento de salud del empleado. Estas reglas de privacidad dispuestas por HIPAA son de aplicabilidad tanto en el aspecto médico como al administrativo.

La Compañía reconoce los derechos de privacidad de sus empleados al amparo de este estatuto. A esos efectos, la Compañía protegerá la privacidad de la información de salud de sus empleados e implantará medidas para asegurar la privacidad y confidencialidad de cualquier información médica de los empleados que esté bajo la custodia del Departamento de Recursos Humanos. El Gerente de Recursos Humanos es el Oficial de Privacidad designado. Toda solicitud para ejercer cualquiera de los derechos que HIPAA otorga a los empleados deberá hacerse por escrito a través del Oficial de Privacidad designado. Cualquier enmienda a la legislación de HIPAA, que modifique de alguna manera los términos de esta política, será de aplicación automáticamente y prevalecerá sobre lo aquí dispuesto.



VESTIMENTA Y UNIFORME

Se espera que usted asista a trabajar con una imagen adecuada y representativa de la imagen de higiene y limpieza que identifica a la Compañía. A esos efectos, se requiere que todo empleado utilice en todo momento el uniforme y name tag que la Compañía le provee para ese propósito. Además, el aseo personal es importante. Las siguientes normas generales sobre vestimenta son de aplicación:

- Todo el personal deberá llevar calzado apropiado y no utilizar chancletas o sandalias.
- No se permite utilizar mahones o pantalones cortos a menos que sea necesario para rendir el servicio
- No se puede utilizar gorras o sombreros ni gafas oscuras.
- El uso de prendas excesivas o recortes fuera de lo común está prohibido.
- Los varones no podrán utilizar pantallas.
- Los varones deben estar afeitados. De utilizar barba o bigote, estos deben de tener un arreglo adecuado.
- Las féminas no deben utilizar maquillaje muy llamativo, exagerado y/o con colores muy brillantes.
- No se permitirán colores de cabello llamativos; tales como: azul, verde, rosa o violeta, sin distinción de persona.
- El estilo de peinado debe mantener su cabello fuera de la cara. Si el cabello es largo, manténgalo recogido en la medida que sea posible.
- Las féminas no deben utilizar ropa corta ni minifaldas.

El personal que asista a su trabajo vestido de manera inapropiada en incumplimiento con cualquiera de las normas aquí establecidas de vestimenta, uniforme, maquillaje y presencia, calzado, accesorios, y cabello, se les requerirá regresar a su hogar para ponerse la vestimenta correspondiente. En esta eventualidad, el empleado no comenzará sus labores hasta que se persone con el uniforme completo. El tiempo que le demore cambiarse de ropa para cumplir con esta política no se considerará tiempo trabajado con derecho a paga.

Personal Asignado a Trabajar en las Facilidades de Clientes

El Uniforme

El uniforme debe estar limpio, planchado y completo. Si usted es asignado a trabajar en distintos contratos, y se requiera un cambio de uniforme la facilidad asignada, deberá cumplir con ello. En ese sentido, usted debe observar las normas de vestimenta aplicables a la facilidad del cliente al que usted es asignado.

Cuando su uniforme o identificación estén deteriorados o manchados por el uso, debe informárselo a su supervisor para solicitar un remplazo cuyo costo es sufragado por la Compañía. Si un empleado extravía o maltrata

su uniforme y/o identificación por descuido y/o dejadez, deberá solicitar un remplazo. El costo de dicho remplazo, en este caso, será sufragado por el empleado.

Maquillaje y Presencia

Debido a la naturaleza de nuestro negocio, el maquillaje en el caso de las damas debe ser natural y fresco en toda ocasión. En el caso de los caballeros, de utilizar barba, bigote, barba candado, etc., debe estar bien arreglado y acicalado, no importa el estilo.

Política de Tatuajes y Piercing

La Compañía reconoce la importancia y lo trascendental de los cambios en moda y las tendencias que influyen el ser humano. También brinda apoyo a la igualdad de oportunidades en el empleo incluye la promesa de que ninguna forma de discrimen en el empleo será tolerada. Sin embargo, nuestra cultura organizacional es tradicional y prefiere que, si usted tiene algún tatuaje visible, este debe ser cubierto por algún tipo de maquillaje especializado o manga adicional que cubra el mismo al costo del empleado.

Por otro lado, los piercing o accesorios como, pantallas en la nariz, lengua, labios, cejas, o en alguna parte del cuerpo visible y no sea en el lóbulo de las orejas, debe ser removido mientras se encuentre en horas laborables.

El Calzado

Dependiendo de las tareas asignadas en un contrato que envuelva servicios especiales que requieran algún tipo de calzado específico como parte de un equipo de protección personal, la Compañía realizará la evaluación correspondiente, hará una determinación y suplirá el calzado al empleado.

El Cabello

El cabello debe mantenerse limpio. El estilo de peinado debe mantener su cabello fuera de la cara.

Personal Asignado a Trabajar en las Oficinas Administrativas

De igual forma se requiere que todo empleado clerical y administrativo cumpla con unos estándares mínimo de vestimenta. Como patrono, entendemos que los gustos personales pueden variar, sin embargo, la apariencia física tiene gran impacto sobre la percepción de los clientes, suplidores y otros. Por ende, su vestimenta y apariencia personal deben proyectar una buena imagen a nuestros clientes. Una imagen conservadora es la apropiada para desempeñar las labores. La vestimenta dependerá del tipo de labor que usted desempeñe y esperamos que usted use su buen juicio.

No se permitirá trabajar haciendo uso de:

Pantalones cortos	Chanquetas	Escotes pronunciados al frente
Minifaldas	Sandalias abiertas	Escotes en la espalda u hombros
Mahones	Sombreros	Camisetas sin mangas

Ropa transparente



Nuestra política de vestimenta refleja nuestro compromiso de presentar una imagen profesional.

Los empleados que asistan a su trabajo vestidos de manera inapropiada en incumplimiento con cualquiera de las normas aquí establecidas de vestimenta, uniforme, maquillaje y presencia, calzado, accesorios, y cabello, se les requerirá regresar a su hogar para ponerse la vestimenta correspondiente. En esta eventualidad, el empleado no comenzará sus labores hasta que se persone con el uniforme completo. El tiempo que le demore cambiarse de ropa para cumplir con esta política no se considerará tiempo trabajado con derecho a paga.

LLAMADAS TELEFÓNICAS DE NEGOCIO Y PERSONALES

Los teléfonos en la Compañía y las facilidades de clientes donde usted es asignado a trabajar son comerciales y no pueden ser utilizados para llamadas personales, excepto en casos de emergencia.

Nuestros teléfonos deben mantenerse libres y desocupados para recibir las llamadas de negocios de la Compañía. Los empleados deben abstenerse de hacer llamadas personales durante las horas de trabajo, a menos que se trate de una situación de emergencia. De vez en cuando, es necesario que usted haga llamadas telefónicas locales o reciba llamadas personales durante las horas de trabajo. Sin embargo, se espera que esto se mantenga a un mínimo, tanto en cantidad de llamadas como en la duración de las mismas.

En términos del uso del teléfono para fines del trabajo, la comunicación efectiva a través del teléfono es de suma importancia. Los empleados deben usar siempre un saludo apropiado y hablar en una manera cortés, respetuosa y profesional. Además, es importante confirmar la información recibida antes de colgar el teléfono.

USO DE CELULARES

De igual manera, el uso de teléfonos celulares no puede interferir con el desempeño de sus labores. Por lo tanto, durante horas de trabajo debe abstenerse de usar su teléfono celular. Se permite el uso del teléfono celular durante su periodo de almuerzo. Debido a la importancia que tiene que los empleados no estén distraídos por el uso excesivo del teléfono en horas laborables, se impondrá acción disciplinaria escrita y progresiva por el incumplimiento reiterado con esta directriz. Luego de tres acciones correctivas por esta falta, se procederá a imponer acción correctiva severa que conllevará suspensión o despido, dependiendo de las circunstancias.

REUNIONES

Se llevarán a cabo diferentes tipos de reuniones administrativas cuya asistencia es mandatoria. La puntualidad a este tipo de actividades es esencial o se impondrá acción disciplinaria.

SOLICITACIÓN Y DISTRIBUCIÓN

Se prohíbe la venta de lotería, dulces o cualquier otro artículo en las facilidades de la Compañía o las facilidades de trabajo asignadas. No se permite la distribución de literatura de clase alguna en horas de trabajo en las áreas de trabajo de la Compañía o de las facilidades de trabajo asignadas. Estas prohibiciones son extensivas a personas que no son empleados de la Compañía.

RESPONSABILIDADES Y NORMAS DE CONDUCTA

Deberes del Empleado

A continuación, les recordamos que, como empleado de la Compañía, usted tendrá -entre otros- los siguientes deberes y obligaciones:

1. Asistir al trabajo regularmente, con puntualidad y cumplir con la jornada de trabajo requerida y cumplir con el registro de asistencia que se establezca.
2. Cumplir y llevar a cabo eficientemente con diligencia, las funciones y responsabilidades inherentes al puesto que ocupa. Igualmente, cualquiera otra que le sean asignadas por su supervisor.
3. Disponibilidad para realizar tareas que excedan su jornada regular de trabajo, cuando la empresa lo entienda necesario.
4. Cumplir con las normas de salubridad aplicables a su área de trabajo.
5. Permanecer en su área de trabajo, a no ser que tenga una razón válida para ausentarse. Mantener en todo momento un comportamiento correcto, de respeto y de cortesía, tanto con supervisores, compañeros de trabajo, como clientes y visitantes.
6. Todos aquellos asuntos del trabajo que se consideren de naturaleza confidencial no deben ser divulgados sin autorización. Para así hacerlo, deberá obtener autorización por parte de los supervisores o personal autorizado para ello.
7. Cumplir con las normas, reglamentos y directrices que estén o se pongan en vigor, así como cumplir con las órdenes e instrucciones del supervisor en el ejercicio regular de sus facultades.
8. Abstenerse de incurrir en conducta impropia, desordenada, delictiva o inmoral que razonablemente pueda afectar los mejores intereses de la Compañía.
9. Colaborar en todas las investigaciones que haga la empresa en torno a sus asuntos.



10. Acusar recibo de la documentación escrita que se le remita, cuando la Compañía así se lo requiera.
11. Cuando en un documento se hace mención de la ocurrencia de unos hechos en los que el empleado ha participado o tiene conocimiento, si la empresa se lo requiere, vendrá obligado a corroborar la certeza de esos hechos. De no estar de acuerdo, puede incluir su propia versión. No obstante, siempre vendrá obligado a firmar el documento.
12. Cuando se discute con el empleado la evaluación que se le efectuará y la Compañía le requiere que acredite con su firma que dicha evaluación fue discutida con el empleado, éste vendrá obligado a firmar el documento. Si desea aclarar algún aspecto o informar que no está de acuerdo, deberá expresarlo en el mismo documento y firmar el documento.
13. Devolver todo documento que así se le solicite dentro del término que se estipula para entrega.
14. Hacer buen uso de la propiedad de la Compañía bajo su responsabilidad, incluyendo, pero sin limitarse a: (i) mantener su área de trabajo limpia y ordenada; (ii) cuidar y mantener en buen estado los autos de la Compañía; y (iii) evitar desperdicio innecesario de materiales.
15. Observar todas las reglas de seguridad y prevención establecidas para el bienestar de todos.
16. Ningún empleado debe utilizar para uso personal, prestar o ceder, o disponer, en forma alguna, de la maquinaria, equipo, materiales u otra propiedad de la empresa, sin autorización previa.
17. No competir con la actividad de la empresa, salvo que se disponga de otra manera por ley o en un acuerdo de empleo.
18. Contribuir en mejorar la productividad del negocio.
19. Todos aquellos otros deberes específicos que se deriven del contrato de empleo o de las reglas y/o normas aquí establecidas, o en cualquier otra política separada de la Compañía, que no sean contrarias a la ley, la moral y el orden público.

ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

Usted realiza una función vital para las operaciones de la Compañía. Por ende, su asistencia al trabajo es importante para el éxito de nuestra operación de trabajo. Mantener un récord de asistencia aceptable es una responsabilidad sumamente importante de cada empleado. La puntualidad y la asistencia regular son requisitos básicos para un funcionamiento

eficiente y efectivo de la operación del negocio. Ausencias por enfermedad justificadas no tendrán un impacto para fines de ascensos o aumentos de salarios. Tampoco se impondrá acción correctiva severa, tales como suspensión o despido, por ausencias justificadas que cumplan con los términos de las licencias de Enfermedad y/o Asistencia y Puntualidad. En el caso de ausencias injustificadas y/o sin autorización estas tendrán un impacto en la evaluación del desempeño y serán objeto de acción correctiva progresiva.

Se espera que los empleados trabajen su horario regular programado al reportarse a trabajar y tomen los períodos de almuerzos indicados cada día. Por lo tanto, es importante que todos los empleados entiendan qué constituye una asistencia aceptable y cuándo su récord de asistencia se torna inaceptable. Las siguientes directrices le servirán de guía:

1. Si usted no puede presentarse a trabajar a la hora indicada o no puede asistir al trabajo, tiene el deber de llamar por teléfono a su supervisor o al Gerente de Recursos Humanos lo antes posible, y con anterioridad al inicio de su turno de trabajo, para reportar su tardanza o ausencia. Los mensajes de texto para excusar una ausencia no están permitidos.
2. Si usted conoce anticipadamente que tiene que ausentarse del trabajo cierto día por circunstancias específicas; por ejemplo, una citación al Tribunal debe informárselo a su supervisor por lo menos una semana antes o el día que le sea de su conocimiento. El empleado debe someter cualquier evidencia que le sea requerida y obtener autorización expresa de su supervisor; a manera de ejemplo, la citación al Tribunal.
3. Igualmente, será necesario solicitar autorización previa de su supervisor si precisa salir en un momento dado fuera del lugar de trabajo antes de finalizar la jornada de trabajo.
4. El incurrir en un patrón consistente de no reportar oportunamente su ausencia conllevará la imposición de acción correctiva severa equivalente a una suspensión de empleo y sueldo; cuya cantidad de días se determinará basado en las circunstancias específicas.
5. El empleado debe coordinar las citas médicas de rutina, cuando no esté enfermo (dentista, análisis periódicos, etc.) y atender asuntos personales, en sus días libres asignados.
6. Si se ausenta por más de un día, usted tiene que llamar cada día de su ausencia; a menos que se encuentre hospitalizado, en cuyo caso deberá informar a su supervisor o al Gerente de Recursos Humanos periódicamente sobre su situación. No se permite llamar y dejar mensaje con otros empleados o en el mensaje de voz automatizado.



7. Las ausencias no excusadas no se compensarán. El no reportar oportunamente su ausencia conllevará la imposición de acción disciplinaria.
8. Es requisito presentar, lo antes posible, un certificado médico si usted se ausenta durante más de dos (2) días consecutivos debido a enfermedad. El certificado debe incluir nombre completo y dirección del médico, número de licencia y fecha(s) de la(s) ausencia(s) y debe indicar a que se debió a razones médicas. Los códigos numéricos no brindan información suficiente para la Compañía entender las razones de la ausencia por enfermedad y si usted está apto para reincorporarse al trabajo. Es importante que usted autorice a su médico a brindar la información necesaria para poder evaluar adecuadamente su reintegración al empleo.
9. De ser necesario, la Compañía se reserva el derecho de referir a un empleado que falta por razones médicas para ser evaluado por un médico seleccionado por la Compañía.
10. En ausencias que excedan de dos (2) días, se espera que usted se mantenga en su hogar descansando y cooperando con el tratamiento médico de modo que pueda recuperarse lo más pronto posible siguiendo las directrices médicas indicadas.
11. Mientras usted esté ausente en una licencia por razones médicas o de salud, es su deber comunicarse con su supervisor con una frecuencia razonable y mantenerlo informado del status de su condición y/o el progreso de su recuperación.
12. Tener un récord de ausencias consistentes, incluyendo aquellos antes o después de un día feriado también estará sujeto a acción disciplinaria que podrá incluir la terminación del empleo.
13. Las ausencias excesivas injustificadas que reflejen un patrón crónico no serán toleradas, incluyendo aquellas sustentadas por certificados médicos o autorizadas por la gerencia cuando constituyan abusos o mal uso de beneficios. Por ende, el tener un récord de ausencias injustificadas consistentes, incluyendo aquellos antes o después de un día feriado también conllevará la imposición de acción disciplinaria progresiva que podrá incluir la terminación del empleo. En el caso de ausencias justificadas, éstas serán objeto de acción correctiva cuando no se cumpla con lo dispuesto en esta Política.
14. La Compañía evaluará bajo un escrutinio estricto las ausencias en días feriados o días libres del empleado y en situaciones especiales, se reserva el derecho a requerir un certificado médico si la razón que se brinda es enfermedad.

15. Ausentarse tres (3) días consecutivos o más, sin comunicarse con su supervisor inmediato o al Gerente de Recursos Humanos se considerará una renuncia voluntaria de su empleo por abandono de su trabajo y la Compañía le dará de baja como empleado.
16. Además de que las ausencias o tardanzas no estén debidamente justificadas y/o constituyan abuso o mal uso de beneficios, el número de ocurrencias de las mismas también se considerará para imponer medidas disciplinarias. Las medidas disciplinarias se aplicarán dependiendo de las circunstancias particulares de cada caso. Un patrón reiterado de tardanzas dentro de un periodo dará base para la terminación de empleo.
17. En caso de ausencias por hospitalización, incapacidad ocupacional o no-ocupacional, el tiempo de ausencia se le considerará como un solo periodo de ausencia para propósitos de la imposición de acción disciplinaria.
18. Cuando haya anuncios hechos por las autoridades estatales sobre tormentas, huracanes y/o temblores, que le impidan llegar hasta su lugar de trabajo, será responsabilidad del empleado, comunicarse con las oficinas administrativas o su supervisor inmediato, vía telefónica, y notificar su situación. Los oficiales de la Compañía a nivel central determinarán el itinerario de trabajo, de acuerdo con las condiciones de trabajo existentes. Será responsabilidad del empleado mantenerse en comunicación diaria con la oficina administrativa o su supervisor inmediato. En los días que no se labore o realicen operaciones en la empresa debido a cualquier emergencia climatológica por causa natural, los empleados tendrán la opción de solicitar por escrito que se le pague el día con cargo a su licencia de vacaciones.
19. La Compañía reconoce los derechos de aquellos empleados cubiertos por licencias estatutarias tales como las del Fondo del Seguro del Estado, ACAA, SINOT, Maternidad, Licencia Deportiva, Licencia de Jurado, Licencia Militar, entre otras, y aplicará su política de asistencia de forma consistente con las disposiciones de tales licencias.
20. Es responsabilidad del empleado entregar copia de la tarjeta de citas médicas con el Fondo del Seguro del Estado a su supervisor y/o su Gerente de Recursos Humanos para poder programar adecuadamente la producción de trabajo en su área o departamento, de manera tal que no se afecte el servicio a los clientes. De igual forma, es responsabilidad del empleado, entregar a su Gerente de Recursos Humanos y/o su supervisor evidencia de la comparecencia a tratamiento médico con el Fondo del Seguro del Estado.



21. La Compañía reconoce que la licencia de enfermedad existe para ser utilizada en situaciones en que el empleado esté enfermo y no esté apto para trabajar. Por tanto, la Compañía no utilizará las ausencias justificadas por enfermedad como criterio de eficiencia de los empleados en el proceso de evaluación, cuando esto sea considerado para aumentos y/o ascensos. Tampoco se impondrá suspensiones o despidos por ausencias de enfermedad justificadas que cumplan con los términos de esta Política de Asistencia y Puntualidad. La Compañía, no obstante, proveerá acciones correctivas y/u orientaciones cuando observe patrones irregulares de asistencia y puntualidad.
22. Si usted se encuentra en una licencia estatutaria que requiera descanso, como lo es el Fondo del Seguro del Estado o la licencia de incapacidad no ocupacional a corto plazo (SINOT), es su responsabilidad mantenerse en descanso y cooperar con su tratamiento médico para lograr una recuperación rápida para que pueda reincorporarse a sus labores. Además, usted es responsable de comunicarse con el Gerente de Recursos Humanos y mantenerle informado del progreso o status de su tratamiento. Para la Compañía, incurrir en esta conducta es hacer un uso indebido de un beneficio estatutario que incluye la remuneración de ciertos beneficios económicos. Por ende, constituye una falta muy seria. Por lo tanto, si la Compañía adviene en conocimiento de que un empleado al que le ha sido ordenado tratamiento en descanso está participando de actividades que puedan afectar o exacerbar su condición médica, o está trabajando en otras faenas, se entenderá que el empleado está apto para trabajar, ha incumplido su deber de reincorporarse al trabajo y que ha abandonado el mismo voluntariamente. En la alternativa, será despedido por incurrir en una falta grave.
23. Para la imposición de acción correctiva por incumplimiento con los términos de esta política y cursos de acción para atender situaciones de ausencias justificadas, se evaluará cada caso individualmente y se atenderá conforme a sus circunstancias particulares.

REGLAS Y NORMAS DE CONDUCTA

Reglas de Conducta

Las siguientes reglas de conducta son necesarias para la seguridad y productividad de los empleados y la ordenada marcha de la operación de negocios. En caso de que se incumpla con cualquiera de estas reglas, la Compañía tendrá derecho a implementar medidas disciplinarias, que pueden incluir el despido, tomando en consideración circunstancias mitigantes, atenuantes o agravantes. Algunas conductas conllevarán la terminación inmediata del empleo. Además, entre las medidas correctivas, la Compañía se reserva el derecho a suspenderle de empleo mientras se lleva a cabo una investigación o como resultado de una falta cometida.

Aunque no intentamos agotar todas las posibilidades, a continuación, proveemos una lista de las causas por las cuales se puede imponer acción disciplinaria, entre otros.

1. Violación a cualquier política de la Compañía. Si la política advierte que su incumplimiento da base al despido, se procederá de conformidad.
2. Negarse a cooperar plenamente en cualquier investigación interna en la que se solicite su cooperación.
3. Negarse a permitir la inspección de paquetes personales y bolsillos al entrar o salir de las instalaciones de la Compañía o de la facilidad de trabajo asignada.
4. Divulgar información de naturaleza confidencial (dependiendo del alcance y la severidad, conllevará la terminación inmediata del empleo).
5. Ausencias y tardanzas excesivas justificadas o no justificadas y/o incurrir en un patrón crónico de ausentismo o impuntualidad.
6. Insubordinación o falta de respeto a los supervisores y compañeros.
7. Trato descortés a los clientes o a clientes de estos en la facilidad de trabajo asignada.
8. Mal uso o destrucción de propiedad de la Compañía, de clientes o de compañeros de trabajo (dependiendo del alcance y la severidad, conllevará la terminación inmediata del empleo).
9. Negligencia o descuido en el ejercicio del trabajo.
10. Negligencia en ejecutar el trabajo asignado u ocultar trabajo defectuoso y/o no reportarlo oportunamente a su supervisor.
11. Abuso o negligencia en uso del equipo o materiales de trabajo.
12. Hacer comentarios inapropiados frente a clientes y/o compañeros y/o empleados de trabajo.
13. Negarse a mantener su área de trabajo ordenada y limpia en todo momento y antes de retirarse al final del día de trabajo.
14. Quejas repetitivas de clientes por servicios rendidos o problemas de actitudes.
15. Hacer declaraciones negativas, peyorativas y/o desleales de la Compañía o de sus servicios o productos (dependiendo del



alcance y la severidad, conllevará la terminación inmediata del empleo).

16. Conducta constitutiva de hostigamiento sexual (dependiendo de la severidad, conllevará la terminación inmediata del empleo).
17. Incumplimiento con las normas de seguridad.
18. Negarse a realizar alguna tarea adicional a las dispuestas en su descripción de deberes que sea asignada por su supervisor y/o algún miembro de la gerencia.
19. Entrar o salir de las facilidades de la Compañía o de alguna facilidad de trabajo asignada, por áreas no autorizadas o restringidas.
20. Abandonar el área de trabajo durante horas laborables sin autorización o sin excusa razonable.
21. Negarse a trabajar el turno de trabajo asignado.
22. Negarse a trabajar horas extras cuando sea necesario por razones operacionales.
23. Holgazanear o perder el tiempo durante horas laborables.
24. Interrumpir las labores de otros compañeros de trabajo y/o estorbarlos mientras trabajan
25. Dormir durante horas laborables.
26. Fumar o comer en áreas prohibidas o restringidas, escritorio y almacén.
27. Uso de vocabulario obsceno o palabras soeces (dependiendo de la severidad, conllevará la terminación inmediata del empleo).
28. Uso de las facilidades de la Compañía, de la facilidad de trabajo asignada, sin la debida autorización.
29. Asistir a las facilidades de la Compañía, o a la facilidad de trabajo asignada, acompañados de alguna persona ajena sin autorización.
30. No utilizar la tarjeta de identificación o no utilizarla adecuadamente.

31. Comprar productos o servicios con descuentos mayores a los aprobados por la gerencia o utilizar su descuento para favorecer a terceras personas.
32. Venta de productos o artículos en los predios de la Compañía o en la facilidad de trabajo asignada.
33. Revender productos regalados por la Compañía.

Existen ciertos tipos de conducta que debido a su gravedad pueden conllevar el despido inmediato del empleo como, por ejemplo:

1. Cualquier tipo de acto que envuelva violencia física en los predios de la Compañía o de alguna facilidad de trabajo asignada; o fuera de la Compañía o de alguna facilidad de trabajo asignada mientras tiene puesto el uniforme.
2. Conducta o acciones que puedan poner en peligro la vida o la seguridad de los empleados o la propiedad de la Compañía, incluyendo agresión verbal o física.
3. Portar armas, cuchillos, explosivos o cualquier otro objeto o arma peligrosa en los predios de la Compañía o de alguna facilidad de trabajo asignada.
4. Personarse a trabajar bajo la influencia de drogas o alcohol.
5. Utilizar, distribuir o poseer licor o narcóticos/drogas durante las horas de trabajo.
6. Utilizar palabras obscenas o hacer gestos indecentes, abusivos, ofensivos o insultantes, incluyendo agresión verbal.
7. Juegos de mano o bromas pesadas o acoso contra los compañeros de trabajo o contra cualquier persona en los predios de la Compañía o de alguna facilidad de trabajo asignada.
8. Participar en juegos de azar, legales o ilegales, o apostar durante las horas de trabajo, o en las facilidades de la Compañía o de alguna facilidad de trabajo asignada.
9. Participar en negocios de préstamo de dinero con fines de lucro y/o participar en “sociedades de ahorro” entre empleados.
10. Cometer fraude, falsificar o alterar documentos oficiales de la Compañía o falsificar firmas.
11. Destruir propiedad de la Compañía, de un compañero de trabajo o un cliente.



12. Apropiarse de propiedad de la Compañía, de un compañero de trabajo o de un cliente sin autorización.
13. Causar daños a la propiedad o bienes de algún compañero, la compañía o cliente.
14. Extraer de los predios de la Compañía o de alguna facilidad de trabajo asignada equipos materiales u otra propiedad de la Compañía o del cliente, o alquilados a algún suplidor para rendir nuestros servicios, sin autorización y/o para uso personal no relacionado con los negocios de la Compañía.
15. Tomar mercancía de la Compañía sin pagar por la misma o permitir que un amigo o pariente haga lo mismo.
16. Robo.
17. Hacer comentarios negativos o que perjudiquen los mejores intereses de la empresa. Incurrir en conducta que afecte la reputación o imagen de la Compañía.
18. Hacer uso indebido de una licencia estatutaria concedida por el patrono o mentir o hacer falsas representaciones para utilizar indebidamente los beneficios de una licencia.
19. Manipular documentos y/o procedimientos de la Compañía para obtener un provecho indebido.
20. Proveer información falsa en la solicitud de empleo.
21. Proveer información falsa o errónea intencionalmente en documentos oficiales o en certificados médicos para justificar alguna ausencia.
22. Manipular, alterar, ponchar o falsificar el registro de horas trabajadas, o las horas en el registro de horas trabajadas de otro empleado.
23. Incurrir en conducta constitutiva de hostigamiento sexual.
24. Incurrir en conducta inmoral o deshonesto o ser declarado culpable de un delito grave o menos grave que implique deshonestidad, inmoralidad, violencia o desprecio por la vida y el orden. En estos casos se evaluará la naturaleza y gravedad del delito cometido; la relación entre el delito cometido y los requisitos y responsabilidades que el trabajo conlleva; el grado de rehabilitación del empleado; la información brindada; las circunstancias bajo las cuales se cometió el delito; tiempo transcurrido; y el interés de la Compañía en proteger la

propiedad, la seguridad y bienestar propio, de terceros o del público en general.

25. Divulgar, copiar o poseer con intención de divulgar información y/o documentos confidenciales de la Compañía.
26. Abandono de Empleo.
27. Desempeñar otro empleo durante las mismas horas en que debe encontrarse trabajando en la Compañía.
28. Trabajar para otra entidad competitiva o realizar servicios competitivos, sin previa autorización de la Compañía
29. Para el personal exento (gerenciales y administrativos), incurrir en actividades competitivas o que constituyan un claro conflicto de intereses.

VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

Agresión No Provocada

Una modalidad de violencia en el empleo es la agresión no provocada de un empleado a otro. La agresión no provocada a un empleado durante horas laborables y en los predios de la Compañía es causa justificada para el despido, aun cuando sea la primera falta del empleado.

Pelears

Las peleas son situaciones típicas de violencia, razón por la cual están estrictamente prohibidas en el lugar de empleo y procede el despido en aquellos casos en que se incurra en dicha conducta. Resulta irrelevante quién provocó la situación inicialmente. Lo cierto es que una vez se opte por reaccionar físicamente ante una provocación, o sea, que un empleado agrede a otro, esto será justa causa para el despido en la primera ocasión en que ocurra.

Amenaza

En casos donde se incurra en la violencia verbal, no física, incluyendo amenazas, se podrá imponer desde una suspensión de empleo y sueldo de cinco días hasta el despido, dependiendo de los hechos particulares del caso, los atenuantes y/o agravantes, si alguno.

La Compañía está comprometida en promover y proveer un ambiente de trabajo seguro y no tolerará o condonará acción alguna que amenace a sus empleados, clientes o visitantes. Esto incluye amenazas verbales y físicas y cualquier otro tipo de acción que provoque inseguridad en nuestros lugares de trabajo.

Todos los empleados tienen la responsabilidad de reportar comportamientos amenazantes siempre que ocurran a sus supervisores o al Gerente de Recursos Humanos. Todo empleado que amenace a otro



o que cree un ambiente inseguro para otro empleado o visitante, estará sujeto a medidas de disciplinarias, incluyendo a la terminación de empleo.

POLÍTICA Y PROTOCOLO SOBRE VIOLENCIA DOMÉSTICA

Política sobre Violencia Doméstica en el Trabajo

La Compañía tomará las medidas necesarias para mantener un ambiente seguro para sus empleados, clientes, visitantes y contratistas con el propósito de prevenir situaciones de violencia doméstica dentro de las áreas de trabajo, predios e intermediaciones, en y fuera de horas laborales o en actividades auspiciadas por la empresa. La Compañía no tolerará y repudia de la forma más enérgica todo acto de violencia doméstica contra mujeres u hombres.

No se tolerará ningún acto de violencia doméstica por constituir éste una agresión y un acto criminal contra la persona y por atentar contra la integridad, salud física, mental, estima y moral de la víctima. La Compañía no aceptará que ninguna víctima de violencia doméstica sea discriminada en su lugar de trabajo y, conforme la Ley Núm. 271 de 17 de diciembre de 2006, según enmendada, está prohibido discriminar contra víctimas de violencia doméstica o que puedan ser percibidos como víctimas de violencia, agresión sexual o acecho. Esta prohibición se extiende a parejas del mismo sexo.

La Compañía ha adoptado un protocolo para prevenir e intervenir en situaciones de violencia doméstica en el lugar de trabajo. La violencia doméstica en el empleo puede manifestarse de la siguiente manera: acosar, intimidar, acechar o amenazar a la persona en el centro de trabajo utilizando correo regular, correo electrónico, uso de facsímile, teléfono, teléfono celular, mensaje de texto, o acudiendo personalmente o enviando terceras personas al lugar del trabajo; perseguir, agredir físicamente antes de la entrada de trabajo, durante o a la salida de éste, entre otros. En estos actos de amenaza o agresión, la persona agresora pone en riesgo la seguridad y la vida de la víctima, así como todos los presentes e interrumpe el ambiente laboral de la Compañía.

La Compañía tiene la potestad de tomar aquellas medidas de seguridad que estime necesarias para prevenir e intervenir con situaciones de violencia doméstica, entre las cuales podrían incluir solicitar al tribunal el remedio civil de una orden de protección a favor de la empresa, con el propósito de preservar la paz del entorno laboral y la protección física de todos sus empleados, personal temporero, por contrato, visitantes, proveedores o contratistas y de nuestros clientes.

Será responsabilidad de todo empleado que esté enfrentando una situación de violencia doméstica y que entienda que puede poner en riesgo la seguridad de su persona y/o la de los empleados, contratistas, proveedores, visitantes o clientes de la Compañía, notificar de este hecho a cualquiera de las siguientes personas: a su supervisor inmediato, o su Gerente de Recursos Humanos o a algún miembro de la alta gerencia alta. Esto incluye reportar incidencias mientras trabaja remoto.

Todo empleado que tenga conocimiento o que presencie cualquier situación de violencia doméstica, o que se pueda interpretar como violencia doméstica, y cuyos efectos interfieran o pudieran interferir con el trabajo o la seguridad del personal del área, tiene la obligación de informar tal hecho a su Gerente de Recursos Humanos.

Todos los supervisores, gerentes y ejecutivos de la Compañía deben estar alertas a la posible ocurrencia de actos de violencia doméstica en el trabajo, tomar las medidas para tratar de evitarlos y actuar de inmediato en caso de que ocurra, informando el incidente a las personas mencionadas en esta política.

Protocolo para el Manejo de Situaciones de Violencia Doméstica para Empleados

La Ley para la Prevención e Intervención con la Violencia Doméstica, Ley Núm. 54 de 15 de agosto de 1989, según enmendada, establece la política del Estado Libre Asociado de Puerto Rico con relación a la violencia doméstica, donde se reconoce que se trata de uno de los problemas más complejos y graves que enfrenta nuestra sociedad. La Ley Núm. 23 de 29 de mayo de 2013 extendió la protección de la Ley Núm. 54 de 15 de agosto de 1989 a todas las personas sin importar su estado civil, orientación sexual, identidad de género o estatus migratorio.

Establecemos que como patrono no toleraremos la violencia doméstica en el lugar de trabajo. Cabe destacar que el lugar de trabajo incluye los entornos de trabajo remoto y nuestra intervención para implementar este protocolo se hará hasta donde sea práctico y prudente.

En la Compañía afirmamos nuestro compromiso de mantener un área de trabajo segura para todo el personal. Además de tener un compromiso genuino con el personal que pueda estar confrontando las consecuencias de actos de violencia doméstica y está en la disposición de brindarle apoyo y ayuda en la búsqueda de los recursos y remedios que necesite.

Conforme a dicha política, la Compañía establece este protocolo para el manejo de situaciones de violencia doméstica en el lugar de trabajo que persigue establecer un procedimiento uniforme para atender cualquier situación de violencia en el lugar de trabajo.

Propósito

El propósito de este protocolo es dar a conocer a todos los empleados de la Compañía el procedimiento a seguir para manejar situaciones de violencia doméstica en el lugar de trabajo en cumplimiento con la Ley Núm. 217 de 29 de septiembre de 2006 que requiere la promulgación e implantación de un protocolo para manejar situaciones de violencia doméstica en el lugar de trabajo.

Definiciones

Para propósitos de este protocolo se definen los siguientes términos:

- Relación de Pareja - significa la relación entre cónyuges, excónyuges, las personas que cohabitan o han cohabitado, las



que sostienen o han sostenido una relación consensual y los que han procreado entre sí un hijo o una hija, independientemente del sexo, estado civil, orientación sexual, identidad de género o estatus migratorio de cualquiera de las personas involucradas en la relación.

- Cohabitar – significa sostener una relación consensual de pareja similar a la de los cónyuges en cuanto al aspecto de convivencia, independientemente del sexo, estado civil, orientación sexual, identidad de género o estatus migratorio de cualquiera de las personas involucradas en la relación de pareja.
- Persona que Incorre en Actos de Violencia Doméstica – persona que emplea fuerza física o violencia psicológica, intimidación o persecución contra su pareja.
- Lugar de Trabajo – cualquier espacio en el que una persona realiza funciones como empleado o empleada y los alrededores de ese espacio. Cuando se trata de una edificación o estructura física incluye los espacios circundantes, como los jardines y el estacionamiento. Lugar de trabajo también incluye los escenarios de trabajo remoto autorizados.
- Persecución o Perseguir – significa mantener a una persona bajo vigilancia constante o frecuente con presencia en los lugares inmediatos o relativamente cercanos al hogar, residencia, escuela, trabajo u en otros lugares que frecuente esa persona o, en el vehículo en el cual se encuentre la persona, de forma tal que pueda provocar temor o miedo en el ánimo de una persona promedio.
- Grave Daño Emocional – significa y surge cuando, como resultado de la violencia doméstica, la persona que es objeto de la conducta manifiesta de forma recurrente, una o varias de las siguientes características: miedo paralizador, sentimientos de desamparo o desesperanza, sentimientos de frustración y fracaso, sentimientos de inseguridad, desvalidez, aislamiento, autoestima debilitada u otra conducta similar, cuando sea producto de actos u omisiones reiteradas.
- Intimidación – significa toda acción o palabra que manifestada en forma recurrente tiene el efecto de ejercer una presión moral sobre el ánimo de una persona, la que, por temor a sufrir algún daño físico o emocional en su persona, sus bienes o en la de otra persona, es obligada a llevar a cabo un acto contrario a su voluntad.
- Orden de Protección – significa todo mandato expedido por escrito bajo el sello de un tribunal, en el cual se dictan medidas a una persona que incurre en actos de violencia doméstica para que se abstenga de incurrir o llevar a cabo los mismos.

- Víctima/Sobreviviente - cualquier persona que haya sido objeto de actos constitutivos de violencia doméstica.
- Violencia Doméstica - significa un patrón de conducta constante de empleo de fuerza física o violencia psicológica, intimidación o persecución contra una persona por parte de su cónyuge, ex cónyuge, una persona con quien cohabita o haya cohabitado, con quien sostiene o haya sostenido una relación consensual o una persona con quien se haya procreado una hija o un hijo, independientemente del sexo, estado civil, orientación sexual, identidad de género o estatus migratorio de cualquiera de las personas involucradas en la relación, para causarle daño físico a su persona, sus bienes o a la persona de otro o para causarle grave daño emocional.
- Violencia Psicológica - significa un patrón de conducta constante ejercida en deshonra, descrédito o menosprecio al valor personal, limitación irrazonable al acceso y manejo de los bienes comunes, chantaje, vigilancia constante, aislamiento, privación de acceso a alimentación o descanso adecuado, amenazas de privar de la custodia de los hijos o hijas, o destrucción de objetos preciados por la persona.

Confidencialidad

La Compañía observará todos los criterios éticos necesarios al realizar una intervención y mantendrá de manera confidencial todos los aspectos relacionados con la situación de violencia doméstica en el lugar de trabajo, incluyendo la información recibida, las acciones preventivas adoptadas, los asesoramientos y remedios, como información y documentación. La divulgación se limitará a las personas responsables de recibir consejería, asesoramiento legal, a la policía, o por requerimiento legal.

Personal a Cargo de Situaciones de Violencia Doméstica, Orientación y Procedimiento

Toda situación de violencia doméstica se notificará de inmediato a su Gerente de Recursos Humanos, quiénes serán el oficial a cargo del protocolo. De éstas no encontrarse, se dirigirán a su supervisor inmediato.

Todo el personal de supervisión de la Compañía tendrá la responsabilidad de recibir información y estar al tanto de situaciones de violencia doméstica que pudiera enfrentar el personal que supervisan. Los supervisores, de igual modo tendrán la responsabilidad de atender aquellos asuntos relacionados con violencia doméstica que pudieran atravesar, o pudieran sufrir cualquier empleado que se esté viendo afectado por este tipo de situación, aunque se trate de personas que no están bajo su supervisión; y en todos los casos, canalizarlo adecuadamente.

Los supervisores atenderán de forma preliminar a los empleados afectados por situaciones de violencia doméstica. En conjunto con el



oficial a cargo del protocolo, preparará un plan de acción y seguridad individual y, coordinará aquella ayuda necesaria para el empleado, ya sea ayuda externa o ayuda interna.

Todo empleado que entienda que está siendo afectado por una situación de violencia doméstica en o fuera del lugar de trabajo, podrá acudir, ya sea al oficial a cargo del protocolo o a su supervisor, el cual ofrecerá el apoyo y además coordinará el servicio de ayuda que sea necesario.

El oficial a cargo del protocolo, en conjunto con el supervisor inmediato del empleado afectado, serán responsables de que el plan de seguridad individual se prepare con prontitud, una vez se tenga conocimiento de una situación de violencia doméstica. No será necesario que exista una orden de protección emitida a favor de la víctima/sobreviviente para que se prepare el plan de seguridad individual. Toda información recibida se mantendrá en la más completa confidencialidad. La persona afectada será consultada sobre las medidas de seguridad que se pretendan adoptar.

Una vez la persona afectada informe la situación de violencia doméstica, se le reafirmará la necesidad de conocer la situación en detalle para que las medidas de seguridad que se adopten sean las más efectivas para proteger a la persona afectada y a sus compañeros de trabajo.

Si el supervisor observa que un empleado está atravesando por una situación de violencia doméstica, o si conoce que la situación está sucediendo, hablará con la persona en carácter de estricta confidencialidad. Además, le dejará saber que es parte de sus responsabilidades, buscar maneras de apoyarle e identificar qué acciones se pueden tomar para su seguridad y cuáles alternativas administrativas existen para que pueda manejar la situación disminuyendo el impacto adverso en su trabajo.

Si el empleado, luego de recibir esta orientación se niega a recibir los servicios que le fueron ofrecidos, dependiendo de la severidad de la violencia doméstica y si ésta se ha manifestado en el lugar de trabajo, se le notificará que la Compañía solicitará una orden de protección según se dispone en la Ley Núm. 538 de 30 de septiembre de 2004.

Si el empleado tiene una orden de protección ya expedida, deberá entregar copia de ésta y será guardada en un lugar confidencial en el expediente que Recursos Humanos tenga para esos fines. Con el consentimiento de la víctima/sobreviviente, se informará al personal de seguridad que deba estar enterado para poder cumplir con la orden.

En el caso de que el tribunal haya concedido una orden de protección, se incluirá en el plan de seguridad las medidas a seguir. De ocurrir una violación a la misma, se entregará copia de la orden al personal que estará a cargo de usarla contra la persona agresora, con el consentimiento del empleado afectado. Estas medidas pueden incluir llamar al cuartel de la policía más cercano, preparar al personal de seguridad para que identifique y maneje a la persona que incurra en actos de violencia doméstica de acuerdo a las circunstancias del caso, no permitir la entrada al lugar de trabajo a la persona que incurre en actos de violencia doméstica y tomar las medidas necesarias si se trata de un lugar en el que esa persona recibe o debe recibir servicios de modo que pueda recibirlos en otro lugar.

Cuando se trata de la orden de protección solicitada por la Compañía, se seguirá el mismo procedimiento en cuanto a las medidas de seguridad se refiere. En este caso, se notificará a la víctima.

El empleado afectado podrá acogerse a cualquiera de las siguientes licencias enumeradas a continuación:

- Licencia por enfermedad – utilizada para recibir tratamiento de salud relacionado con la situación de violencia doméstica.
- Licencia médico familiar – cuando el empleado tiene una condición de salud seria que le impide ejercer sus funciones.
- Licencia por vacaciones – puede utilizarse para atender cualquier situación personal o familiar, previa autorización, según provisto por la Compañía.
- Licencia para servir como testigo en casos criminales - puede utilizarse si se presentan cargos criminales contra la pareja.
- Licencia Especial sin Sueldo para Empleados con Situaciones de Violencia Doméstica o de Género, Maltrato de Menores, Hostigamiento Sexual en el Empleo, Agresión Sexual, Actos Lascivos o de Acecho en su Modalidad Grave para Empleados de Puerto Rico

REGLAS SOBRE SALUD Y SEGURIDAD

La Compañía está totalmente dedicada a mantener un lugar de trabajo libre de incidentes para cada empleado en cada tarea realizada. El objetivo es proporcionar a sus empleados y a sus diversos clientes una cultura de seguridad para garantizar proactivamente la eliminación de incidentes mientras proporciona un amplio espectro de servicios. El equipo directivo se compromete con el bienestar de sus empleados y los alienta a adoptar los valores de seguridad en su vida diaria.

En adición, es responsabilidad de todo empleado cooperar en llevar a cabo sus deberes y responsabilidades con precaución y cuidado, velando siempre por evitar un accidente en el área de trabajo. Todo empleado deberá entrar y salir por la entrada principal del edificio. No se permitirá entrar o salir por las escaleras de atrás del edificio u salidas. A tenor con esto, hemos diseñado las siguientes reglas básicas de salud y seguridad:

1. Todo el personal debe asegurarse de utilizar los procedimientos correctos para completar su trabajo.
2. Cada empleado es responsable por el funcionamiento apropiado del equipo que le es asignado en su área de trabajo.



3. De un empleado observar o advenir en conocimiento de alguna de las siguientes situaciones, tiene el deber de reportarlo inmediatamente:
 - Todo accidente, pese a lo pequeño e insignificante que sea.
 - Personas no autorizadas en los predios de la Compañía o en las facilidades de trabajo asignadas, que no parezca un cliente o empleado que esté actuando en forma extraña, debe informarlo a la administración.
 - Cualquier persona abandonando los predios de la Compañía con equipo, materiales o mercancía sin la correspondiente documentación firmada por su supervisor.
 - Cualquier puerta, cerradura o ventana que no cierre o aparente estar rota o forzada.
 - Cualquier artículo o dinero dejados en un cuarto, áreas públicas o en predios de la Compañía debe ser entregado a la administración.
4. Ninguna máquina o equipo que se haya identificado como defectuoso, peligroso o fuera de servicio, debe ser operado.
5. Una vez usted finalice sus tareas, debe devolver todo equipo, herramientas y material de limpieza a su sitio.
6. Nadie está autorizado a levantar cargas pesadas sin el equipo o la ayuda adecuada.
7. Notifique al supervisor inmediatamente de alguna condición o práctica insegura.
8. Cuando aplique, el equipo protector de seguridad debe ser usado siempre que le sea requerido.
9. Fumar y encender fuego (fósforo, antorchas, encendedores) están prohibidos en las facilidades de la Compañía o en la facilidad de trabajo asignada.
10. Extintores, mangueras, paneles eléctricos, y salidas de emergencia deben permanecer completamente libre de cualquier obstáculo que impida su acceso inmediato.
11. Todos los empleados deberán de seguir las instrucciones de manejo de equipo, y utilizar cualquier equipo protector que le sea asignado, cuando aplique, tales como zapatos de seguridad, guantes, cascos, gafas, etc.

Reporte de Situaciones Peligrosas

Como empleado, si observa o conoce de condiciones o prácticas en su área de trabajo que puedan amenazar su seguridad y salud o la de sus compañeros,

informe de ello de inmediato a su supervisor, gerente, Gerente de Salud y Seguridad, o en caso necesario, a las autoridades de emergencia pertinentes.

Reporte de Accidentes

No importa cuán insignificante una lesión pueda parecer al momento de ocurrir, el supervisor debe ser notificado de cualquier incidente o lesión sufrida por un empleado y se debe completar el formulario provisto para reportar accidentes. Es deber de todos los empleados cooperar con cualquier investigación que se realice de un accidente en el lugar de trabajo. El incumplimiento con esta norma conllevará la imposición de acción disciplinaria, que dependiendo del grado de negligencia o intención podrá incluir el despido.

Prohibición de Posesión o Uso de Drogas o de Alcohol

Es la política de la Compañía mantener un lugar de empleo seguro para todos. En la Compañía es un requisito indispensable establecer y mantener un lugar de trabajo libre de drogas o alcohol. La distribución, uso o consumo de sustancias controladas constituye un delito al amparo de las leyes de Puerto Rico y los Estados Unidos. Por lo tanto, en la Compañía procuramos ofrecer un ambiente de trabajo seguro al prohibir el uso de sustancias controladas y de alcohol. El uso, posesión, distribución, manufactura, venta o el estar bajo la influencia de drogas ilegales o alcohol, o el real uso de drogas recetadas, durante horas laborables por empleados en los predios de la Compañía, en asuntos oficiales o cuando está utilizando equipo propiedad de la Compañía, está estrictamente prohibido.

Exhortamos a cualquier empleado que confronte problemas de uso y abuso de drogas y/o alcohol a que reconozca su problema y tome las acciones que correspondan para resolver el mismo. Una vez se haya identificado el problema y se notifique a la Compañía, el empleado será informado que estará sujeto a medidas disciplinarias incluso el despido, si no toma acción inmediata para corregir el mismo. A continuación, detallamos algunas señales indicativas de este problema:

- a. Tardanzas continuas inexplicables (particularmente luego del periodo de tomar alimentos o recesos oficiales).
- b. Ausencias excesivas por razones sospechosas.
- c. Aislamiento en el trabajo.
- d. Deshonestidad.
- e. Actitud arrogante, agresiva, defensiva, malas relaciones con sus compañeros de trabajo.
- f. Problemas económicos constantes.
- g. Accidentes continuos en y fuera del área de trabajo.
- h. Deterioro físico.
- i. Falta de concentración.

La Compañía tiene implementado un programa de tomas de prueba de sustancias controladas en cumplimiento con los requisitos de ley aplicables.



De otra parte, si un empleado tiene que usar un medicamento recetado que constituya o pueda constituir una sustancia controlada y/o afectar su habilidad de realizar su trabajo de manera segura para sí y para los demás compañeros de trabajo, es la responsabilidad de ese empleado comunicarlo oportunamente para brindarnos una oportunidad adecuada de evaluar su aptitud del empleado para realizar las funciones esenciales de su puesto.

Cualquier violación a la política de la Compañía y de las prohibiciones relacionadas con sustancias controladas estará sujeta a acción correctiva severa.

Equipo de Protección Personal

El Equipo de Protección Personal (EPP) se utiliza como una barrera entre el trabajador y el peligro. El mismo sirve como defensa ante algún peligro con el que se tenga o haya tenido contacto. La Compañía ha realizado un análisis de riesgo de los distintos puestos de empleo para identificar la necesidad del EPP necesario para el personal, de conformidad con las normas reglamentarias de salud y seguridad aplicables, y se ha identificado el equipo de protección que aplica según la función, proyecto o contrato.

Manejo de Emergencias

En la Compañía tenemos un plan de preparación para prevenir y afrontar adecuadamente las situaciones de emergencia que puedan suscitarse en el curso ordinario de la operación de negocios, con el fin de minimizar los efectos en las personas y en la infraestructura. El propósito de este plan de manejo de emergencias es definir procedimientos para actuar en el caso de un desastre o amenaza colectiva.

En Caso de Incendio

- Asista a cualquier persona que esté en peligro inmediato a la seguridad y la misma no representa riesgo para usted mismo.
- Active inmediatamente el sistema de alarma de incendio. Esto notificará automáticamente al Cuerpo de Bomberos y se conseguirá ayuda. En adición, esto sonará los sistemas de alarma del edificio para la evacuación de este.
- Si el fuego es incipiente (menor), puede utilizar los extintores de incendio disponibles en el edificio si está capacitado para hacerlo.
- Nunca luche con el fuego si existen alguna de las siguientes condiciones:
 - Usted no sabe que se está quemando
 - El fuego se propaga rápidamente
 - Usted no puede luchar contra el fuego con su espalda hacia una puerta de salida de emergencia.
 - El fuego no puede bloquear su salida de escape.
 - Puede que usted inhale humo tóxico.
 - Sus instintos le dicen que no lo haga.

- Si en el primer intento de apagar el incendio no da resultados positivos evacue el edificio inmediatamente.
- Puertas, y si es posible, ventanas se deben cerrar cuando sale la última persona del edificio.
- Utilice las escaleras.
- Una vez que han salido del edificio o facilidad todo el personal debe reunirse en un área designada para pasar listado de todo el personal.
- Nunca trate de entrar al edificio de nuevo sin el permiso del cuerpo de bomberos.

En Caso de Desastres Naturales

- Durante eventos extraordinarios, como inclemencias del tiempo, nuestro Departamento de Recursos Humanos presta especial atención a fuentes confiables que brindan la información correcta sobre las proyecciones de los acontecimientos atmosféricos y sus consecuencias potenciales, con el fin de asegurarnos de salvaguardar la seguridad de todos sus empleados y clientes. En lo sucesivo, es importante observar y seguir las siguientes directrices para manejar situaciones de emergencia de esta índole de la forma más eficiente.
- La gerencia notificará oportunamente la información correcta relacionada a cualquier evento que represente riesgo a sus clientes y sus empleados.
- Los empleados deben prestar especial atención a las instrucciones que se provean para atender la situación de emergencia.
- Es responsabilidad del empleado mantener comunicación constante con su supervisor o gerente para conocer los por menores que puedan surgir antes, durante y después de la emergencia; y entender si en su caso personal existen circunstancias que deban atenderse de manera diferente.
- Si el evento o emergencia surge en horarios no laborales es responsabilidad del empleado comunicarse con su supervisor para conocer el plan de acción a seguir para el próximo día de trabajo.
- La empresa se encuentra en la industria de servicio, por lo que se presume en todo momento que la operación permanecerá abierta a menos que el personal sea informado lo contrario. De no recibir una comunicación de su supervisor o gerente informando que no habrá trabajo, es la responsabilidad del empleado asistir al trabajo.
- Es responsabilidad del empleado mantener su expediente de Recursos Humanos al día con los números telefónicos de contacto para poder lograr una comunicación oportuna.



Durante estos eventos la empresa exhorta a todos sus empleados a mantener la calma y ser prudentes en su toma de decisiones.

Salidas de Emergencias

La Compañía reconoce la importancia de mantener a sus empleados orientados en relación con las salidas de emergencia en las facilidades de la oficina central. Por tanto, le ofrecemos las prácticas y procedimientos a seguir en caso de necesitar utilizar las salidas de emergencia para el desalojo inmediato del edificio. Este desalojo puede surgir a raíz de diferentes factores. Ejemplos de estos puede ser incendio dentro del edificio, algún desastre natural como terremoto o maremoto o algún intento de sabotaje o ataque al edificio. Antes que nada, es necesario conocer, que es una Salida de Emergencia. Esta es una vía continua de desplazamiento, desde cualquier punto de un edificio hasta un lugar seguro, que se encuentra libre de peligro.

Para el funcionamiento eficiente de las Salidas de Emergencias es necesario seguir con las siguientes prácticas recurrentemente:

- Toda salida de emergencia debe permanecer libre y sin obstrucciones por objetos, tales como:
 - sillas
 - cajas
 - basura
 - todo aquello que no permita paso libre de las personas
- Deberán abrir en el sentido de la circulación de descarga.
- Deben abrir fácilmente sin llaves u otras herramientas.

Para el personal asignado a trabajar a las diferentes facilidades de los clientes, las salidas de Emergencias están debidamente identificadas, pero es necesario que usted reconozca las mismas en su lugar de trabajo. En aquellas facilidades que posean ascensores, es necesario conocer que el uso de los mismos está terminantemente prohibido. En todo momento deben utilizar las escaleras de escape.

No Fumar

No se permite fumar en el interior de las facilidades de la Compañía. En el caso de las facilidades de los clientes, solamente se permite fumar en áreas asignadas por cada cliente.

Directrices No-Oficiales

Se prohíbe actuar, en funciones de trabajo, bajo directrices no oficiales, rumores o dichos. Cualquier duda que usted tenga sobre asuntos de su trabajo debe aclararla con su supervisor directo. Todo el personal debe ser muy cauteloso y precavido con los rumores e información extraoficial que reciban en cuanto a sus funciones en el trabajo o sobre cualquier otra política de la Compañía. Las directrices o política oficial de la Compañía se

transmitirán a través de cartas, memorandos, procedimientos, formularios oficiales y/o las instrucciones verbales de los supervisores.

Área de Trabajo, Equipos y Activos

La Compañía provee a sus empleados un espacio o área de trabajo para realizar sus funciones, durante horas laborables. De igual modo, a algunos empleados le facilita computadoras y equipos, los cuales son propiedad exclusiva de la Compañía. Ante ello, la Compañía se reserva el derecho de abrir e inspeccionar cualquier módulo, espacio o área asignada, así como cualquier contenido, efectos o artículos que se encuentren en su área de trabajo. Dicha inspección puede ocurrir en cualquier momento, con o sin ningún aviso anticipado o consentimiento del empleado. Dicha inspección puede ser conducida durante, antes o después de horas laborables, por cualquier supervisor, gerente o personal de seguridad designado por la Compañía. Será responsabilidad de cada empleado mantener limpia y recogida su área de trabajo. El empleado será adiestrado para operar los equipos de la empresa, por tanto, es responsable de entender la operación de los mismos. De ocurrir algún daño al equipo, éste será responsable de los gastos incurridos en la reparación o reemplazo del mismo. Por ende, es nuestro compromiso de cuidar y proteger la propiedad, correspondencia y documentos de la empresa y utilizarla sólo para los fines designados y autorizados. Al finalizar la jornada de trabajo, todo documento o información debe ser guardada bajo llave hasta el próximo día laborable. Recuerde que la Compañía posee, en ocasiones, información sensitiva y confidencial de sus clientes como, por ejemplo, direcciones, tarjetas de crédito, números de teléfonos y, a nivel central, información de los expedientes del personal.

Vigilancia

Para proveer seguridad a las facilidades y a los empleados, la Compañía utiliza cámaras de seguridad las cuales graban veinte y cuatro (24) horas, siete (7) días a la semana. Además, si usted está asignado a la facilidad de un cliente, dicha facilidad pudiera tener un sistema de cámaras de seguridad grabando veinte y cuatro (24) horas, siete (7) días a la semana. Estos sistemas de vigilancia electrónica existen para asegurar la protección de la propiedad, así como de la seguridad e integridad física de los empleados, contratistas, suplidores de servicios y/o visitantes. Refiérase a nuestra política de vigilancia para más información.

La Compañía se reservará el derecho de admisión. No se permite visitas al personal durante horas laborables. En caso de emergencia familiar, que se requiera verle, se le notificará al supervisor, quien a su vez lo llamará para que pase al área de visitantes.

Visitas

Ningún visitante está autorizado a entrar a las áreas de trabajo, excepto en el caso de visitas oficiales. Es decir, sólo estarán autorizados a entrar los visitantes autorizados por la oficina administrativa. Cualquier asunto personal que no sea de emergencia familiar deberá resolverse fuera de horas laborables. En caso de emergencia, se coordinará con el supervisor.



Permanecer en la Propiedad de la Compañía

Una vez usted haya terminado las labores del día o haya completado su turno de trabajo, debe abandonar prontamente, dentro de los próximos 10 minutos, su área de trabajo y los predios de la Compañía. Está prohibido estar o entrar en la propiedad de la Compañía fuera de horas de trabajo, salvo circunstancias excepcionales y previa autorización expresa de su supervisor o gerente.

Casilleros

En las facilidades de nuestros clientes que así lo exijan, todo empleado deberá dejar, teléfonos, beepers, etc. apagados en los casilleros o áreas designadas para guardar pertenencias, al entrar al trabajo y retirarlo a la salida de su jornada diaria o durante la hora de almuerzo. No se puede abrir los casilleros durante horas laborables. De necesitar buscar algo en el casillero, debe solicitar permiso a su supervisor.

Inspecciones

La Compañía se reserva el derecho a llevar a cabo inspecciones en sus facilidades de negocio. Este derecho de la Compañía a realizar inspecciones rutinarias incluye, pero no se limita a: cabinas, escritorios, bolsas, casilleros (“lockers”), cajas, zafacones, áreas de almacenaje y cualquier otra propiedad. No se reconoce una expectativa de privacidad con relación a todo material u objetos guardados en las facilidades de la Compañía. Cualquier inspección realizada por un miembro de la gerencia en su capacidad oficial se realizará ante la presencia del empleado.

SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

Las computadoras, tablets, teléfonos, el sistema de correo electrónico (e-mail), el acceso a Internet y los sistemas de comunicación en general, se han convertido en herramientas necesarias e importantes para la operación eficiente de los negocios. Sin embargo, es necesario establecer una política relacionada con el uso de dichos sistemas y equipo relacionado para el personal que tenga acceso al mismo. Esta política está encaminada a evitar el uso inapropiado del sistema y de las computadoras, que no sólo desperdicia los recursos de la Compañía, interfiere con las funciones de los empleados, disminuye la capacidad y rapidez del sistema de red electrónica completo, sino que también puede exponernos a reclamaciones judiciales. Es necesario, además, establecer las normas, que se indican a continuación, para proteger la información confidencial que manejamos en la Compañía para que ésta no sea diseminada de manera impropia.

1. El término “sistema de comunicación” aplica a las diversas formas de comunicación electrónica utilizadas por la Compañía, incluyendo: computadoras, protector de pantallas, correo electrónico, conexiones al Internet y servidores de Internet y cualquier otra red interna y/o externa, buzón de voz, conexión de video conferencia, facsímile y teléfonos. Cualquier otra forma de comunicación electrónica usada por los empleados al presente o en el futuro, se considera incluida en ésta política.

2. Tanto las computadoras, como el sistema de correspondencia electrónica y los sistemas de comunicación son propiedad de la Compañía y solamente pueden ser utilizados para propósitos autorizados y relacionados con el negocio de la Compañía.
3. Toda la información creada y almacenada en los archivos de las computadoras de la Compañía es propiedad exclusiva de la Compañía y sólo podrá ser extraída del sistema para propósitos y/o gestiones autorizadas y relacionadas con el negocio de la Compañía.
4. El uso de las computadoras y del sistema de correspondencia electrónica y los demás sistemas de comunicación están restringidos a los empleados y/o usuarios autorizados de la Compañía para cuestiones autorizadas y relacionadas con el negocio de la Compañía.
5. Los empleados de la Compañía o los usuarios autorizados no tienen ninguna expectativa de intimidad con relación a cualquier información o mensaje creado, recibido o enviado a través de las computadoras, el sistema de correos electrónicos (e-mail) o cualquier otro sistema de comunicación.
6. Si algún empleado tiene alguna información personal confidencial o privada que comunicar, no deberá utilizar las computadoras, el sistema de correos electrónicos (e-mail) ni demás sistemas de comunicación de la Compañía para almacenar o comunicar dicha información.
7. La Compañía se reserva el derecho de inspeccionar, vigilar y fiscalizar las computadoras, el sistema de correos electrónicos (e-mail) y demás sistemas de comunicación para garantizar que su propiedad está siendo utilizada para propósitos y gestiones autorizadas y relacionadas con el negocio de la Compañía.
8. La inspección del sistema de correos electrónicos (e-mail) o de las computadoras puede hacerse en cualquier momento, a cualquier computadora, o a todas las computadoras de los usuarios de la Compañía.
9. Ninguna información debe entrar a las computadoras y ningún mensaje debe ser enviado por el sistema de correos electrónicos (e-mail), a menos que sea por una razón autorizada y relacionada con el negocio de la Compañía.
10. Toda la información que se procese en la computadora y toda comunicación enviada por correos electrónicos (e-mail) o cualquier otro sistema de comunicación de la Compañía debe expresarse de forma adecuada, tal y como si estuviera preparándose un documento oficial de la Compañía escrito



e impreso, y de conformidad con nuestras políticas, y en específico de las Políticas sobre Hostigamiento Sexual en el Trabajo e Igualdad de Oportunidad en el Empleo.

El lenguaje que se utilice en las comunicaciones que se envían por correo electrónico debe ser correcto y conforme a las más elementales normas de cortesía y educación consistente con nuestro ambiente de trabajo. Por lo tanto, está prohibido el uso de palabras vulgares y/o soeces. Cualquier transmisión, descarga (downloading), correo electrónico, mensaje de voz (voice mail) u otras formas de comunicación conteniendo imágenes sexualmente explícitas, mensajes o caricaturas, reparos críticos étnicos, o cualquier información o imagen que pueda resultar en hostigamiento u ofensivo, está estrictamente prohibido y en contravención con la política de la Compañía.

11. Toda la información almacenada en el sistema de correos electrónicos (e-mail) de empleados que dejen de trabajar en la Compañía será conservada por un período de doce (12) meses.
12. Será responsabilidad de todos los que trabajan en la Compañía o personas autorizadas por la Compañía cumplir con esta política.
13. El uso del Internet es únicamente para funciones del negocio.
14. Está prohibido enviar correos electrónicos masivos que no estén relacionados con el trabajo.
15. No se podrá copiar programas para usar en otras computadoras, incluyendo la Compañía, sin la aprobación escrita de la gerencia de la Compañía en riesgo de violación del permiso bajo el cual se utilizan los programas. Además, no se puede usar equipo de la Compañía para operar programas que no tienen licencia o no están autorizados.

Refiérase, además, a la Política de Protección y Destrucción de la Información y Desarrollo Seguro de Software.

POLÍTICA SOBRE REDES SOCIALES

En la Compañía reconocemos la evolución que ha tenido la comunicación social en línea a través de distintos medios en el espacio cibernético y entendemos necesario establecer una Política oficial que disponga ciertas guías y/o normas sobre el uso de estos medios cuando dicho uso incide con su trabajo directa o indirectamente.

No obstante, entendemos fundamental que todos los miembros de nuestro equipo entiendan claramente las implicaciones de participar en distintos medios de comunicación social que hagan referencia a la

Compañía y/o la relación que usted tiene como miembro del equipo con la empresa. Todos los empleados de la Compañía tienen un deber de lealtad hacia su empresa. Por lo tanto, usted tiene la responsabilidad de reconocer cuando usted o la Compañía se considerarían responsables por su comportamiento en el uso de las redes sociales. En este sentido, hemos establecido las siguientes normas:

1. Como empleado de la Compañía, usted tiene la responsabilidad de actuar con honestidad e integridad en todos los asuntos. Este compromiso aplica a los usos que usted haga de foros sociales cibernéticos. Tenga presente que su comportamiento en el espacio cibernético refleja quien es usted y puede tener un impacto directo en la Compañía.
2. Usted es responsable de entender el alcance y las implicaciones de participar en cualquier forma de comunicación social cibernética y/o conversaciones en línea en las que se haga referencia a la Compañía o sus marcas y/o su relación de empleo con la Compañía, Inc. y sus marcas; y debe reconocer cuando la Compañía puede estar expuesta a responsabilidad por su comportamiento.
3. La Compañía prohíbe la manipulación del flujo de comunicación social cibernética, creando destinatarios y/o mensajes falsos con el fin de confundir y/o controlar conversaciones.
4. Usted debe ser consciente y considerar el derecho a la privacidad de las personas con quienes se conecta y ser precavido.
5. Existe una diferencia entre hablar o expresarse a nombre de la Compañía y hablar o expresarse de la Compañía. La Compañía, en un foro social cibernético, a menos que tenga autorización expresa de Recursos Humanos.
6. Usted es responsable de cumplir con las normas de conducta, ética, confidencialidad de la información, discrimen y/u hostigamiento sexual y uso de sistemas de comunicación electrónicos.
 - a. Cualquier cosa que usted publique que involucre a la Compañía y que pueda potencialmente empañar o afectar nuestra imagen, usted será fundamentalmente responsable. Le exhortamos a que participe en el espacio cibernético, pero le solicitamos que lo haga de manera apropiada ejerciendo buen juicio y sentido común.
 - b. Aunque usted no sea la voz oficial que represente a la Compañía, usted es, en todo momento, uno de nuestros activos más importantes para observar el ambiente de



conicación social cibernética. Si usted identifica señalamientos positivos o negativos sobre la Compañía o sus marcas en el mundo cibernético, que usted entienda importante compartir, considere compartirlo canalizándolo a través de la gerencia.

- c. Puede surgir que usted se encuentre con publicaciones negativas o despectivas sobre la Compañía o sus marcas, o identifica a terceros lanzando conversaciones negativas. Salvo que usted sea la persona con autoridad designada para responder, evite reaccionar. Refiera la situación a la gerencia.
- d. Lo que publique va a ser público por mucho tiempo. El Internet es permanente. Incluso, si borra comentarios o mensajes más tarde, por lo general hay un registro. Cuando la información que usted publique pueda ser vista por personas que no son solamente sus amigos y familiares, como lo son clientes, colegas y supervisores, tenga cuidado y precaución en cuanto a lo que divulga. Nunca puede divulgarse información no pública de la Compañía (esto incluye información confidencial). Además, asumir posturas públicas en el Internet que sean contrarias a los intereses de la Compañía puede causar un conflicto. Cuando tenga duda de que algún comentario que publique, en el espacio cibernético, pueda tener una repercusión negativa, lo más juicioso es no publicarlo.
- e. Esta política aplica a cualquier acto de discrimen u hostigamiento sexual que ocurra en el ambiente de trabajo, incluyendo las facilidades de la Compañía, los predios de compañías clientes, y otros lugares donde el personal realice, o pueda realizar tareas de su trabajo o que pueda razonablemente ser considerado una extensión de su trabajo como, por ejemplo, lugares donde se celebran reuniones o actividades, y sistemas y equipos electrónicos propiedad de la Compañía.

- Evite mezclar su vida profesional o de trabajo con su vida personal en las redes sociales. Recuerde que en ocasiones usted tiene en su red a clientes, suplidores y/o aliados del negocio. Muchas veces la línea es finita en la distinción. Por tal razón, le exhortamos a hacer comentarios que sean consistentes con su trabajo.
- No publique o discuta información o fotos que puedan ser consideradas privadas o de uso interno de la Compañía.
- No escriba algo que usted no quisiera que su supervisor lea o que no le gustaría observar en la primera plana de un periódico.

- Protéjase y proteja su información personal. Participe sólo en la medida en que usted se sienta cómodo y no olvide leer la política de privacidad en cada sitio web y sus directrices.
- Se espera que usted lleve a cabo un dialogo respetuoso y civil independientemente de la raza, color, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género, impedimento físico o mental, nacionalidad, edad, condición de veterano, condición social, ideas políticas, ser víctima de violencia doméstica, información genética o cualquier otra categoría protegida por ley. En la Compañía estamos comprometidos en practicar y promover una política de no discrimen.
- Evite utilizar malas palabras, chistes vulgares u obscenos, insultos o incurrir en peleas en sus conversaciones cibernéticas.
- No critique a la Compañía o sus productos de manera pública. Le exhortamos a manejar sus inquietudes e inconformidades por los canales internos más apropiados. Recuerde que la Compañía tiene una política de puertas abiertas y estamos receptivos a atender sus inquietudes directamente a través de una comunicación respetuosa y sincera.
- Está prohibido referirse a clientes o suplidores de manera inapropiada o irrespetuosa. Nunca pierda de perspectiva que los contenidos de la mayoría de las redes sociales son públicos y difíciles de controlar.
- Nunca comparta información sobre los clientes de la Compañía, esto incluye el nombre mismo de la empresa o su(s) propietario(s).
- No haga comentarios de los productos de los competidores. En su lugar, haga comentarios sobre los beneficios positivos de nuestros productos y/o servicios.
- No comente en asuntos de naturaleza legal, litigiosa o de alguna parte oponente sin la aprobación debida.
- No comente sobre las finanzas e inversiones de la Compañía.
- Respete los derechos de autor, registros de marca, licencias y cualquier material con derecho de autor.
- El uso de las redes sociales no está permitido durante horas de trabajo. Haga uso útil y eficiente de su tiempo de trabajo.
- Nuestros clientes están comentando de nosotros todos los días en línea, y los medios sociales de comunicación en línea les permiten escuchar, responder y ser escuchados. Como



miembro del equipo de la Compañía entendemos que es posible que desee ser parte de esa voz. Si desea participar o no es totalmente voluntario. El tiempo dedicado a discutir la Compañía en sitios web de medios sociales no se considera tiempo de trabajo por lo que no se compensa. Sin embargo, si decide participar, esperamos que sea útil, respetuoso, inteligente y positivo.

En la Compañía, nos reservamos el derecho a cotejar las conversaciones públicas en línea 24/7 con el fin de conocer el interés del consumidor, las tendencias y las menciones de la empresa. Sus mensajes posteados relacionados a la empresa pueden ser vistos dentro de la Compañía y deben transmitir la misma actitud positiva y respetuosa que la Compañía infunde en sus comunicaciones.

La Compañía impondrá acción disciplinaria por el incumplimiento con estas normas y guías, de conformidad con la naturaleza de las faltas y las circunstancias. En situaciones que así lo ameriten, usted puede estar expuesto a responsabilidad civil o criminal. Antes de publicar algo, pregúntese a usted mismo si vale la pena el riesgo.

POLÍTICA SOBRE MONITOREO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS EN EL LUGAR DE TRABAJO

La Compañía se reserva el derecho de monitorear llamadas en el sistema telefónico del negocio para propósitos de control de calidad y/o con fines de capacitación al personal sobre los estándares del servicio que brindamos. De implementarse, se hará durante el curso de las actividades operacionales y personal debidamente autorizado podrá escuchar las llamadas telefónicas. Al comunicarse con nuestras facilidades, los clientes serían notificados de antemano que la Compañía se reserva el derecho a monitorear las llamadas para los fines antes mencionados. Si en cualquier momento durante el proceso de monitoreo se identifica una llamada personal, el monitoreo se suspendería.

CONFIDENCIALIDAD

Información Gerencial

La Compañía posee una amplia información confidencial y de secretos comerciales que se han trabajado a través de los años con mucho trabajo y esfuerzo. Mantener su secretividad es esencial para una posición comercial competitiva. Estos secretos pueden incluir:

- Planes de negocio, métodos y pronósticos;
- Formulas y procedimientos;
- Información sobre relaciones comerciales;
- Información financiera;
- Métodos y técnicas del servicio de limpieza e higiene
- Información sobre nuevos inventos, productos y tecnología;
- Diseño de productos, servicios y/o equipos;
- Análisis de mercadeo, planes o lista de clientes; y
- Cualquiera otra información que tiene o pudiera tener valor comercial debido a su inaccesibilidad al mundo exterior.

Por lo tanto, se requiere mantener estrictamente confidencial toda información sobre las técnicas y secretos de negocio con nuestros clientes y terceras personas. Es sumamente importante ser cauteloso en cuanto a la información que se divulgue sobre nuestro negocio y la operación de éste frente a clientes o personas que se encuentren buscando información sobre nuestra operación. Toda información debe ser protegida incluyendo, nombres de clientes y sus direcciones; así como el archivo de los clientes, hojas de citas, encuestas de clientes e información personal de nuestros empleados. Tampoco se permite hacer comentarios sobre incidentes, problemas o situaciones que pudieran surgir en las distintas áreas de trabajo; ni sobre cualquier otra información del negocio en general. A esos efectos, debe tenerse cuidado con las conversaciones casuales que se hagan en los pasillos y/o áreas de trabajo frente a clientes y terceras personas.

Toda la información confidencial y privilegiada del negocio de la Compañía debe ser protegida. Tenga siempre en mente que la información privilegiada es altamente sensible. La información privilegiada es aquella que no es pública, que aún no se ha hecho pública, y que, de saberse, podría tener un impacto adverso para el negocio.

Cualquier pregunta que un cliente o tercera persona haga con relación a nuestros servicios y/o técnicas o estrategias de negocio; como, por ejemplo: propaganda, encuestas, publicidad, etc., deberá ser canalizado a través de la persona encargada. En caso de dudas, canalícelo al Gerente de Recursos Humanos.

Información de Clientes y Suplidores

La confidencialidad de la información que comparten nuestros clientes con el personal de la Compañía no puede ser discutida con otros empleados ni terceras personas. Nosotros necesitamos la cooperación de todos para proteger la privacidad de nuestros clientes y de nuestro equipo de trabajo. Por lo tanto, se requiere el mayor grado de discreción. Este es un factor muy importante para mantener y asegurar el respeto de nuestros clientes. Como parte de esta política, requerimos que no se divulgue o revele a nadie el nombre de nuestros clientes en ningún momento. De igual manera, es vital que ninguna información sobre nuestros clientes sea discutida con terceras personas.

Además de lo anterior, tenemos la obligación de proteger la privacidad de datos que nuestros clientes y suplidores comparten con nosotros. Solo aquellos empleados con la necesidad de conocer (on a need to know basis), deben acceder o utilizar información de clientes o suplidores. Cuando necesite acceder o utilizar información de clientes o suplidores como parte de su trabajo, debe hacerlo sólo dentro del ámbito limitado de su necesidad laboral, teniendo especial cuidado de no arriesgar nunca la seguridad o privacidad de la información que conservamos.

Uso y Divulgación del Seguro Social

En la Compañía, es nuestra responsabilidad proteger la identidad de nuestros empleados. En la Compañía no se utilizará el número de seguro social de los empleados en documentos de circulación general, salvo



en aquellas excepciones establecidas por la Ley Núm. 207 del 27 de septiembre de 2006.

En ningún momento, aparecerá el número de seguro social en la tarjeta de identificación del empleado ni en lugar alguno que el mismo quede visible al público, en general, ni en documento alguno de circulación general, ni será nunca exigido a nuestros empleados que renuncien a mantener la confidencialidad de su número de seguro social, salvo aquellos casos en que las leyes estatales o federales así lo exigen.

Nadie en la Compañía está autorizado a dictar, entregar o confirmar el número de seguro social de empleado alguno sin antes haber sido autorizado por escrito por la persona responsable de los asuntos de Recursos Humanos. Hacerlo constituirá justa causa para aplicar medidas disciplinarias tan severas como el despido.

El Gerente de Recursos Humanos está autorizado a dar el número de seguro social únicamente:

1. En aquellos casos y para aquellos fines en donde una ley estatal o federal así lo exige.
2. Cuando así lo ordene algún tribunal estatal o federal.
3. Cuando esta protección sea renunciada de forma voluntaria y por escrito por el empleado. El empleado podrá revocar esta autorización también por escrito en cualquier momento después de haber dado su autorización.

Siempre que algún documento requiera que se incluya el número de seguro social el mismo será editado de modo que este sea ilegible.

El número de seguro social será transmitido en documentos digitales únicamente cuando exista una autorización escrita del empleado.

En todo documento oficial de la Compañía, en los que se recopile el seguro social, se indicará si el requisito es voluntario o mandatorio y se editará de modo que dicho dato sea parcial o totalmente ilegible.

Cuando se disponga de documentos que contengan números de seguro social, se hará triturándolos y asegurándose de que no es posible violentar la confidencialidad de los mismos. Será responsabilidad de todos los supervisores de la Compañía hacer cumplir esta política.

Privacidad de los Empleados

Para realizar nuestras operaciones eficazmente, la Compañía puede compilar, mantener y compartir apropiadamente cierta información personal sobre usted. Respetaremos y protegeremos su información personal al máximo exigido por las leyes de protección de datos que puedan ser de aplicación. Comprendemos que cualquier pérdida o uso inadecuado de su información confidencial podría tener consecuencias no deseadas. Así como la Compañía respeta y protege su información personal, es responsabilidad suya gestionar la información personal de compañeros de trabajo con sumo cuidado para proteger su privacidad.

CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA

Conflicto de Interés

Es la política de la Compañía mantener los más altos estándares éticos y legales en la conducta de sus negocios y asuntos internos. Con el objetivo de ayudar a asegurar que los activos y recursos de la Compañía no se utilicen para fines de soborno o corrupción, la Compañía debe mantener libros y registros exactos que reflejen fielmente nuestras transacciones y las disposiciones de activo. Teniendo esto en consideración, se espera y requiere de cada empleado de la Compañía la mayor responsabilidad en la protección de los activos y otros intereses de la Compañía y el cumplimiento con las siguientes normas:

1. Use las facilidades, propiedad y productos de la Compañía solamente dentro de los propósitos de negocio de la Compañía y en el desempeño de su función como empleado.
2. Proteja y no divulgue información secreta, confidencial y propietaria de la Compañía. Esto se considera parte de las responsabilidades y obligaciones de su empleo.
3. Use y discuta la información secreta, confidencial y propietaria solamente cuando sea necesario hacerlo (on a need to know basis) para el desempeño del trabajo. En caso de duda, consulte con su supervisor.
4. Bajo ningún concepto, usted debe incurrir o participar en actividades donde usted exponga a riesgo los activos de la Compañía o éstos se puedan ver afectados adversamente, tales como actos de apropiación no autorizada de propiedad o materiales, robo, desfalco, mal manejo o malversación u otros actos de similar naturaleza.
5. Reporte a su supervisor o a la gerencia de la Compañía cualquier actividad que conduzca o pueda conducir a mal uso, abuso o apropiación no autorizada de los activos de la Compañía. Esto incluye propiedad, equipo, materiales, dinero, valores, herramientas, y cosas similares.
6. No acepte propinas, favores, regalos de suplidores, contratistas, acarreadores, y otras fuentes externas que tengan negocios con la Compañía.
7. Al representar a la Compañía y su nombre comercial, usted debe asegurarse de mantener siempre un desempeño profesional que represente lo que se espera de un empleado nuestro.
8. Cumpla fielmente con todas las normas, procedimientos y políticas de la Compañía.



9. Actuar con integridad se trata de escoger las decisiones correctas aun cuando nadie esté mirando.
10. Está prohibido usar fondos de la Compañía para cualquier propósito que no esté claro y correctamente documentado.
11. Está prohibido la divulgación de información confidencial y privilegiada, entiéndase material o información que no es pública de la Compañía o de algún cliente de la Compañía y, que de conocerse, pudiera afectar la decisión de un tercero con respecto a negocios de la empresa.
12. Está prohibido aceptar, ofrecer o recibir regalos (i) hechos en efectivo o el equivalente en efectivo; (ii) puedan ser interpretados como un soborno; (iii) violen las leyes y/o reglamentos federales y/o locales aplicables a la empresa u otra persona; (iv) creen expectativas más allá de aquellas que se relacionen razonablemente al desarrollo de negocios o fortalecimiento de las relaciones de negocios existentes.

Uno de los principios fundamentales de la Compañía es que sus empleados nunca permitan que los intereses personales interfieran con los intereses de la Compañía y que eviten toda apariencia de conflicto de intereses con la Compañía.

Un conflicto de interés puede existir cuando un empleado se envuelve en una actividad personal que genere ganancias o beneficios cuantificables, ya sean tangibles o intangibles, y que pueda interferir ó aparentar interferir con los objetivos de la operación de la Compañía, su trabajo y sus responsabilidades. Esto incluye, pero no se limita a: trabajos fuera de la Compañía en aspectos similares a aquellos a los que la Compañía se dedica, con suplidores, contratistas, competidores de la Compañía, u otras actividades que tengan el potencial de afectar los objetivos y el desempeño de los empleados. También puede existir cuando el empleado o sus familiares tengan participación directa en alguna compañía que haga negocios con la Compañía o cuando el empleado o sus familiares reciban algún incentivo, premio, regalo sustancial o consideración especial, por parte de un tercero ajeno a la empresa, como resultado de cualquier transacción o negocio en la que la Compañía esté envuelta.

Cada director, oficial, supervisor y empleado de la Compañía tiene el deber de evitar relaciones, actividades y situaciones que conflijan con los intereses de la Compañía o que le prive a la Compañía de la completa lealtad de esa persona cuando actúe para su beneficio. Si existe alguna posibilidad de que un interés en, o un contrato con, otra empresa pueda afectar su juicio al actuar a favor de la Compañía, ese interés o contacto debe ser terminado.

De usted tener una duda relacionada a alguna actividad que pueda ser considerada en violación a esta política, debe dirigirla al Departamento de Recursos Humanos.

Regalías

Está prohibido que los empleados acepten regalos de valor nominal alguno por parte de clientes, vendedores, contratistas o alguna entidad que conduzca o busque conducir negocios con la Compañía. Esto incluye la prohibición de aceptar propinas durante su tiempo de trabajo.

Si dichos regalos son enviados a la casa u oficina del empleado, éste debe devolver esos regalos a su supervisor, así depositando la responsabilidad de devolución en manos de la gerencia de la Compañía. Cualquier pregunta concerniente a esta política debe ser referida inmediatamente al Departamento de Recursos Humanos.

Contabilidad y Registros Financieros

Los registros de contabilidad de la Compañía y las declaraciones financieras siempre deben reflejar con precisión la naturaleza y el propósito de nuestras transacciones. Nunca debe realizar entradas falsas ni engañosas en nuestros registros de contabilidad, declaraciones financieras y/o reportes u otro tipo de documentos que usted desarrolle en el curso ordinario del negocio de la Compañía.

Calidad y Seguridad de los Servicios

La Compañía respeta todas las leyes y normativas respecto a calidad y seguridad de los servicios que brindamos. Estamos comprometidos con la seguridad de los productos y servicios, desde el uso hasta el desecho y el reciclaje o reutilización. Al respetar las leyes, reglamentos y normas de la Compañía, contribuimos a asegurar la integridad de nuestras marcas y la imagen de calidad que distingue nuestros servicios. Si usted tiene cualquier preocupación o advierte algo extraordinario que podría afectar negativamente la calidad y/o la seguridad de nuestros productos o servicios, repórtelo al Presidente inmediatamente.

Quejas de Clientes

Toda queja que presente un cliente sobre la calidad del servicio o irregularidades en la ejecución del servicio se investigará y se preparará un reporte con todos los detalles. De identificarse alguna incidencia que amerite tomar algún tipo de acción remediativa o correctiva, la Compañía procederá de inmediato a así hacerlo. Incidencia sujetas a acción correctiva incluyen, pero no se limitan a (i) autorizar o participar directamente en violaciones a este Código de Conducta Ética; (ii) no denunciar deliberadamente una violación u ocultar deliberadamente información pertinente y material respecto a una violación al Código de Conducta Ética; (iii) la supervisión inadecuada de informes por parte de un supervisor; y (iv) tomar represalias directa o indirectamente o fomentar que otros lo hagan, contra quién denuncie una violación o posible violación al Código de Conducta Ética.

Competencia Justa

En la Compañía, creemos en la libre competencia y nos esforzamos por aventajar nuestros competidores haciendo uso de prácticas comerciales



honradas y justas. En nuestras relaciones con clientes, distribuidores, suplidores y competidores, nunca debemos buscar ninguna ventaja injusta ni distorsionar hechos sobre nuestro negocio ni nuestros productos y servicios. La reputación de la Compañía respecto a justicia y honradez es demasiado valiosa para ponerla en riesgo comportándose de otro modo.

Activos Físicos

Cada uno de nosotros es responsable de conservar y proteger los activos de la Compañía, incluyendo activos financieros, secretos comerciales, y otra información privada del negocio, así como la propiedad física. Los recursos como materiales, equipos, productos, y tecnología están dirigidos exclusivamente para fines empresariales, y su robo, pérdida, abuso o uso indebido deben evitarse. Depende de cada uno de nosotros.

Selección de Suplidores

Todas las interacciones con los suplidores deben cumplir con nuestros más altos estándares de ética. Los suplidores deberán ser seleccionados sólo cuando añadan claramente valor a la Compañía. Para garantizar que esto suceda, cada unidad del negocio que necesita contratar suplidores, deberá definir los requisitos para cada suplidor y seleccionar imparcialmente aquellos que mejor cumplan con las necesidades de negocio de la Compañía, basando su decisión en criterios objetivos como calidad, precio, servicio, confiabilidad, disponibilidad, excelencia técnica y entrega. La unidad de negocios deberá obtener al menos tres propuestas o cotizaciones para evaluación. Contratación de suplidores que exceda de la cantidad de \$500.00, deberá tener la aprobación del Director de Finanzas. Nunca será aceptable permitir que su elección de un suplidor sea viciada, o parezca estarlo, por:

- cualquier conflicto de interés o aparente conflicto de interés.
- regalos o entretenimientos inapropiados o cualquier otro tipo de influencia o que parezca incorrecto.
- acuerdos confusos o no transparentes y/o que no sean aprobados previamente por el representante autorizado de la Compañía.

Nunca puede indicarle a un suplidor proponente lo que su competidor le ofrece para acelerar el proceso. No es correcto revelar información de tipo específico que haya producido un suplidor proponente a la Compañía.

Tenemos una responsabilidad de mantener estrictamente confidencial la información que nuestros suplidores nos producen, incluyendo sus datos financieros, estrategia de precios, términos de contratación, datos técnicos, procesos de propiedad y programas, o detalles pendientes de negociación.

Soborno, Corrupción y Fraude

El soborno, la corrupción y el fraude están estrictamente prohibidos y constituyen conducta delictiva.

- Soborno es la entrega de algo de valor, por ejemplo, dinero, regalos u hospitalidad, para influir en el comportamiento del que lo recibe, con el fin de ganar ventaja inapropiada o causar daño o pérdida a otros. Creemos que nuestros productos y servicios pueden competir bajo sus propios méritos. No ofrecemos, hacemos, ni autorizamos a otros a realizar pagos o dar cualquier cosa de valor para influenciar a alguien o al gobierno o negocio para conseguir ventaja comercial.
- La corrupción es el abuso del poder público, oficina o recursos para ganancia personal, incluyendo a través de amenazas.
- El fraude es un engaño económico con la intención de conseguir un beneficio que como resultado de ello alguien queda perjudicado. El fraude es la denominación genérica de una conducta delictiva cometida por acción u omisión, con dolo o culpa, por parte de terceros, empleados o directivos de un negocio y constituye un delito. Puede ocurrir interna o externamente y ser perpetrado por terceros ajenos, clientes, empleados, consultores, contratistas, suplidores o socios, de manera individual o en complicidad con otros.

Con el fin de minimizar el riesgo de conducta fraudulenta, corrupción o soborno, la Compañía segrega ciertas funciones estratégicamente para asegurar que los errores o irregularidades sean detectados oportunamente. El objetivo de la segregación de funciones es reducir la probabilidad de que una sola persona controle completamente un proceso o función. Nos aseguramos de asignar funciones de tal manera que se garantice un control cruzado, en el que la labor desempeñada por uno siempre sea supervisada por otro diferente.

Además, tenemos establecido niveles de autorización para las diferentes transacciones comerciales que se realizan en el curso ordinario de nuestro negocio; de este modo, existen menos probabilidades de que ocurra un fraude o un evento de corrupción cuando el nivel de autoridad de un individuo es proporcional a su nivel de responsabilidad.

Consideramos de suma importancia la prevención, detección, investigación y respuesta de cualquier tipo de fraude, soborno y corrupción, tanto si se origina dentro como fuera de la Compañía. Somos muy conscientes de que, más allá de cualquier perjuicio económico sufrido, el fraude y la corrupción pueden tener un impacto significativo en nuestra imagen y reputación. Por lo tanto, de identificarse este tipo de situación, se investigará de inmediato y se tomarán acciones correctivas a la mayor brevedad posible. Es responsabilidad de todos los empleados reportar cualquier irregularidad a la que advenga en conocimiento. La Compañía se reserva la prerrogativa de referir cualquier conducta delictiva a las autoridades.



Ética Profesional

Se espera que, en la ejecución de sus deberes, usted ejerza el mayor nivel de profesionalismo en todo momento. Esto deberá reflejarse en el comportamiento y contacto con todos nuestros clientes manteniendo una relación y trato profesional hacia ellos. Es de suma importancia que cada persona que trabaja para la Compañía trate a los clientes con cordialidad y cortesía. Los clientes siempre deben recibir un trato esmerado.

- No están permitidos los temas de religión, política, farándula, nacionalidad y temas controversiales.
- No se permite el uso de lenguaje ofensivo.
- Nunca llame a los clientes por su primer nombre. Usted debe siempre dirigirse a los clientes por su apellido.
- No ingiera goma de mascar mientras trabaja.
- No haga comentarios negativos, críticas o prejuicios acerca de los empleados y/o representantes oficiales del cliente.
- Los clientes nunca deben escuchar comentarios acerca de otros clientes o empleados por parte de nuestros empleados.
- Durante horas laborables:
 - está prohibido el uso de computadoras y celulares.
 - no se puede tener tertulias y/o conversaciones extensas en los pasillos
 - no se puede ingerir alimentos en el área de trabajo.

Exclusividad

Ningún empleado exento, miembro de la gerencia y/o personal administrativo de la Compañía, deberá trabajar con otra entidad competitiva dentro de la industria, a menos que obtenga autorización escrita previa de su supervisor directo. Esto evitará conflictos de intereses potenciales.

Posibilidad de Tener un Segundo Empleo

Los empleados de la Compañía pueden tener un segundo empleo con otra compañía u organización siempre y cuando el mismo no ocasione una situación de conflicto de interés con los deberes y responsabilidades que tienen dicho empleados con nuestra empresa. Bajo ningún concepto, se permite a los empleados de la Compañía trabajar, directa o indirectamente, para la competencia.

Durante todo momento, la prioridad de los empleados de la Compañía lo será su trabajo para la Compañía. Además, los empleados que posean un segundo empleo deberán cumplir con todas las normas y políticas de la Compañía, incluyendo, pero sin limitarse, aquellas que tienen que ver con asistencia, puntualidad, desempeño, entre otras.

Compañerismo

El ambiente de trabajo nos motiva a estar felices durante las horas laborables. Es importante mantener unas relaciones profesionales cordiales, de respeto y armonía con sus compañeros. La cooperación

y trabajo en equipo son requisitos para trabajar en la Compañía por el impacto tan directo que tiene en mantener el nivel de servicio profesional y ético por el que nuestros clientes nos distinguen.

Trabajo en Equipo

Ya que la conducta de nuestros empleados se refleja en la imagen de la Compañía, nosotros esperamos que cada empleado mantenga el más alto nivel de desempeño y conducta personal. Entre los aspectos más importantes se incluyen:

- **Iniciativa:** Deseamos que nuestros empleados estén alertas y perceptivos, que identifiquen las áreas oportunidad para mejorar, que aporten sugerencias y que muestren la habilidad de trabajar bajo supervisión mínima.
- **Confiabilidad:** Deseamos que nuestros empleados sean personas en quienes podamos confiar y delegar las responsabilidades del negocio. No se permitirá el pobre desempeño o falta de profesionalismo.
- **Integridad Personal:** La integridad personal incluye rectitud, cumplimiento con la ley y las normas establecidas, y discreción. Deseamos que nuestros empleados consideren la confidencialidad que está envuelta en cada aspecto de su trabajo. El incumplimiento con este principio tan fundamental es considerado una falta muy seria.
- **Trabajo en Equipo:** Deseamos que cada empleado juegue un papel importante en la consecución del éxito de la operación de negocios de nuestra empresa. En la Compañía, cada trabajo es importante. Para formar un equipo productivo, unido, y alcanzar nuestros objetivos comunes, es necesaria una actitud positiva y esforzarse para trabajar en conjunto con sus compañeros. Solamente el esfuerzo combinado en grupo nos permitirá crecer. Es importante que cada empleado esté dispuesto a apoyar y asistir en lo que se necesite.

TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN DE EMPLEO

Su trabajo es importante. Por tal razón, si planifica dejarlo, es preciso que lo sepamos con suficiente anticipación. Le exhortamos a que notifique a su supervisor por lo menos dos (2) semanas antes. Agradeceremos someta una carta en la cual informe la razón de su renuncia y la fecha en que la misma será efectiva. Se considera que ha renunciado a su empleo, en cualquier ocasión en la que no se reporte a su trabajo por dos (2) días o más, ni notifique o se comunique con su supervisor para explicar su ausencia.

En el día de la terminación de su empleo por cualquier razón (o en cualquier momento antes a requerimiento de la Compañía), usted deberá devolver toda la propiedad que pertenezca a la Compañía inmediatamente (incluyendo, pero no limitado a, cualquier computadora



portátil provista por la Compañía, computadoras, celulares, aparatos móviles de correo electrónico u otro equipo, documentos o artículos propiedad de la Compañía), en cualquier forma tangible o electrónica.

De otra parte, el reclutamiento de exempleados por parte de la Compañía será discrecional y la gerencia utilizará criterios y destrezas del puesto, así como los objetivos y razones legítimas de negocio para considerar reclutar nuevamente a cualquier expleado.

NOTAS FINALES

1. Cualquier regla que se añada y/o modifique registrará prospectivamente una vez les sea notificada.
2. Los títulos que aparecen al principio de cada sección únicamente resumen su contenido, pero en ninguna manera limitan su alcance.
3. Cualquier referencia al sexo masculino aplica al femenino y todo pronombre singular aplica al plural.
4. Ningún Manual de Empleados, no importa lo adecuado o amplio que sea, puede abarcar todas las situaciones que surjan día a día en la administración de la Compañía, ni tampoco puede predecir, de una manera absoluta, todos los cambios que puedan surgir en el futuro. Por lo tanto, nos reservamos el derecho de enmendar o añadir reglas, las cuales publicaremos previamente a su vigencia.
5. Cualquier otra violación o situación causadas por el empleado que sea lesiva a los mejores intereses de la Compañía o que ponga en peligro a los clientes o empleados, aunque no esté comprendida en las reglas anteriores, será evaluada por la gerencia y podrá constituir causa para acción disciplinaria dependiendo de su magnitud y/o recurrencia.
6. La licencia médico familiar aplicará solamente cuando la Compañía para la que usted trabaja tenga una plantilla de empleados de cincuenta (50) empleados o más y el empleado cumpla con los requisitos de elegibilidad que se disponen en esta política, que siguen lo dispuesto en la Ley de Licencia Médico familiar federal de 1993.
7. Las disposiciones de la ley COBRA aplican cuando la Compañía para la que usted trabaja tenga un plan médico grupal, haya veinte (20) empleados o más, usted sea elegible al beneficio y esté participando del beneficio.
8. El beneficio de la Licencia de Cuidador solo aplicará cuando la Compañía para la que usted trabaja tenga 15 empleados o más.

9. The Fuller Brush Co. of Puerto Rico, Inc., North Janitorial Services, Inc., North Enterprises, Inc. o Antilles Cleaning Services, Inc. son entidades y/o nombres comerciales por los que se conocen las entidades legales dueñas de estos. Usted es empleado de la entidad legal para la que ha sido reclutado y el hecho de que la administración de los recursos humanos y la nómina se lleve de manera centralizada, no significa, ni deberá entenderse, como que cada entidad legal es un solo patrono o patrono único.

10. De tener cualquier pregunta en relación a las normas y reglas de conducta, así como con respecto a la manera en que serán aplicadas, favor de comunicarse con su Gerente de Recursos Humanos.

Revisión Mayo, 2021

