



**TECNOLÓGICO DE COSTA RICA**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES DE LA EMPRESA PERFUMES Y  
ESENCIAS FRAICHE DE COSTA RICA S.A.**

**TOMO II**

**PROYECTO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE  
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Elaborado por:**

Michelle Ceciliano Alvarado

**Profesor Guía:**

Lic. Xenia Chanto Sánchez

San José, Costa Rica.

2010

## TABLA DE CONTENIDO

Índice de Figuras.....	iv
Índice de Apéndices.....	iv
Índice de Anexos.....	iv
Introducción.....	1
Capítulo I: Aspectos Generales.....	2
A. Objetivos .....	2
B. Sujetos de estudio .....	3
C. Variables de estudio .....	4
Capítulo II: Estructura y Distribución .....	6
A. F.O.D.A. Perfumes y Esencias Fraiche .....	6
B. F.O.D.A. Desarrollo Humano .....	7
C. Distribución <i>del personal</i> .....	8
D. Distribución del espacio físico .....	11
Capítulo III: Manual de políticas laborales .....	12
A. Disciplina .....	13
1. Uniformes, imagen y Presentación personal.....	13
2. Tardías y ausencias .....	27
3. Relaciones interpersonales y Comunicación interna.....	39
4. Uso del celular .....	48
5. Uso de drogas y alcohol.....	54
B. Remuneraciones.....	65
1. Entrega de salarios .....	65
2. Licencias y Permisos con/sin goce de salario .....	77
C. Beneficios .....	87
1. Incentivos y beneficios .....	87

D. Movimiento de personal.....	94
1. Vacaciones.....	94
2. Ascensos y Traslados .....	105
E. Capacitación y Desarrollo .....	117
F. Salud ocupacional.....	127
1. Seguridad, salud e higiene .....	127
2. Instalaciones y recursos.....	138
G. Uso de recursos informáticos .....	138
1. Mantenimiento del equipo de trabajo .....	153
2. Protección de los bienes de la empresa y de terceros.....	160
3. Uso de la sala comedor.....	165
H. Debido proceso.....	180
I. Aplicación de leyes contra el hostigamiento.....	193
1. Sexual .....	193
2. Laboral .....	211
Glosario.....	223
Apéndices .....	227
Anexos .....	229

## ÍNDICE DE FIGURAS

**Figura N° 1:** Distribución del personal.....8

**Figura N° 2:** Distribución física del Área de Desarrollo Humano.....11

## ÍNDICE DE APÉNDICES

**Apéndice A:** Formularios para entrega de uniformes.....218

**Apéndice B:** Formulario para registro de entradas y salidas.....219

**Apéndice C:** Formulario para solicitud de vacaciones.....220

## ÍNDICE DE ANEXOS

**Anexo 1:** Normativa.....221

**Anexo 2:** Formulario para entrega de uniformes actual.....237

**Anexo 3:** Acción de personal.....238

## **INTRODUCCIÓN**

La presente propuesta se trata de un manual de políticas laborales elaborado para la empresa Perfumes y Esencias Fraiche S.A., el mismo contiene veinte políticas y su debido procedimiento de actualización.

Este manual de políticas fue elaborado con el fin de establecer un curso de acción y una guía en la resolución de conflictos que afectan a la empresa de forma cotidiana, es decir, problemas que se pueden presentar de forma repetitiva para diferentes colaboradores.

Al establecer un curso de acción definido hace que los colaboradores puedan confiar en que a todos los integrantes de la empresa se les da un trato equitativo, por lo cual deben de seguir los lineamientos establecidos en cada una de las políticas.

Las políticas se agruparon en nueve áreas según el tema que se estaba tratando, los cuales son: disciplina, remuneraciones, beneficios, movimiento de personal, capacitación y desarrollo, salud ocupacional, instalaciones y recursos, debido proceso y aplicación de las leyes contra el hostigamiento laboral y sexual.

# **CAPÍTULO I**

## **ASPECTOS GENERALES**

### **A. OBJETIVOS**

#### **1. GENERAL**

Elaborar técnicamente un manual de políticas laborales que permita establecer la relación obrero-patronal dentro de un marco jurídico adecuado.

#### **2. ESPECÍFICOS**

- a. Identificar las políticas laborales existentes en la organización para su debida documentación.
- b. Proponer mejoras a aquellas políticas que no se encuentren estructuradas de manera adecuada.
- c. Establecer las diferencias entre la aplicación de las políticas en oficinas y en los puntos de venta.
- d. Identificar los objetivos de la empresa con respecto al cumplimiento de cada política laboral.
- e. Determinar el responsable de la correcta aplicación de cada política.
- f. Describir con detalle cada una de las políticas de acuerdo a las necesidades tanto de las oficinas como de los puntos de venta.
- g. Elaborar un resumen sobre el contenido de cada política a implementar con el fin de facilitar el entendimiento de éstas a los colaboradores.

## **B. SUJETOS DE ESTUDIO**

Las políticas a desarrollar en la investigación fueron las siguientes:

### **1. DISCIPLINA**

- a. Uniformes, Imagen y Presentación Personal
- b. Tardías y ausencias
- c. Relaciones Interpersonales y Comunicación Interna
- d. Uso del celular
- e. Uso de drogas y alcohol

### **2. REMUNERACIONES**

- a. Entrega de salario
- b. Licencias y permisos con/sin goce de salario

### **3. BENEFICIOS**

- a. Incentivos y beneficios

### **4. MOVIMIENTO DE PERSONAL**

- a. Vacaciones
- b. Ascensos y Traslados
- c. Renuncias y despidos con/sin responsabilidad patronal

### **5. CAPACITACIÓN Y DESARROLLO**

- a. Capacitaciones y períodos de orientación

### **6. SALUD OCUPACIONAL**

- a. Seguridad, Salud e Higiene

### **7. INSTALACIONES Y RECURSOS**

- a. Uso de recursos informáticos

- b. Mantenimiento del equipo de trabajo
- c. Protección de los bienes de la empresa y de terceros
- d. Uso de la sala comedor
- e. Confidencialidad de la información

## **8. DEBIDO PROCESO**

## **9. APLICACIÓN DE LEYES CONTRA EL HOSTIGAMIENTO**

- a. Sexual
- b. Laboral

### ***C. VARIABLES DE ESTUDIO***

Al inicio de cada política se presenta un resumen del contenido, la estructura de presentación se divide por secciones y dentro de cada sección se detallan los artículos correspondientes a cada caso.

Cada política tiene cinco secciones en común y de acuerdo a la política se detallan diferentes secciones definidas conforme a las necesidades del tema.

Las secciones en común de cada política son las siguientes:

1. **RESUMEN:** se explica de forma general el contenido de cada una de las políticas que contiene el manual.
2. **GENERALIDADES:** donde se contemplan los siguientes aspectos:
  - a. **Objetivo de la política:** en este punto se establece la principal función de esta política, es decir, por que razón es necesaria incorporarla en el manual.
  - b. **Alcance de la política:** en esta parte se delimita la aplicación de lo establecido en la política.
  - c. **Responsables:** se asigna la responsabilidad de la vigilancia y aplicación de cada una de las políticas.

- d. **Normativa, ley, reglamento que afectan esta política:** se especifica que leyes o normativas externas a la organización influyen en la política.
  
- 3. **TERMINOLOGÍA:** se detallan los conceptos básicos que se tratan en la política.
  
- 4. **DISPOSICIONES GENERALES:** se establecen lineamientos de obediencia general para los colaboradores de la empresa.
  
- 5. **SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO:** en este apartado se establecen las sanciones que se aplicarán en caso de incumplir con lo establecido en los puntos anteriores.
  
- 6. **PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS A LA POLÍTICA**
  - a. **Formularios:** se adjuntan los formularios que van ligados a la política.
  
  - b. **Tabla de Actividades:** en este paso se detallan los pasos a seguir en los procesos ligados a las políticas.
  
  - c. **Diagrama de flujo:** se desarrolla un fluxograma que ayude a comprender de una mejor forma los pasos establecidos en el punto anterior.

## **CAPÍTULO II**

### **ESTRUCTURA Y DISTRIBUCIÓN**

#### **A. F.O.D.A. PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE**

Actualmente Perfumes y Esencias Fraiche S.A. no cuenta con un análisis FODA, por lo cual se procedió a elaborar el que se presenta a continuación:

##### **FORTALEZAS**

- Excelente ambiente laboral.
- Extensa línea de productos.
- Productos a precios accesibles para todo el público.
- Equipos de trabajo consolidados.
- Buena percepción de la calidad de los productos.
- Franquicias internacionales y una sucursal en Colombia.
- Reconocimiento de la organización a nivel nacional e internacional.
- Flexibilidad en la elaboración de los productos, es decir, se ofrecen productos personalizados.
- Gran cantidad de tiendas propias, franquicias y una red de distribuidores que permite abarcar todo el territorio nacional.

##### **OPORTUNIDADES**

- Nuevas sucursales y franquicias.
- Expansión de la red de distribuidores.
- Desarrollo de nuevos productos para mercados nuevos.

##### **DEBILIDADES**

- Al ser productos suntuarios (de lujo) son más vulnerables a las crisis económicas.
- No hay ningún tipo de publicidad más que la que se da “boca a boca”.

## **AMENAZAS**

- Baja en los precios de la competencia.
- Cambio en las necesidades y gustos de los consumidores.
- Creciente poder de negociación de clientes y/o proveedores.

## **B. F.O.D.A. DESARROLLO HUMANO**

Al igual que la empresa el Área de Desarrollo Humano tampoco cuenta con un análisis FODA, por lo cual se propone el siguiente:

### **FORTALEZAS**

- Apoyo de la alta gerencia.
- Ausencia de conflictividad laboral.
- Compromiso con el área y la institución.
- Equipo de profesionales jóvenes y comprometidos con su trabajo.
- Cultura fuerte basada en el respeto, colaboración y apoyo para con los compañeros.

### **OPORTUNIDADES**

- Predecir requisitos futuros de personal.
- Entorno dinámico y complejo que obliga al cambio continuo.
- Desarrollo de programas de capacitación cada vez más eficientes.
- Incorporación, motivación y crecimiento del recurso humano idóneo aplicando herramientas técnicas y conceptuales modernas.

### **DEBILIDADES**

- No se encontraron debilidades dentro de esta área.

### **AMENAZAS**

- Necesidades de información de otras áreas.

### **C. DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL**

A continuación se muestra como se encuentran distribuidos los colaboradores de la empresa de acuerdo al área a la que pertenecen:

**Figura N° 1**

**Distribución del personal por área: Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica a agosto del 2010**

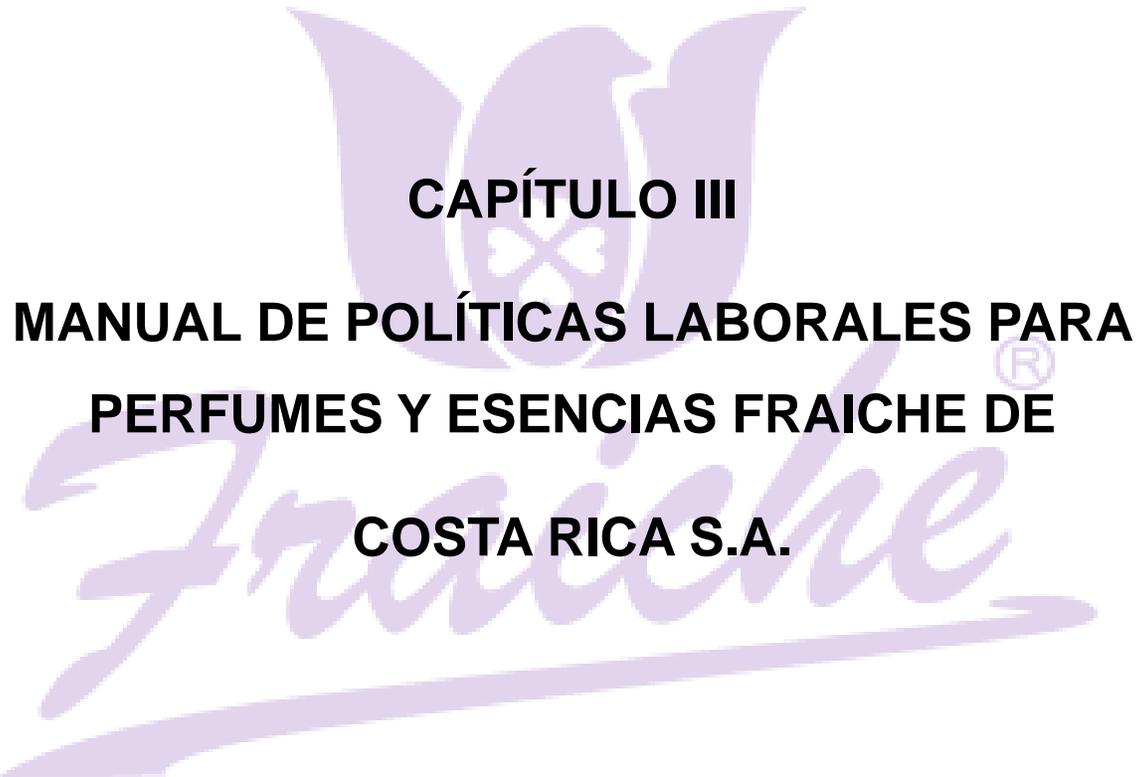
<b>Área</b>	<b>Puesto</b>	<b>Cantidad de colaboradores</b>
Comercial	Administradora	9
	Administradora Múltiple	3
	Administradora Temporal	4
	Auxiliar de producto terminado	2
	Ayudante de bodegas de esencias	1
	Bodeguero-Vendedor	16
	Bodeguero múltiple	3
	Cajero(a)	26
	Coordinadora PVFS	1
	Ejecutiva de Servicio distribuidores	1
	Encargada de mercadeo	2
	Jefa Comercial	1
	Promotora	1
	Supervisora	1

	Suplente	5
	Vendedor(a)	50
Auditoria	Auditor General	1
	Asistente de Auditoria	1
Financiero-Contable	Jefe Financiero Contable	1
	Contador	1
	Auxiliar Contable 1	5
	Auxiliar Control de Inventarios	2
Administrativo	Asistente Administrativa	1
	Jefa Administrativa	1
	Miscelánea	2
	Chofer-Mensajero	1
	Recepcionista	1
Tecnologías de Información	Gerente de TI	1
	Jefe de Soporte Técnico	1
	Encargada de Soporte Técnico	1
	Auxiliar de Soporte Técnico	1
Desarrollo Humano	Jefe de Desarrollo Humano	1
	Auxiliar de Desarrollo Humano	2
	Ejecutivo de Servicios de Desarrollo Humano	1
Organización y Métodos	Encargada de Organización y Métodos	1
	Asistente de Organización	

	y Métodos	1
Logística y Operaciones	Auxiliares	8
	Ayudantes	15
	Bodeguero Suministros	1
	Cajera	1
	Chofer de Reparto	2
	Coordinadoras	3
	Encargada de compras	1
	Jefe de operaciones y logística	1
	Operario de Mantenimiento	2
	Vendedora	1

**FUENTE:** Información proporcionada por el Área de Desarrollo Humano. Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A.





**CAPÍTULO III**  
**MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES PARA**  
**PERFUMES Y ESENCIAS FRAICHE DE**  
**COSTA RICA S.A.**



**MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES**

CÓDIGO: POF-CRDH-001

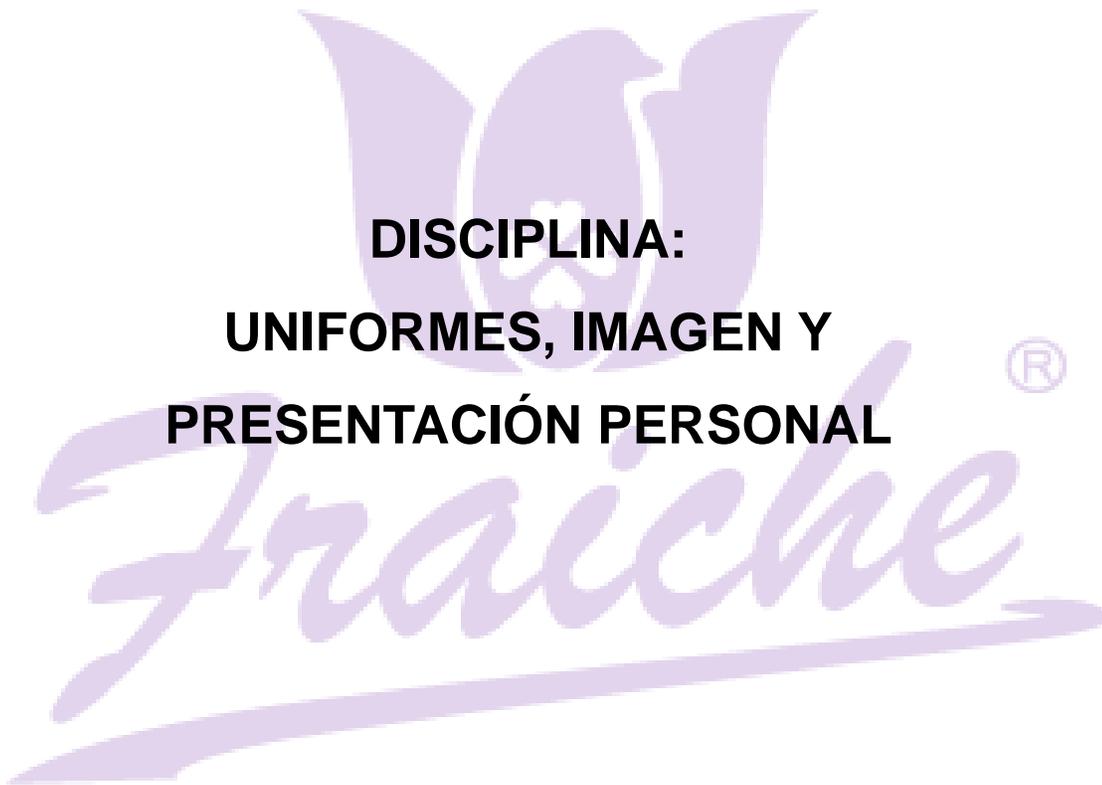
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 02/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 14

**DISCIPLINA:  
UNIFORMES, IMAGEN Y  
PRESENTACIÓN PERSONAL**



Elaboró	Revisó	Autorizó
Michelle Ceciliano Alvarado.	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	<b>UNIFORMES, IMAGEN Y PRESENTACIÓN PERSONAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 02/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 14	

## RESUMEN

El uso del uniforme tiene como fin contribuir a la buena imagen de Perfumes y Esencias Fraiche S.A., por lo que es importante que los integrantes de las diferentes áreas sigan los lineamientos que se establecen en esta política.

Dentro de las especificaciones se establece lo siguiente:

Se constituye el uniforme como una herramienta de trabajo que contribuye con una imagen correcta para desempeñarse durante la jornada laboral.

Se determinan las directrices generales de uso, cuidados e imagen que deben seguir todos los colaboradores de Fraiche S.A. para presentarse al lugar de trabajo.

Se presenta la descripción del uniforme o vestimenta de trabajo de acuerdo al puesto que se ocupa.

Además se presentan los pasos a seguir para el reemplazo de los uniformes con el objetivo de facilitar y contribuir a la fluidez de los procesos.

Se explican los tipos de sanciones que se aplicarán por incurrir en una falta por el mal uso de los uniformes.

Al final del documento se presenta el formulario que debe firmar cada colaborador que reciba un uniforme de trabajo. En este se hace constar la persona y puesto que desempeña, además de especificar lo que se le esta entregando.



## UNIFORMES, IMAGEN Y PRESENTACIÓN PERSONAL

CÓDIGO: POF-CRDH-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 02/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 3 de 14

### Sección I

#### Generalidades

##### Artículo 1. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA

- Procurar la uniformidad en la presentación de los colaboradores y mantener una imagen agradable y adecuada ante los clientes internos y externos de la organización.
- Dar a conocer a los colaboradores la forma adecuada de utilizar el uniforme y los cuidados que deben darle durante su permanencia en la organización.

##### Artículo 2. ALCANCE DE LA POLÍTICA

Esta política es de aplicación general para todos los colaboradores de Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A. a los que se les asigna un uniforme de trabajo para desempeñarse en su puesto.

##### Artículo 3. RESPONSABLES

**Oficinas Centrales:** Los encargados de cada área deberán velar porque sus subordinados utilicen correctamente la vestimenta de trabajo durante la jornada laboral.

**Puntos de Venta:** La responsabilidad de vigilar el uso del uniforme en los puntos de venta será de las(os) administradoras(es). En caso de que éstos no se encuentren, la responsabilidad recae en la persona que se encuentre como cajera o cajero en ese momento.

##### Artículo 4. NORMATIVA, LEY, REGLAMENTO QUE AFECTAN ESTA POLÍTICA

- Artículo 71, inciso C. Código de Trabajo.
- Artículo 603. Código de Trabajo.

	<b>UNIFORMES, IMAGEN Y PRESENTACIÓN PERSONAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 02/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 14	

## Sección II Terminología

1. **UNIFORME:** Conjunto estandarizado de ropa definido por la empresa para el uso de los colaboradores durante la ejecución de sus labores. Este muestra el logo y los colores de la compañía.
  
2. **VESTIMENTA DE TRABAJO:** Conjunto estandarizado de ropa utilizado por los colaboradores de oficinas centrales para asistir al lugar de trabajo. Es de corte ejecutivo y no muestra el logo de la compañía.

## Sección III Disposiciones Generales

**Artículo 5.** El uniforme es parte de la imagen que se muestra a los clientes, por lo tanto el correcto uso de éste en todas las áreas de la empresa es imprescindible.

**Artículo 6.** Las herramientas facilitadas a los colaboradores ayudan a proteger su integridad por lo que el uso del uniforme y equipo de trabajo asignado de acuerdo al puesto es obligatorio.

**Artículo 7.** Los colaboradores deben asistir siempre debidamente uniformados, de lo contrario serán sancionados y según el caso no podrán entrar a su turno de trabajo.

**Artículo 8.** El área de Desarrollo Humano determinará el uniforme a utilizar y la cantidad a entregar de acuerdo al puesto que desempeñe el colaborador.

	<b>UNIFORMES, IMAGEN Y PRESENTACIÓN PERSONAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 02/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 14	

## Sección IV

### Uso, cuidados e imagen

**Artículo 9.** El buen cuidado y conservación de los uniformes queda bajo total responsabilidad del colaborador, salvo defectos de fabricación.

**Artículo 10.** Cuando el colaborador se presente al lugar de trabajo debe portar el uniforme completo y en perfecto estado de limpieza, esto incluye los zapatos.

**Artículo 11.** No se permite el uso de aretes en lugares que no sean las orejas. Igualmente quedan prohibidos los tatuajes y piercing en lugares visibles del cuerpo.

**Artículo 12.** Se prohíbe comer chicle o caramelos durante la ejecución de las labores de trabajo en los puntos de venta y en aquellas áreas que atiendan público en general.

**Artículo 13.** El uso de tintes y cortes de cabello deben ser apropiados y contribuir a la buena imagen de la compañía. El uso de gorras, sombreros y viseras queda prohibido a todo el personal, a excepción de previa autorización del gerente del área al que pertenezca.

**Artículo 14.** Las colaboradoras deberán asistir con el cabello peinado adecuadamente, maquillaje y accesorios discretos, de acuerdo con el uniforme. Las uñas deben estar limpias y si gustan, pintadas con colores discretos.

**Artículo 15.** Los colaboradores deben utilizar el cabello corto y con peinado adecuado, uñas limpias y cortas, accesorios discretos de acuerdo con el uniforme.

	<b>UNIFORMES, IMAGEN Y PRESENTACIÓN PERSONAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 02/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 14	

Deben asistir rasurados y en caso de tener bigote o barba deberán mantenerse recortados y peinados apropiadamente.

## **Sección V**

### **Entrega y Reemplazo de Uniformes**

**Artículo 16.** La entrega de los uniformes se hará los días viernes de 8 a.m. a 12 p.m. en las bodegas ubicadas en Barrio México, el encargado de los uniformes en el área de Desarrollo Humano será quien haga esta entrega.

**Artículo 17.** La vida útil de los uniformes está estimada en un año, por lo que al término de este período la empresa hará el reemplazo de los mismos, para lo cual los colaboradores deberán devolver los que tengan en ese momento.

**Artículo 18.** Cuando un colaborador extravíe, dañe o maltrate su uniforme intencionalmente, su jefe inmediato deberá reportarlo al Área de Desarrollo Humano para proceder con el descuento del mismo por planilla.

**Artículo 19.** Si el uniforme de un colaborador se encuentra muy deteriorado debido a las actividades que desempeña y esto afecta su imagen, el jefe inmediato podrá hacer una solicitud de reemplazo de uniforme al Área de Desarrollo Humano, para lo cual el colaborador deberá devolver el uniforme que tiene en ese momento.

## **Sección VI**

### **Asignación del Uniforme por Puesto**

**Artículo 20.** Para los artículos 22, 23 y 24 de esta política:

	<b>UNIFORMES, IMAGEN Y PRESENTACIÓN PERSONAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 02/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 7 de 14	

- Los caballeros deben utilizar zapatos negros industriales con puntera reforzada.
- Las damas deben usar zapatos negros bajos y con suela antideslizante.
- En ambos casos deben utilizar medias o pantis, respectivamente, acorde al color del pantalón y abrigo sin estampados.
- Lo descrito en este artículo será aportado por el colaborador, lo cual no será de carácter obligatorio pero se considera lo ideal para el desempeño del puesto.

#### **Artículo 21.**

**Puntos de Venta Fraiche (PVF):** El uniforme para los colaboradores de los puntos de venta será el siguiente:

- **Hombres**

**Bodeguero vendedor**

Tres camisas, manga corta color lila.

Una gabacha color gris.

Dos pantalones color negro.

**Vendedor/Cajero:**

Cuatro camisas, manga corta color lila.

Dos pantalones negros.

- **Mujeres**

**Vendedora/Cajera/Administradora:**

Cuatro gabachas color lila.

Dos pantalones con ruedo recto y a la cintura, color negro.

	<b>UNIFORMES, IMAGEN Y PRESENTACIÓN PERSONAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 02/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 8 de 14	

**Artículo 22. Almacenes y Mantenimiento:** El uniforme para los colaboradores de almacenes y mantenimiento se describe a continuación:

- **Hombres**

Cinco camisas tipo polo, color beige con bordes morados.

Dos pantalones de mezclilla color azul.

- **Mujeres**

Cinco blusas tipo polo, color beige con bordes morados.

Dos pantalones de mezclilla color azul.

**Artículo 23. Limpieza y Mensajería:** El uniforme establecido para los colaboradores de limpieza y mensajería, está compuesto por:

- **Limpieza**

Cuatro gabachas color lila.

Dos pantalones con ruedo recto y a la cintura, color negro.

- **Mensajería**

Cuatro camisas tipo polo, color beige con bordes morados.

Dos pantalones de mezclilla color azul.

**Artículo 24. Administrativo:** El personal administrativo utilizará la vestimenta de trabajo que se describe a continuación:

- **Hombres**

Cuatro camisas, manga larga color lila.

Tres pantalones color negro.

Cuatro corbatas a juego con la vestimenta.

Zapatos negros, aportados por el colaborador.

	<b>UNIFORMES, IMAGEN Y PRESENTACIÓN PERSONAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 02/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 9 de 14	

- **Mujeres**

Cuatro blusas, manga larga color lila.

Dos pantalones color negro con ruedo recto y a la cintura.

Zapato alto cerrado color negro, tipo ejecutivo, aportados por la colaboradora.

Si requieren abrigo debe ser suéter o saco estilo sastre color negro sin estampado, aportados por el colaborador.

## Sección VII

### Costo

**Artículo 25. Administrativo:** Fraiche asumirá el cincuenta por ciento (50%) del costo de la vestimenta de trabajo que se le entregue a cada funcionario y el otro cincuenta por ciento (50%) lo aportará el colaborador. Esto debido a que podrán conservar la vestimenta si se finaliza la relación laboral.

**Artículo 26.** En el caso de los puntos de venta (PVF), almacenes, mantenimiento, limpieza y mensajería, el uniforme que se les entregue no tendrá costo alguno.

## Sección VIII

### Sanciones por Incumplimiento

**Artículo 27.** Se sancionará a aquellos colaboradores que incumplan con lo establecido en esta política y que no utilicen el uniforme o vestimenta de trabajo de acuerdo al objetivo establecido, por lo que queda prohibido hacer uso de éstos para fines distintos de aquellos para los cuales fue asignado.

	<b>UNIFORMES, IMAGEN Y PRESENTACIÓN PERSONAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 02/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 10 de 14	

**Artículo 28. Amonestación verbal:** Se da cuando el colaborador no porte el uniforme de forma adecuada, y la falta no exceda gravemente los límites establecidos en esta política.

**Artículo 29.** En el caso de los puntos de venta, si la persona responsable lo considera necesario podrá impedir el ingreso del colaborador a su lugar de trabajo, cuando no porte el uniforme limpio, y deberá informar de esto a las áreas involucradas. Para esto se hará una carta de amonestación al colaborador salvo que la falta no se haya cometido premeditadamente.

**Artículo 30. Amonestación por escrito:** Se aplica cuando la falta a esta política implica una sanción más drástica por reincidencia a los puntos anteriores o por una falta de mayor gravedad.

**Artículo 31. Llamada de atención con apercibimiento:** esta sanción se aplicará cuando el colaborador falte a esta política deliberadamente y afecte la imagen de la empresa y en caso de los puntos de venta la actividad de la sucursal.

**Artículo 32. Despido sin responsabilidad patronal:** se aplicará cuando el colaborador falte a lo establecido en los artículos 81 y 369 del Código de trabajo o reincida con la falta cometida en el punto anterior.

	<b>UNIFORMES, IMAGEN Y PRESENTACIÓN PERSONAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 02/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 11 de 14	

## Sección IX

### Procedimientos asociados a la política

#### A. FORMULARIOS

Se estableció un formulario que detalla las partes del uniforme que se están entregando, así como la cantidad y talla, esto con el fin de mejorar el control del inventario de uniformes que se maneja en el Área de Desarrollo Humano.

Con la aplicación de este formulario se puede establecer un registro de entregas donde se detalla a quién se le entregaron, a qué área pertenece y el puesto que ocupa. Además, al final del formulario se hacen las especificaciones necesarias para el manejo y uso del formulario. Este formulario se adjunta en el apéndice de la política.

**UNIFORMES, IMAGEN Y PRESENTACIÓN PERSONAL**

CÓDIGO: POF-CRDH-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 02/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 12 de 14

**B. ACTIVIDADES**

Entrega y Reemplazo de uniformes

<b>Paso No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
	Inicio	
<b>1</b>	Solicitud al jefe inmediato	Colaborador
<b>2</b>	Solicitud del uniforme vía correo electrónico	Jefe inmediato del área
<b>3</b>	Autorización	Desarrollo Humano
<b>4</b>	Revisión de uniformes en inventario	Desarrollo Humano
<b>5</b>	Salida de inventario por el sistema SAP	Desarrollo Humano
<b>6</b>	Firma de Formulario por entrega de uniforme	Colaborador
<b>7</b>	Entrega de Uniformes	Desarrollo Humano
<b>8</b>	Fin	



**UNIFORMES, IMAGEN Y PRESENTACIÓN PERSONAL**

CÓDIGO: POF-CRDH-001

VERSIÓN: 01

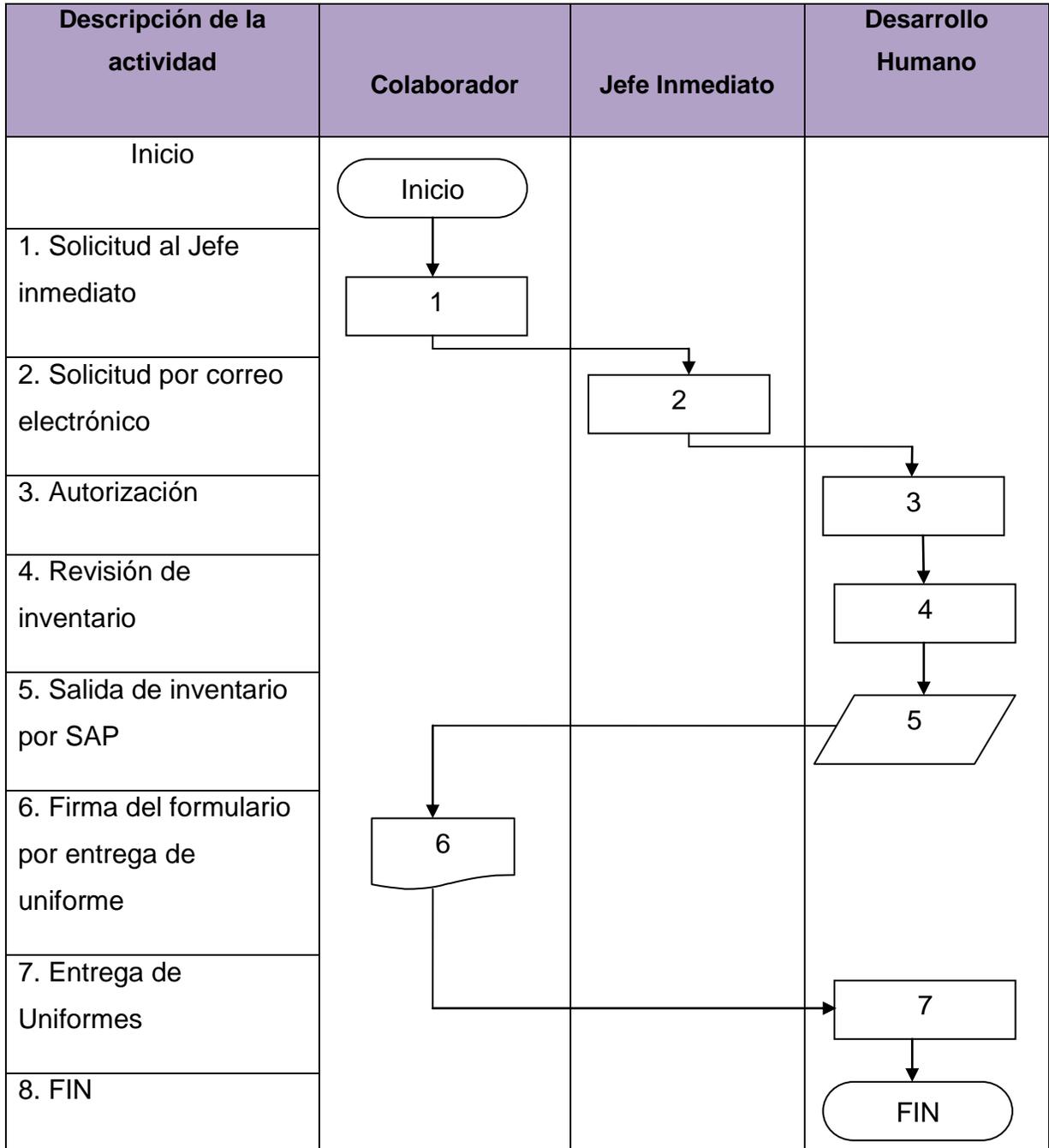
FECHA EMISIÓN: 02/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA:13 de 14

**C. DIAGRAMA DE FLUJO**

Entrega y reemplazo de uniformes



	<b>UNIFORMES, IMAGEN Y PRESENTACIÓN PERSONAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-001	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 02/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 14 de 14	



**Perfumes y Esencias Fraiche Costa Rica S.A. FTF-CRDH-007**  
**Formulario para registro de entrega de Uniformes**  
**Desarrollo Humano**

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Indicar el área al que pertenece:

Puesto que ocupa:

- Administrativo
- Auditoria
- Comercial
- Desarrollo Humano
- Financiero Contable
- Logística y Operaciones
- Sistemas
- Organización y Métodos

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Especificar conjunto y cantidad:					
Cant.	Hombre	Talla	Cant.	Mujer	Talla
	Camisa manga corta lila			Blusa manga larga lila	
	Camisa manga larga lila			Blusa tipo polo beige	
	Camisa tipo polo beige			Gabacha lila	
	Corbata			Pantalón mezclilla azul	
	Gabacha gris			Pantalón negro	
	Pantalón mezclilla azul				
	Pantalón negro				

\_\_\_\_\_  
 Firma Encargado de  
 uniformes  
 Desarrollo Humano

\_\_\_\_\_  
 Firma del colaborador

\_\_\_\_\_  
 Firma de  
 Autorización

Al firmar este documento queda constatado que se entregó un uniforme o vestimenta de trabajo a la persona que se indica al inicio del documento. Este formulario se rige bajo las especificaciones de uniformes detallados en el manual de políticas laborales de Fraiche Costa Rica. Para reemplazo de uniforme se debe entregar el anterior, de lo contrario se hará el cobro del mismo. Cualquier observación se hará y se firmará en la parte de atrás de este documento.



**MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES**

CÓDIGO: POF-CRDH-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 07/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 12

**DISCIPLINA:**

**TARDÍAS Y AUSENCIAS**



Elaboró	Revisó	Autorizó
Michelle Ceciliano Alvarado.	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto



## TARDÍAS Y AUSENCIAS

CÓDIGO: POF-CRDH-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 07/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 2 de 12

### RESUMEN

El objetivo de esta política es establecer las jornadas laborales y determinar cuando se pasa de tardía a ausencia.

El contenido de la política es el siguiente:

Se describen las jornadas laborales a las que están sujetos los colaboradores tanto de los que se encuentran en oficinas como los que están en los diferentes puntos de venta.

También se especifica el uso del sistema de marcas y los lineamientos generales a seguir por los colaboradores.

Se explica cuando se pasa de tardía a ausencia por medio de los intervalos de tiempo y se habla sobre cómo se pueden utilizar las horas acumuladas para evitar la sanción que proceda de acuerdo al caso y con lo que haya resuelto el administrador(a) del punto de venta, esto aplica únicamente para el recurso humano que se encuentra en los mismos.

Además se describe la aplicación de las sanciones de acuerdo a la falta cometida por el colaborador.

	<b>TARDÍAS Y AUSENCIAS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 07/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 12	

## Sección I Generalidades

### Artículo 1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

- Determinar las jornadas laborales a las que están sujetos los colaboradores.
- Establecer los parámetros sobre los cuales habrán de conducirse los empleados en caso de llegar tarde o ausentarse a laborar en días normales.

### Artículo 2. ALCANCE DE LA POLÍTICA

Esta política es de aplicación general para todos los colaboradores de Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A.

### Artículo 3. RESPONSABLES

**Oficinas Centrales:** El área de Desarrollo Humano se encargará de contabilizar las llegadas tardías de los colaboradores de forma mensual y en caso de ser constantes aplicará la sanción correspondiente.

**Puntos de Venta:** El administrador(a) o cajero (a) en ese momento tendrá la responsabilidad de informar al Área Comercial sobre las tardías, las cuales quedan registradas por medio del sistema de marcas.

### Artículo 4. NORMATIVA, LEY, REGLAMENTO QUE AFECTAN ESTA POLÍTICA

Artículo 81, inciso g. Código de Trabajo.

	<b>TARDÍAS Y AUSENCIAS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 07/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 12	

## Sección II

### Terminología

1. **TARDÍA:** Se da cuando un colaborador llega al lugar de trabajo entre uno (1) y quince (15) minutos después de la hora en la que empezaba su turno.
  
2. **AUSENCIA:** Se toma como ausencia la llegada del colaborador que supere los quince (15) minutos después del inicio del turno o que no se presente en todo el día.
  
3. **HORAS ACUMULADAS:** Cantidad de horas que acumulan los colaboradores fraiche en los puntos de venta por doblar turnos.
  
4. **SISTEMA DE MARCAS:** por medio de éste las áreas pueden controlar la llegada de sus colaboradores.

## Sección III

### Disposiciones Generales

**Artículo 5.** Los colaboradores no podrán abandonar el lugar de trabajo hasta cumplir con la jornada laboral.

**Artículo 6.** El uso del sistema de marcas será obligatorio para todas las áreas de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A.

**Artículo 7.** Las jornadas laborales son las siguientes:

	<b>TARDÍAS Y AUSENCIAS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 07/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 12	

**Oficinas centrales:** de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., con treinta (30) minutos de almuerzo y quince (15) minutos durante la mañana y la tarde para tomar un descanso.

**Puntos de venta:** en los puntos de venta se manejan dos turnos, el primero de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y el segundo de 11:00 a.m. a 8:00 p.m., entre estos horarios se manejan diferentes jornadas de ocho (8) horas de acuerdo a las necesidades de personal del punto de venta durante el día. Cuentan con una (1) hora de almuerzo y quince (15) minutos en la mañana y en la tarde para un descanso.

**Artículo 8.** Es necesario que los encargados de la apertura del punto de venta se presenten diez (10) minutos antes y preparar lo necesario para desempeñar la labor adecuadamente.

#### **Sección IV Tardías**

**Artículo 9.** Las tardías empiezan a contar a partir del primer minuto después de la hora de entrada. Si el sistema falla se utilizará el formulario que se adjunta al final de esta política.

**Artículo 10.** La tardía se aplica a la entrada del turno de trabajo y en el caso de los puntos de venta a la entrada del almuerzo.

	<b>TARDÍAS Y AUSENCIAS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 07/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 12	

## Sección V Ausencias

**Artículo 11.** Al llegar quince (15) minutos después de la hora de entrada la tardía se convierte en ausencia.

**Artículo 12.** En el caso de oficinas centrales el gerente de área aplicará la debida sanción y para los puntos de venta, el administrador(a) o cajero(a) en ese momento, debe informar al Área Comercial sobre la situación.

**Artículo 13.** Se debe reportar la falta al Área de Desarrollo Humano para aplicar el proceso pertinente.

## Sección VI Horas Acumuladas

**Artículo 14.** Las horas extras serán acumulables cuando se trate de tiempo efectivo de trabajo, por lo que el administrador(a) deberá autorizar el tiempo que se registra como acumulado por doblar turno, de lo contrario ese tiempo no se tomará en cuenta y se sancionará al colaborador por escrito con apercibimiento si es necesario.

**Artículo 15.** Los colaboradores de punto de venta pueden llegar a un acuerdo con el administrador(a) en caso de llegar tarde usando el tiempo que tengan acumulado y así evitar la amonestación, esto queda a criterio del administrador(a), quien debe informar al Área Comercial para aprobar el acuerdo.

	<b>TARDÍAS Y AUSENCIAS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 07/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 7 de 12	

**Artículo 16.** En el caso de aprobarse el acuerdo que se establece en el artículo anterior, el descuento del tiempo acumulado se trabajara en intervalos de 15 y 30 minutos por llegadas tardías, es decir, que si un colaborador llega entre uno (1) y quince (15) minutos tarde y desea compensar el tiempo con el que tiene acumulado se rebajará como mínimo 15 minutos y no menos.

## Sección VII

### Sanciones por Incumplimiento

**Artículo 17.** Se sancionará a aquellos colaboradores que falten a esta política incumpliendo con su horario de trabajo afectando el funcionamiento de la sucursal o de su área.

**Artículo 18. Amonestación verbal:** Se da cuando el colaborador llega tarde a su turno de trabajo sin causa justificada y sin previo aviso.

**Artículo 19. Amonestación por escrito:** Se aplica cuando un colaborador reincide con el punto anterior dentro de los siguientes 30 días.

**Artículo 20. Llamada de atención con apercibimiento:** esta sanción se aplicará cuando el colaborador falte a esta política deliberadamente y afecte la actividad de la empresa por incumplir con su horario de trabajo.

**Artículo 21. Despido sin responsabilidad patronal:** se aplicará cuando el colaborador falte a lo establecido en los artículos 81 y 369 del Código de Trabajo o reincida en la falta cometida en el punto anterior.

	<b>TARDÍAS Y AUSENCIAS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 07/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 8 de 12	

## Sección VIII

### Procedimientos asociados a la política

#### A. FORMULARIOS

El formulario para registro de entradas y salidas se aplicará en caso de que el sistema que se encarga de registrar las marcas de entrada fallara, la principal función de este formulario es resguardar el control de las llegadas por un medio físico, lo cual permitirá mantener el registro diario de las llegadas de los colaboradores aunque no haya sistema.

En este formulario se especifica la fecha, la sucursal, el nombre y la firma de la administradora. La tabla que se presenta indica la hora en que inicia y termina el turno de trabajo y la hora en que llegó y salió el colaborador para realizar la comparación.

La responsabilidad del manejo del formulario será de la administradora del punto de venta o la encargada en ese momento. El formulario se adjunta en el apéndice de la política.



## TARDÍAS Y AUSENCIAS

CÓDIGO: POF-CRDH-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 07/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 9 de 12

### B. ACTIVIDADES

Proceso a seguir en caso de una llegada tardía o ausencia.

Paso No.	Descripción	Responsable
	Inicio	
1	Marcar la entrada	Colaborador
2	Determinar si la tardía se convierte en ausencia (si=5; no=3)	Administrador(a) PVF
3	Llegar a un acuerdo con la administradora por la tardía. (si=4; no=7).	Colaborador
4	Informa al Gerente Comercial del acuerdo (ir paso 9)	Administrador(a) PVF
5	Determinar si envía al colaborador de vuelta a la casa. (si=7; no=6)	Administrador(a) PVF
6	Se queda laborando en la tienda	Comercial
7	Informar a Comercial de la tardía/ausencia	Administrador(a) PVF
8	Definir el tipo de sanción	Comercial
9	Informar a Desarrollo Humano	Comercial
10	Registrar la tardía, ausencia o acuerdo	Desarrollo Humano
11	Fin	



**TARDÍAS Y AUSENCIAS**

CÓDIGO: POF-CRDH-002

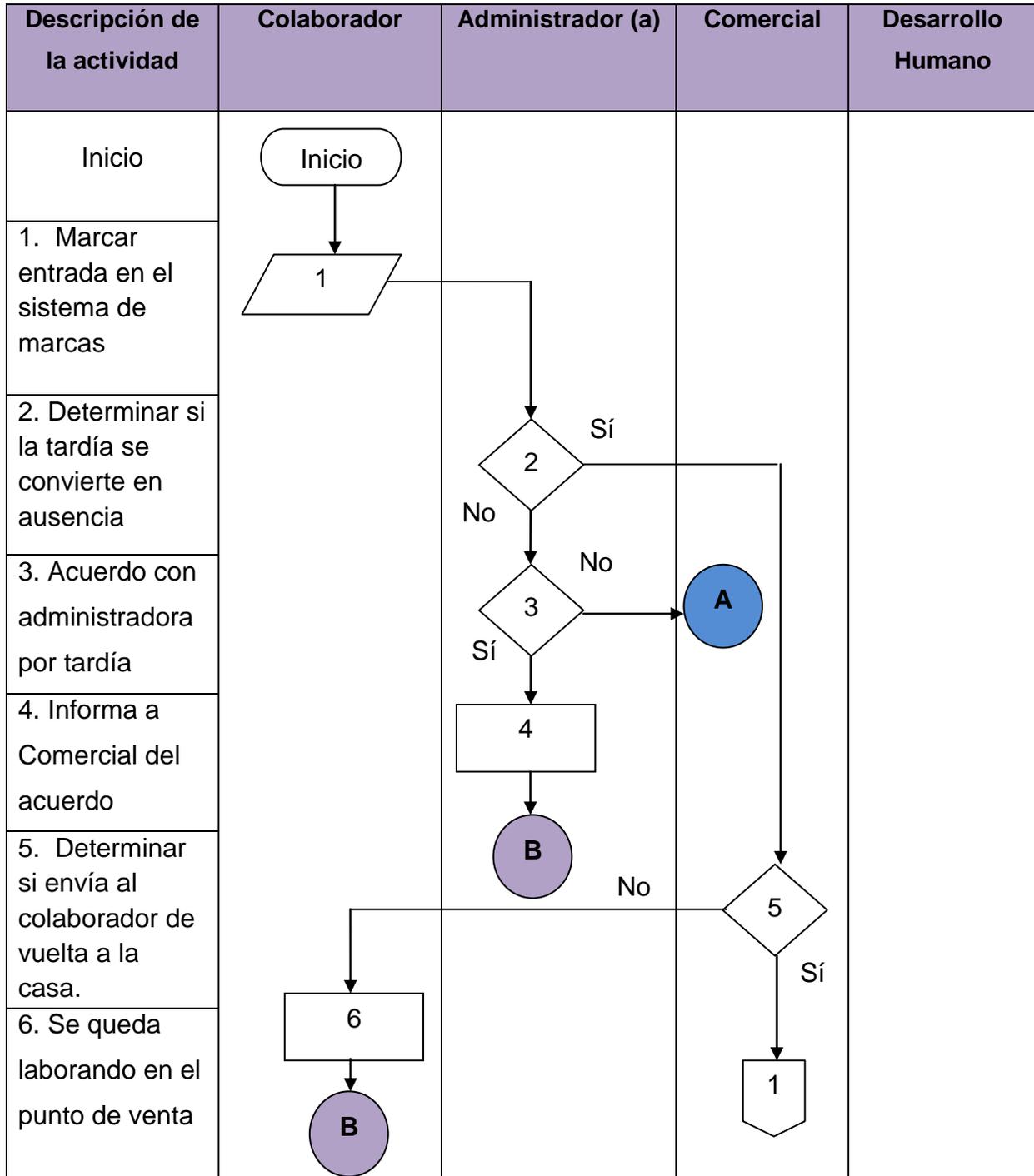
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 07/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 10 de 12

**C. DIAGRAMA DE FLUJO**





**TARDÍAS Y AUSENCIAS**

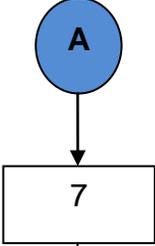
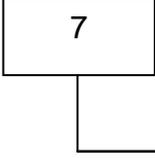
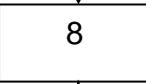
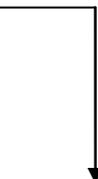
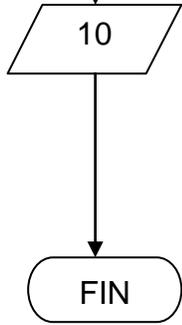
CÓDIGO: POF-CRDH-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 07/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 11 de 12

Descripción de la actividad	Colaborador	Administrador(a)	Comercial	Desarrollo Humano
				
7. Informar a Comercial de la tardía/ausencia				
8. Definir el tipo de sanción				
9. Informar a Desarrollo Humano				
10. Registrar la tardía, ausencia o acuerdo				
11. FIN				

	<b>TARDÍAS Y AUSENCIAS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-002	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 07/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 12 de 12	



**Perfumes y Esencias Fraiche Costa Rica S.A.**  
**Formulario para registro de entradas y salidas**  
**Desarrollo Humano**

**FTF-CRDH-009**

Fecha: \_\_\_\_\_

Administradora: \_\_\_\_\_

Sucursal: \_\_\_\_\_

Firma Administradora: \_\_\_\_\_

Nombre	Puesto	Inicio de Turno	Fin de turno	Hora de llegada	Hora de salida

Este formulario se utilizará en caso de que el sistema, del punto de venta que se especifica al inicio del documento, se encuentre deshabilitado.



**MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES**

CÓDIGO: POF-CRDH-003

VERSIÓN:

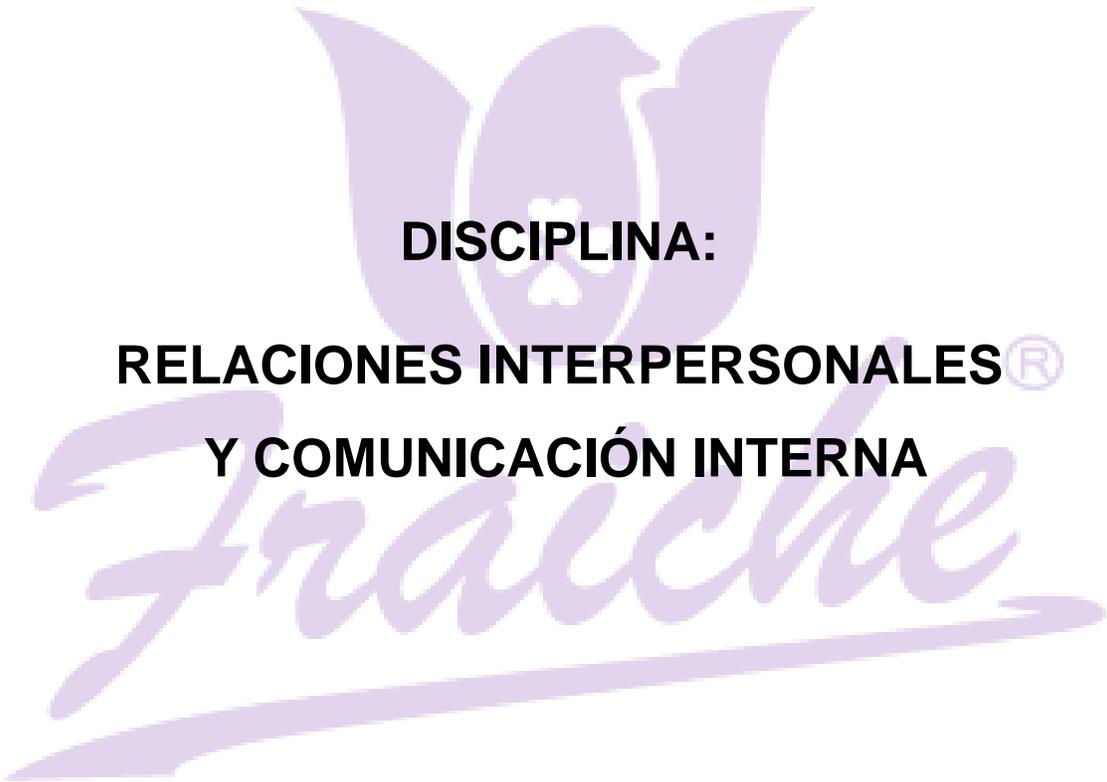
FECHA EMISIÓN: 13/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 9

**DISCIPLINA:**

**RELACIONES INTERPERSONALES®  
Y COMUNICACIÓN INTERNA**



Elaboró	Revisó	Autorizó
Michelle Ceciliano Alvarado.	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	<b>RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN INTERNA</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-003	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 13/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 9	

## RESUMEN

La principal función que tiene esta política es dar una guía rápida para la resolución de conflictos personales dentro de la empresa, así como mejorar la presentación y contenido de la información que viaja a lo interno de la empresa.

Se explican aspectos que aplican de forma general tanto en la comunicación interna como en las relaciones interpersonales que se desarrollan entre los colaboradores de Fraiche Costa Rica S.A.

Para el tema de comunicación interna se tratan aspectos importantes como los medios de comunicación de la empresa, su uso y formato. Además de proponer algunos métodos que pueden utilizar los gerentes para mejorar la comunicación en su área con el fin de mejorar la motivación y el sentido de pertenencia del personal a su cargo.

El apartado de relaciones interpersonales tiene como fin resaltar los temas de respeto, vocabulario y relaciones sentimentales entre compañeros. El objetivo de este punto es promover un mejor ambiente de trabajo y evitar conflictos que puedan influir negativamente en el clima organizacional.

También se describen los tipos de sanciones que se pueden aplicar en caso de infringir lo establecido en esta política.

	<b>RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN INTERNA</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-003	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 13/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 9	

## Sección I Generalidades

### **Artículo 1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA**

Evitar conflictos personales que puedan interferir con las actividades diarias de los colaboradores o promover un ambiente desfavorable dentro de la organización.

### **Artículo 2. ALCANCE DE LA POLÍTICA**

Esta política se aplica a todos los colaboradores de Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A.

### **Artículo 3. RESPONSABLES**

Cada colaborador es responsable de mantener una relación sana y respetuosa con el resto del personal de la empresa.

### **Artículo 4. NORMATIVA, LEY, REGLAMENTO QUE AFECTAN ESTA POLÍTICA**

Artículo 71, inciso d. Código de Trabajo.

## Sección II Terminología

1. **RELACIÓN INTERPERSONAL:** toda aquella relación de amistad o sentimental que se desarrolle entre los compañeros de trabajo y que influya, ya sea positiva o negativamente, en el comportamiento.
2. **COMUNICACIÓN INTERNA:** formas de comunicarse con los compañeros de trabajo, esto incluye vocabulario, señas y contacto físico.

	<b>RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN INTERNA</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-003	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 13/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 9	

También se entiende como comunicación interna el uso de aquellos medios de comunicación existentes en la empresa para hacer notificaciones o enviar noticias importantes.

### **Sección III**

#### **Disposiciones Generales**

**Artículo 5.** Es fundamental que todos los colaboradores se guarden respeto entre sí con el fin de propiciar un ambiente laboral favorable.

**Artículo 6.** En caso de presentarse un conflicto entre compañeros los responsables de resolverlo serán las gerencias de acuerdo a la gravedad de la situación.

### **Sección IV**

#### **Comunicación Interna**

**Artículo 7.** Los medios de comunicación como los correos, boletines y circulares son herramientas de trabajo cuya función es mantener informados a los colaboradores sobre los principales acontecimientos vividos en Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A., por lo que utilizar estos recursos para fines distintos a los mencionados queda prohibido y se sancionará de acuerdo a la gravedad de la falta.

**Artículo 8.** Es trabajo de los gerentes de área establecer los medios de comunicación interna que contribuyan a la motivación y sentido de pertenencia de los colaboradores.

	<b>RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN INTERNA</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-003	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 13/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 9	

**Artículo 9.** Algunos métodos de comunicación interna que pueden utilizar los gerentes son:

- Reuniones aleatorias en grupo con los integrantes del área.
- Reuniones individuales con cada colaborador.
- Pizarra de anuncios.
- Chats.
- Correos.
- Documentación General.
- Videos.

**Artículo 10.** Los integrantes de cada área se encargarán de establecer el formato a utilizar para el uso de los correos corporativos, para lo cual se sugiere lo siguiente:

- Saludo.
- Motivo del correo.
- Contenido.
- Agradecimientos.
- Despedida.

**Artículo 11.** El vocabulario a utilizar en los correos debe ser apropiado y respetuoso para la o las personas a las que vaya dirigido sin importar el motivo del mismo.

	<b>RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN INTERNA</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-003	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 13/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 9	

## Sección V

### Relaciones Interpersonales

**Artículo 12.** Aquellas áreas que se encarguen de brindar atención al público deben mantener una actitud de respeto para con los clientes y compañeros de trabajo, con el objetivo de mantener una imagen adecuada de la empresa.

**Artículo 13.** El vocabulario debe ser apropiado y conveniente durante la jornada de trabajo, por lo que el uso de vocabulario inadecuado podrá ser sancionado acorde a la situación y gravedad de la falta.

**Artículo 14.** En caso de que se presenten conflictos entre los compañeros se debe informar al o los gerentes de las áreas involucradas para buscar una solución que no afecte en lo posible a ninguno de los colaboradores.

**Artículo 15.** Cualquier tipo de relación sentimental que se desarrolle entre compañeros de trabajo se debe informar a los jefes inmediatos, esto con el fin de manejar la situación de forma adecuada y así evitar posibles conflictos de interés que puedan afectar el ambiente laboral.

**Artículo 16.** Las relaciones sentimentales entre compañeros deberán manejarse de forma discreta, con el objetivo de mantener el ambiente laboral lo más satisfactorio posible.

**Artículo 17.** En el caso de que se presenten problemas por situaciones ligadas al artículo anterior deberán informarse a los gerentes de área involucrados y tomar las acciones disciplinarias correspondientes al caso.

	<b>RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN INTERNA</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-003	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 13/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 7 de 9	

## Sección VI

### Sanciones por incumplimiento

**Artículo 18.** Se sancionará a los colaboradores que falten a los lineamientos establecidos en esta política.

**Artículo 19. Amonestación verbal:** Se aplicará cuando el colaborador falte a esta política y la situación no amerite medidas más drásticas.

**Artículo 20.** En el caso de los puntos de venta si el administrador(a) lo considera necesario lo informará a la coordinadora de punto de venta para tomar las medidas respectivas del caso.

**Artículo 21. Amonestación por escrito:** Se dará cuando un trabajador reincida con una la falta anteriormente cometida dentro de los siguientes 30 días.

**Artículo 22. Llamada de atención con apercibimiento:** esta sanción se aplicará cuando el colaborador falte a esta política y afecte la actividad de la empresa.

**Artículo 23. Despido sin responsabilidad patronal:** se aplicará cuando el colaborador falte a lo establecido en los artículos 81 y 369 del Código de trabajo o haya sido apercibido con anterioridad.

## Sección VII

### Procedimientos asociados a la política

#### A. FORMULARIOS

No aplica.



**RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN INTERNA**

CÓDIGO: POF-CRDH-003

VERSIÓN:

FECHA EMISIÓN: 13/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 9

**A. ACTIVIDADES**

Manejo de conflictos entre compañeros

Paso No.	Descripción	Responsable
	Inicio	
1	Informar al gerente del área sobre el conflicto o problema	Colaboradores involucrados
2	Buscar una resolución para ambos colaboradores	Jefes inmediatos
3	Negociar con los colaboradores	Jefes inmediatos
4	Determinar si implica una sanción para alguno de los colaboradores (si=5; no=6)	Jefes inmediatos
5	Establecer la sanción	Jefes inmediatos
6	Llevar a cabo lo establecido en la negociación	Colaboradores involucrados
7	Fin	



**RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN INTERNA**

CÓDIGO: POF-CRDH-003

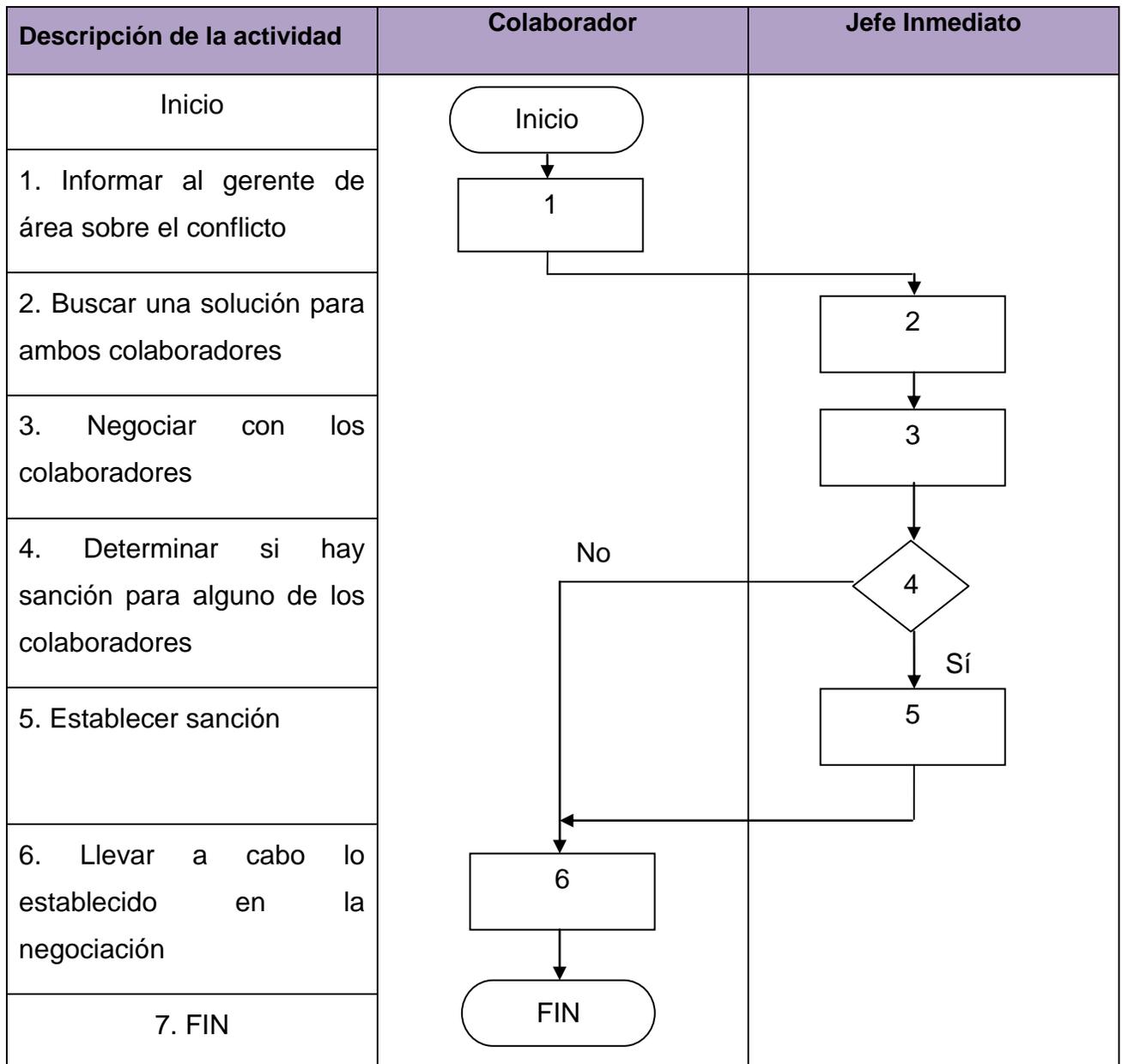
VERSIÓN:

FECHA EMISIÓN: 13/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 9 de 9

**B. DIAGRAMA DE FLUJO**





**MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES**

CÓDIGO: POF-CRDH-004

VERSIÓN:

FECHA EMISIÓN: 17/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 6

**DISCIPLINA:**

**USO DEL CELULAR**



Elaboró	Revisó	Autorizó
Michelle Ceciliano Alvarado	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	<b>USO DEL CELULAR</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-004	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 17/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 6	

## RESUMEN

En esta política se establecen los lineamientos a seguir con respecto al uso del teléfono celular durante la jornada de trabajo.

Se explican las diferencias de aplicación de la política tanto para los colaboradores que integran los puntos de venta como los que se encuentran en oficinas centrales.

En cada uno de los apartados se especifican las situaciones en las que se puede utilizar el dispositivo móvil y cuando queda estrictamente prohibido.

Para el caso de oficinas centrales el uso del celular es más permisivo por la necesidad de comunicación que existe con clientes internos y externos, mientras que para los puntos de venta su uso es más limitado ya que el tipo de actividad que se desarrolla va ligado estrechamente al servicio y atención al cliente, por lo que el uso del mismo puede entorpecer esta actividad.

Los administradores(as) podrán utilizar el celular siempre y cuando sea para asuntos laborales o resolución de problemas propios del punto de venta.

	<b>USO DEL CELULAR</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-004	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 17/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 6	

## Sección I Generalidades

### **Artículo 1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA**

Establecer parámetros para el uso del teléfono celular durante la jornada laboral y así evitar el deterioro del servicio y atención al cliente.

### **Artículo 2. ALCANCE DE LA POLÍTICA**

Con esta política se regula el uso del celular a todos los miembros de Perfumes y Esencias Fraiche S.A.

### **Artículo 3. RESPONSABLES**

Los responsables de vigilar que no se infrinja esta política serán los encargados de las diferentes áreas y en el caso de puntos de venta serán los administradores(as) y cajeros(as).

### **Artículo 4. NORMATIVA, LEY, REGLAMENTO QUE AFECTAN ESTA POLÍTICA**

No aplica.

## Sección II Terminología

- 1. USO DEL CELULAR:** se determina el uso de celular como la realización de llamadas, el envío de mensajes y el uso de aplicaciones como la cámara fotográfica o de video, así como los juegos que contenga el artefacto telefónico.

	<b>USO DEL CELULAR</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-004	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 17/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 6	

### Sección III

#### Disposiciones Generales

**Artículo 5.** El uso del celular se limita de acuerdo a las funciones que cumple el colaborador.

### Sección IV

#### Oficinas Centrales

**Artículo 6.** Para el personal administrativo el uso de celular es más flexible debido a la naturaleza del puesto.

**Artículo 7.** Aquellas áreas que deban atender público en general deben limitar el uso del dispositivo para que el servicio no se vea deteriorado.

**Artículo 8.** No se permite hacer uso de aplicaciones como juegos, cámara fotográfica o de video o aquellas que no vayan ligadas a algún aspecto laboral.

**Artículo 9.** Durante reuniones en sala de juntas deben dejar el celular debidamente resguardado en el departamento. En caso de llevarlo a la reunión se mantendrá en silencio o apagado con el fin de no interrumpir o molestar a los demás asistentes.

### Sección V

#### Puntos de Venta

**Artículo 10.** Queda prohibido el uso del celular y sus aplicaciones en tiendas con el fin de mantener una actitud de respeto y que la atención a los clientes sea la más personalizada posible.

	<b>USO DEL CELULAR</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-004	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 17/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 6	

**Artículo 11.** Cuando un colaborador ingrese a su turno de trabajo debe mantener guardado su teléfono celular junto con sus objetos personales.

**Artículo 12.** En caso de que algún punto de venta no tenga sistema por determinada razón, los administradores(as) pueden hacer uso de su celular con el fin de resolver cualquier duda o problema que se presente. En caso de que el o la administradora no se encuentre el o la cajera podrá hacer uso de su celular únicamente para asuntos relacionados con el punto de venta.

**Artículo 13.** Las administradoras múltiples pueden hacer uso del celular para mantenerse en contacto con los puntos de venta bajo su cargo.

**Artículo 14.** En caso de que un colaborador tenga algún problema o una situación que implique la necesidad de mantenerse comunicado con una persona ajena a la tienda, podrá hacerlo siempre y cuando no esté atendiendo público en general. Para esto deberá hacer previo aviso al administrador o administradora.

## Sección VI

### Sanciones por incumplimiento

**Artículo 15.** Las sanciones se aplicarán cuando un colaborador haga uso de su teléfono celular de forma inapropiada, es decir, que su uso afecte el desempeño de las labores de su puesto.

**Artículo 16. Amonestación verbal:** Se hará una amonestación verbal a aquellos colaboradores que utilicen el celular para asuntos personales durante la jornada laboral. También se sancionará a aquella persona que haga uso de las aplicaciones del celular durante la ejecución de las labores.

	<b>USO DEL CELULAR</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-004	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 17/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 6	

**Artículo 17. Amonestación por escrito:** Se aplica cuando un colaborador no respeta lo establecido en esta política dentro de los siguientes 30 días después de haberle hecho una amonestación verbal o mientras se atiende a los clientes y esto entorpezca su labor.

**Artículo 18. Llamada de atención con apercibimiento:** esta sanción se aplicará cuando el colaborador falte a esta política y afecte la actividad de la empresa o el trabajo de sus compañeros.

**Artículo 19. Despido sin responsabilidad patronal:** se aplicará cuando el colaborador falte a lo establecido en los artículos 81 y 369 del Código de trabajo o reincida en con la falta del punto anterior.

## Sección VII

### Procedimientos asociados a la política

#### A. FORMULARIOS

No aplica.

#### B. ACTIVIDADES

No aplica.

#### C. DIAGRAMA DE FLUJO

No aplica.



**MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES**

CÓDIGO: POF-CRDH-005

VERSIÓN:

FECHA EMISIÓN: 05/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 11



**DISCIPLINA:**

**USO DE DROGAS Y ALCOHOL**

Elaboró	Revisó	Autorizó
Michelle Ceciliano Alvarado	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	<b>USO DE DROGAS Y ALCOHOL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-005	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 05/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 11	

## RESUMEN

La función principal del establecimiento de esta política es prevenir y mantener libre las instalaciones del consumo de sustancias ilícitas que puedan ocasionar daños y perjuicios a la organización.

Dentro de la política se contemplan temas sobre uso, distribución, posesión y consumo de este tipo de sustancias.

Se establecen las prohibiciones y obligaciones de los trabajadores conforme a lo establecido en la política, así como las sanciones que se aplicarán en caso de presentarse una situación de este tipo. De igual forma se debe entender que la única forma por la cual se permitirá que el colaborador porte algún tipo de sustancia será cuando se trate de un medicamento y para lo cual deberá de presentar la prescripción médica respectiva.

	<b>USO DE DROGAS Y ALCOHOL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-005	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 05/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 11	

Se establece la siguiente Política Laboral para el desarrollo de un Ambiente Libre de Drogas y Alcohol dentro de Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A.

## Sección I Generalidades

### **Artículo 1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA**

Establecer los lineamientos necesarios para la prevención y sanción del uso de drogas y alcohol durante el desarrollo de las labores, y la ejecución del trabajo bajo los efectos de estas sustancias.

### **Artículo 2. ALCANCE DE LA POLÍTICA**

La presente política se desarrolló a partir de la ley que se encuentra vigente en Costa Rica contra el uso de drogas y alcohol.

Esta política laboral es de acatamiento obligatorio para todos los colaboradores de la empresa, sin distinción de su puesto, función o forma de contratación laboral, en el desempeño de sus funciones, y deberá ser aplicada en relación al Código de Trabajo, la legislación ordinaria costarricense y las recomendaciones que en esta materia formulen las autoridades de salud, administrativas y judiciales competentes.

	<b>USO DE DROGAS Y ALCOHOL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-005	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 05/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 11	

### **Artículo 3. RESPONSABLES**

Esta política es de observancia obligatoria para todos los colaboradores, cualquier indicio de que se quebrante esta política debe indicarse inmediatamente al jefe inmediato y a la gerencia.

### **Artículo 4. NORMATIVA, LEY, REGLAMENTO QUE AFECTAN ESTA POLÍTICA**

Artículo 9. Código de Trabajo.

Artículo 72, inciso c. Código de Trabajo.

Artículo 273. Código de Trabajo.

## **Sección II Terminología**

1. **SUSTANCIAS PSICOTRÓPICAS:** Todas aquellas sustancias naturales o sintéticas cuyos efectos se ejercen básicamente en el Sistema Nervioso Central y que por su perfil de acción farmacológica posean la capacidad de crear estados de abuso o dependencia que llevan al sujeto a experimentar su uso continuado, generando así una adicción.
  
2. **FARMACODEPENDENCIA:** Estado psíquico o físico causado por la interacción entre un organismo vivo y un fármaco, caracterizado por modificaciones del comportamiento y por otras reacciones que comprenden siempre un impulso irreprimible por tomar el fármaco en forma continua o periódica a fin de experimentar sus efectos psíquicos y, a veces, para evitar el malestar producido por la privación.

	<b>USO DE DROGAS Y ALCOHOL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-005	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 05/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 11	

3. **DROGA O FÁRMACO:** Toda sustancia que introducida en el organismo vivo, puede modificar una o más de sus funciones.
  
4. **DEPENDENCIA FÍSICA O ADICCIÓN:** Estado de adaptación biológica que se manifiesta por trastornos fisiológicos más o menos intensos cuando se suspende bruscamente la droga.
  
5. **DEPENDENCIA PSÍQUICA:** Uso compulsivo de una droga sin desarrollo de dependencia física, pero que implica también un grave peligro para el individuo.
  
6. **ABUSO:** Consumo de una droga o fármaco en forma excesiva, persistente o esporádica, incompatible o sin relación con la terapéutica médica habitual.
  
7. **DROGAS Y SUSTANCIAS PROHIBIDAS:** Todas aquellas drogas o sustancias psicotrópicas que sean consideradas prohibidas por las autoridades sanitarias, policiales y judiciales de Costa Rica, así como aquellas establecidas en Convenios Internacionales que sean de aplicación en el país.

### Sección III

#### Prohibiciones para los Trabajadores

**Artículo 5.** Se prohíbe a los trabajadores durante la ejecución de la relación de trabajo, la ingesta, el suministro, prescripción, administración, manipulación, uso, tenencia, tráfico y comercialización de alcohol, estupefacientes, psicotrópicos, sustancias inhalables y demás drogas y fármacos susceptibles de producir

	<b>USO DE DROGAS Y ALCOHOL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-005	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 05/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 11	

dependencia física o psíquica, que sean nocivos para la salud y que sean considerados prohibidos por las autoridades sanitarias, policiales y judiciales del país.

**Artículo 6.** Quedan a salvo de sanción, los casos de trabajadores que en virtud de una prescripción médica comprobada deban utilizar alguna sustancia con fines terapéuticos, siempre y cuando se encuentre dentro de los supuestos establecidos por las autoridades sanitarias del país.

**Artículo 7.** Para la aplicación de las sanciones que se establecen en esta política laboral, se consideran como faltas no solamente el consumo y tráficos de sustancias prohibidas durante el trabajo, sino también el presentarse al trabajo y efectuar las funciones propias de su labor bajo los efectos de cualquiera de estas sustancias prohibidas o en estado de embriaguez, independientemente del grado de afectación que estos estados signifiquen dentro de las capacidades del colaborador.

**Artículo 8.** Cuando se compruebe que el trabajador se encuentra bajo los efectos de alguna droga o sustancia psicotrópica, la empresa y sus representantes podrán ordenar de forma inmediata la salida del trabajador de las instalaciones, o impedir el ingreso al mismo, con la ayuda del equipo de seguridad en caso de ser necesario, en cuyo caso quedan a salvo las sanciones mayores que puedan aplicarse al trabajador.

**Artículo 9.** La empresa podrá efectuar pruebas médicas periódicas y aleatorias a sus trabajadores, con el fin de mantener las disposiciones de la presente política,

	<b>USO DE DROGAS Y ALCOHOL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-005	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 05/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 7 de 11	

siempre que esto no signifique discriminación, persecución, o vaya contra la dignidad de los colaboradores.

**Artículo 10.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 del Código de Trabajo queda prohibido en todas las zonas de trabajo el establecimiento de expendios de bebidas embriagantes o drogas a los trabajadores.

**Artículo 11.** Está prohibido a los trabajadores vender, obsequiar, o de cualquier forma facilitar la obtención de drogas o alcohol a los clientes, proveedores, visitantes o a sus propios compañeros de trabajo. De igual forma, se prohíbe utilizar las instalaciones o vehículos de la empresa con la intención de expedir o consumir sustancias prohibidas.

**Artículo 12.** Ningún trabajador podrá incurrir en las causales establecidas en el artículo 5 de esta política laboral, ya sea en las instalaciones de la empresa, en sus alrededores, en los eventos que se les hayan asignado dentro de su centro o fuera de su trabajo, ni tampoco en los vehículos propiedad de la empresa.

**Artículo 13.** Para efectos de la presente política, se entenderán como instalaciones de la empresa tanto la infraestructura propiamente dicha, como las áreas libres, de descanso, zonas verdes, y cualquier otra zona que forme parte de la propiedad, o donde éste desarrolle sus actividades, aún cuándo las mismas estén fuera del perímetro de la empresa.

	<b>USO DE DROGAS Y ALCOHOL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-005	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 05/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 8 de 11	

## Sección IV

### De las obligaciones de los Trabajadores

**Artículo 14.** Son obligaciones de los trabajadores las siguientes:

- a. Desempeñar el servicio contratado bajo la dirección del patrono o de su representante, a cuya autoridad estarán sujetos en todo lo concerniente al trabajo.
- b. Observar buenas costumbres durante sus horas de trabajo.
- c. Observar rigurosamente las medidas preventivas que acuerden las autoridades competentes y las que indique la empresa, para su seguridad y protección personal de ellos o de sus compañeros de labores, o de los lugares donde trabajan.
- d. Contribuir con la investigación que inicie la empresa o las autoridades policiales o administrativas del país.
- e. Cumplir con las disposiciones establecidas en esta política de trabajo.
- f. Cumplir con cualquier otra norma dispositiva relacionada con este tema que señale el Código de Trabajo y las políticas laborales de la empresa.

**Artículo 15.** Todos los trabajadores deberán reportar en el menor tiempo posible a su superior inmediato, cualquier sospecha de uso o tráfico de drogas o alcohol en las instalaciones de la empresa. El incumplimiento a ésta disposición provocará la ejecución de las sanciones disciplinarias que correspondan.

	<b>USO DE DROGAS Y ALCOHOL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-005	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 05/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 9 de 11	

## Sección V

### De las sanciones por incumplimiento

**Artículo 16.** En relación con la materia regulada en esta política laboral, son causas que facultan a la empresa para dar por terminado el contrato de trabajo las siguientes:

- Cuando el trabajador se conduzca durante sus labores en forma abiertamente inmoral.
- Cuando el trabajador comprometa con su imprudencia o descuido absolutamente inexcusable, la seguridad del lugar donde se realizan las labores o de las personas que allí se encuentren.
- Cuando el trabajador, después de que el patrono lo aperciba por una vez, vuelva a incurrir en cualquiera de los causales establecidos en la presente política laboral que requieran la reiteración para proceder al despido.

**Artículo 17.** El incumplimiento de esta política laboral así como de las normas del Código de Trabajo, deberá ser sancionado por la organización, una vez verificado su existencia de conformidad con las siguientes sanciones:

- **Amonestación por escrito:** Cuando se incumpla alguna de las obligaciones del trabajador pero los efectos de este accionar no ameriten el despido.

	<b>USO DE DROGAS Y ALCOHOL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-005	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 05/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 10 de 11	

- **Despido sin responsabilidad patronal:** Cuando el trabajador incurra en alguna falta grave a sus obligaciones contractuales, o bien, cuando luego de ser apercibido por una falta leve, reitere su falta dentro de los tres meses siguientes al apercibimiento recibido.

**Artículo 18.** Las sanciones descritas en el punto anterior podrán dejar de aplicarse cuando haya una norma que disponga una sanción mayor que dependa de la gravedad de la falta cometida.

**Artículo 19.** Las sanciones descritas en esta política serán aplicadas sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil que las infracciones puedan significar.

**Artículo 20.** De conformidad con el artículo 603 del Código de Trabajo, los derechos y acciones de la empresa, para despedir justificadamente a los trabajadores o para disciplinar las faltas provenientes del incumplimiento de esta Política Laboral, prescriben en treinta días naturales. Dicho plazo comenzará a computarse desde el día que se cometió la falta que motiva la separación o, en su defecto, desde el día que la organización conoció de la falta. Este plazo se interrumpe con el inicio al procedimiento disciplinario.

**Artículo 21.** En caso que el trabajador cometa una acción que pueda ser calificada como un delito penal, la empresa procederá a presentar denuncia ante el Ministerio Público, quedando a salvo el derecho del patrono para entablar las acciones correspondientes ante las autoridades policiales y judiciales correspondientes, todo de conformidad con lo que establece el artículo 81 del Código de Trabajo.

	<b>USO DE DROGAS Y ALCOHOL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-005	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 05/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 11 de 11	

**Artículo 22.** Cuando algún trabajador no esté conforme con la sanción impuesta, deberá hacerlo saber a su supervisor inmediato o bien a la Gerencia de Desarrollo Humano de la empresa, quien en última instancia deberá estudiar el caso y ratificar o desestimar la sanción.

**Artículo 23.** El abuso en los procedimientos detallados en la presente política laboral, dará pie a la aplicación de las sanciones disciplinarias correspondientes.

## Sección VI

### Procedimientos asociados a la política

#### A. FORMULARIOS

No aplica.

#### B. ACTIVIDADES

No aplica.

#### C. DIAGRAMA DE FLUJO

No aplica.



**MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES**

CÓDIGO: POF-CRDH-006

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 19/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 12

**REMUNERACIONES:  
ENTREGA DE SALARIOS**



Elaboró	Revisó	Autorizó
Michelle Ceciliano Alvarado	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	<b>ENTREGA DE SALARIOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-006	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 19/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 12	

## RESUMEN

Con la elaboración de esta política se pretende facilitar el proceso de trámite de depósitos de los colaboradores de la organización y el pago por cheques.

Al inicio de la política se establecen las generalidades de la política como el objetivo, los responsables de los depósitos y entrega de cheques quienes son la Gerencia Administrativa y el tesorero del Área Financiero-Contable respectivamente.

Se establecen los pasos para la entrega de los cheques para facilitar el retiro de los mismos, también en este apartado se establecen los requisitos necesarios para poder recoger el cheque sin problemas.

También se especifican los requerimientos para poder recibir los depósitos de salario en el caso de los colaboradores que se rigen bajo un contrato permanente con la organización.

En ambos casos se presenta el cuadro de actividades y el diagrama de flujo que muestra los procedimientos de cada trámite.

	<b>ENTREGA DE SALARIOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-006	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 19/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 12	

## Sección I Generalidades

### **Artículo 1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA**

Dar a conocer los días, lugares y métodos de pago, así como la persona encargada de su entrega.

### **Artículo 2. ALCANCE DE LA POLÍTICA**

Esta política es de aplicación general para todos los colaboradores que laboran temporal o permanentemente en Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A.

### **Artículo 3. RESPONSABLES**

El responsable de la entrega de cheques será el tesorero del Área Financiero-Contable y la responsabilidad de hacer los depósitos de salarios será la Gerencia del Área Administrativa.

### **Artículo 4. NORMATIVA, LEY, REGLAMENTO QUE AFECTAN ESTA POLÍTICA**

Título Tercero, Capítulo IV. Código de Trabajo.

## Sección II Terminología

- 1. SALARIO:** es la retribución que el patrono debe pagar al trabajador en virtud del contrato de trabajo.

	<b>ENTREGA DE SALARIOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-006	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 19/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 12	

### Sección III

#### Disposiciones Generales

**Artículo 5.** Los medios que se utilizarán para hacer los pagos serán cheques en caso de trabajos temporales o específicos a la organización y para el personal permanente el pago se hará por medio de un depósito bancario.

**Artículo 6.** Los pagos de salario se efectuarán quincenalmente para los funcionarios que reciben el depósito en el banco.

**Artículo 7.** En el caso de servicios por contrato temporal se cancelarán hasta que se termine de brindar el servicio o cuando se haya establecido en el contrato.

**Artículo 8.** Las liquidaciones se entregarán por medio de cheque para que en la empresa quede constancia de que se entregó el dinero.

### Sección IV

#### Entrega de Cheques

**Artículo 9.** En caso de que un colaborador no pueda abrir la cuenta en el banco debido a que el mismo se niega, los pagos se realizarán por medio de cheque.

**Artículo 10.** Todos los cheques a entregar deben ir revisados por el Área de Auditoría.

	<b>ENTREGA DE SALARIOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-006	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 19/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 12	

**Artículo 11.** El personal externo a la organización debe presentar la cédula de identidad para poder retirar el cheque.

**Artículo 12.** La entrega de los cheques se hará los días viernes 15 y 30 de cada mes.

**Artículo 13.** En caso de que los días 15 o 30 sean fin de semana o feriados, los cheques se entregarán el día anterior a estas fechas.

**Artículo 14.** El acreedor del cheque debe revisar que su nombre y la cantidad a recibir estén correctos.

**Artículo 15.** El cheque solo podrá ser retirado por el acreedor, en caso de que éste no pueda podrá nombrar a un familiar, el cual debe presentar una carta firmada que lo autorice para hacer la transacción.

**Artículo 16.** Cuando la persona retire el cheque deberá firmar la documentación correspondiente que le indique el tesorero.

## **Sección V**

### **Depósitos de Salario**

**Artículo 17.** Los depósitos de salario se harán los días 15 y 30 de cada mes en el Bac San José, específicamente en la cuenta de colones.

**Artículo 18.** En caso de que los días 15 o 30 sean fin de semana o feriados, los depósitos se efectuarán el día anterior a estas fechas.

	<b>ENTREGA DE SALARIOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-006	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 19/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 12	

**Artículo 19.** El personal de nuevo ingreso deberá abrir una cuenta en la cual se le depositará el salario, para esto el Área de Desarrollo Humano le brindará una carta para facilitar el trámite en el banco.

**Artículo 20.** En el caso del personal nuevo la cuenta debe estar abierta por lo menos una semana antes del día de pago para poder realizar el depósito, de lo contrario tendrán que esperar hasta la siguiente fecha de pago para retirar el acumulado.

**Artículo 21.** En caso de que a un colaborador no le aparezca un depósito debe informarlo a oficinas centrales para revisión de la transacción.

## Sección VII

### Sanciones por incumplimiento

No aplica.

## Sección VIII

### Procedimientos asociados a la política

#### A. FORMULARIOS

No aplica



## ENTREGA DE SALARIOS

CÓDIGO: POF-CRDH-006

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 19/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 12

### B. ACTIVIDADES

#### 1. Entrega de cheques

Paso No.	Descripción	Responsable
	Inicio	
1	Recibe la solicitud de proveeduría	Contabilidad
2	Elaboración del cheque	Contabilidad
3	Imprime el cheque	Tesorero
4	Pasa el cheque por la firmadora electrónica	Tesorero
5	Revisión del cheque	Auditoría
6	Envía el cheque a la gerente administrativa	Tesorero
7	Activa el cheque y lo envía a contabilidad	Gerente Administrativa
8	Revisa y retira el cheque	Acreedor del cheque
9	Fin	



## ENTREGA DE SALARIOS

CÓDIGO: POF-CRDH-006

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 19/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 12

### 2. Depósito de salarios

Paso No.	Descripción	Responsable
	Inicio	
<b>1</b>	Abre la cuenta en el banco	Colaborador
<b>2</b>	Pasar la planilla a la gerente administrativa	Auxiliar contable
<b>3</b>	Revisión de la planilla junto con auditoría	Gerente Administrativa
<b>4</b>	Elaboración de la plantilla para el Banco	Auxiliar contable
<b>5</b>	Ingresa a la página del banco y envía la plantilla	Gerente Administrativa
<b>6</b>	Revisa que se haya completado la transacción correctamente (si=8; no=7)	Gerente Administrativa
<b>7</b>	Corrige y reenvía la plantilla al banco	Gerente Administrativa
<b>8</b>	Verifica el depósito	Colaborador
<b>9</b>	Fin	



**ENTREGA DE SALARIOS**

CÓDIGO: POF-CRDH-006

VERSIÓN: 01

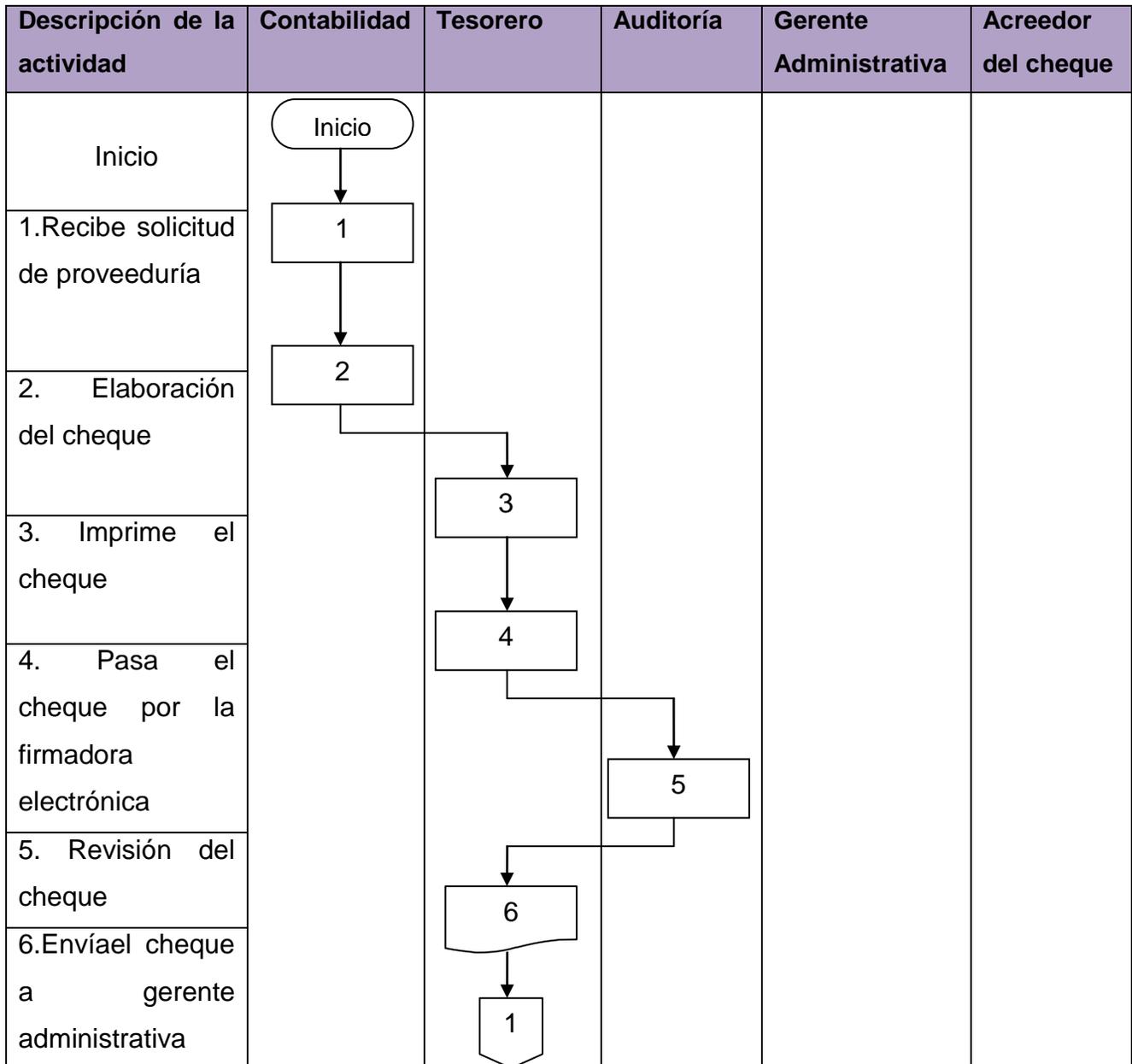
FECHA EMISIÓN: 19/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 9 de 12

**C. DIAGRAMA DE FLUJO**

**1. Entrega de cheques**





**ENTREGA DE SALARIOS**

CÓDIGO: POF-CRDH-006

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 19/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 10 de 12

Descripción de la actividad	Contabilidad	Tesorero	Auditoría	Gerente Administrativa	Acreedor del cheque
7. Activa el cheque y lo envía a contabilidad					
8. Revisa y retira el cheque					
9. FIN					



**ENTREGA DE SALARIOS**

CÓDIGO: POF-CRDH-006

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 19/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 11 de 12

**2. Depósito de salarios**

Descripción de la actividad	Colaborador	Auxiliar Contable	Gerente Administrativa	Auditoría
Inicio	Inicio			
1. Abre la cuenta en el banco	1			
2. Pasar la planilla a la gerente administrativa		2		
3. Revisión de la planilla junto con auditoría			3	
4. Elaboración de la plantilla para el Banco		4		
5. Ingresar a la página del banco y envía la plantilla			5	
			1	



**ENTREGA DE SALARIOS**

CÓDIGO: POF-CRDH-006

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 19/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 12 de 12

Descripción de la actividad	Colaborador	Auxiliar Contable	Gerente Administrativa	Auditoría
			1	
6. Revisa que se haya completado la transacción correctamente		Sí	6	
7. Corrige y reenvía la plantilla al banco			7	
8. Verifica el depósito	8			
9. FIN	FIN			

```

graph TD
    1[1] --> 6{6}
    6 -- No --> 7[7]
    6 -- Sí --> 8[8]
    7 --> 8
    8 --> FIN([FIN])
  
```



**MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES**

CÓDIGO: POF-CRDH-007

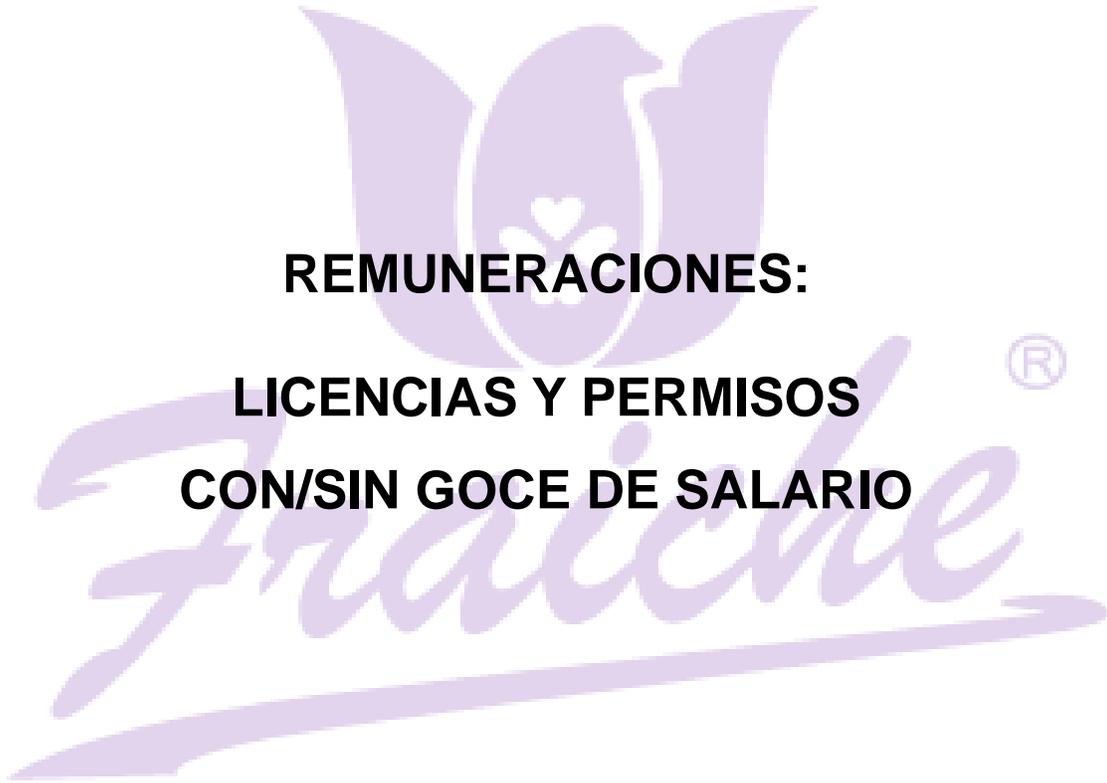
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 14/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 10

**REMUNERACIONES:  
LICENCIAS Y PERMISOS  
CON/SIN GOCE DE SALARIO**



Elaboró	Revisó	Autorizó
Michelle Ceciliano Alvarado	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	<b>LICENCIAS Y PERMISOS CON/SIN GOCE DE SALARIO</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-007	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 14/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 10	

## RESUMEN

La política para permisos con/sin goce de salario tiene como fin estandarizar los procesos para solicitar días libres para que los colaboradores resuelvan asuntos personales.

En la política se detallan los lineamientos a seguir en cada uno de los casos, para lo cual se separaron por secciones ambos casos, detallando el proceso a aplicar de acuerdo al permiso que se esté solicitando.

Al final de la política se presentan las sanciones, los formularios y el procedimiento que debe seguir cada colaborador en caso de necesitar realizar una solicitud para ausentarse a trabajar.

	<b>LICENCIAS Y PERMISOS CON/SIN GOCE DE SALARIO</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-007	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 14/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 10	

## Sección I Generalidades

### **Artículo 1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA**

Aclarar las situaciones en las que se pueden solicitar permisos para no asistir al trabajo en días normales con/sin goce de salario, así como los documentos que se deben presentar en esas situaciones.

### **Artículo 2. ALCANCE DE LA POLÍTICA**

Esta política aplica para todos los colaboradores que necesiten solicitar un permiso para ausentarse a laborar en días normales de trabajo.

### **Artículo 3. RESPONSABLES**

Los encargados de tramitar este tipo de procesos serán los colaboradores de Desarrollo Humano, en esta área se analizará la situación y se determinará si la licencia o permiso será con/sin goce de salario.

### **Artículo 4. NORMATIVA, LEY, REGLAMENTO QUE AFECTAN ESTA POLÍTICA**

Artículo 72, inciso a.

## Sección II Terminología

- 1. ABANDONO DE TRABAJO:** Se da cuando un colaborador se ausenta del trabajo de dos (2) días en adelante sin justificación.

	<b>LICENCIAS Y PERMISOS CON/SIN GOCE DE SALARIO</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-007	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 14/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 10	

**2. HORAS ACUMULADAS:** Cantidad de horas que acumulan los colaboradores en los puntos de venta por doblar turnos.

### Sección III

#### Disposiciones Generales

**Artículo 5.** Si un colaborador no regresa después de dos (2) días del período que se le dio de permiso se tomará como abandono de trabajo.

**Artículo 6.** Los colaboradores de punto de venta pueden hacer uso de las horas acumuladas por doblar turno para solicitar un permiso.

**Artículo 7.** Toda solicitud de permiso debe presentarse con tres (3) días de anticipación.

**Artículo 8.** El colaborador no podrá hacer uso del permiso solicitado hasta que se haya autorizado por todas las partes involucradas.

### Sección IV

#### Licencias y Permisos con goce de salario

**Artículo 9.** Las situaciones en las que se dará permiso con goce de sueldo son las siguientes:

	<b>LICENCIAS Y PERMISOS CON/SIN GOCE DE SALARIO</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-007	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 14/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 10	

Nacimiento de hijos (trabajadores hombres)	2 días
Fallecimiento de familiar directo (padre, madre, hijos, hermanos)	2 días
Boda (Una sola vez)	2 días
Cumpleaños	1 día

**Artículo 10.** Para poder hacerse acreedor a estos días el trabajador deberá entregar al Área de Desarrollo Humano en los siguientes 5 días hábiles un documento oficial que haga constar que ocurrió dicho evento.

**Artículo 11.** Dicho permiso será concedido inmediatamente después de ocurrido dicho evento y no se podrá posponer o cambiar. En el caso de fallecimiento, cuando no se trate de familiares directos el Área de Desarrollo Humano analizará la relación familiar y determinará si se da permiso con o sin goce de salario.

**Artículo 12.** En el caso de nacimiento de hijos y fallecimiento de familiar directo, el empleado deberá dar aviso en cuanto le hayan notificado del hecho con el fin de tomar los dos (2) días que la empresa le otorga, a su regreso deberá entregar una copia de la constancia de alumbramiento o bien el original del acta de defunción.

**Artículo 13.** En el caso de boda, el empleado deberá solicitar a su jefe inmediato el permiso con goce de sueldo con dos (2) semanas de anticipación, después de ocurrido el evento deberá entregar al Área de Desarrollo Humano una copia del Acta de Matrimonio.

**Artículo 14.** En el caso del día por cumpleaños, el empleado deberá informar a su jefe inmediato con el fin de que éste tenga conocimiento del mismo y no afecte las

	<b>LICENCIAS Y PERMISOS CON/SIN GOCE DE SALARIO</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-007	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 14/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 10	

labores del área o punto de venta, este día no podrá ser cambiado por ningún otro, únicamente podrá ser disfrutado el día en el cual es el cumpleaños del empleado.

**Artículo 15.** En el caso de los permisos por fallecimiento de familiar directo, nacimiento de hijos y boda, los justificantes correspondientes a estos acontecimientos deberán ser entregados al Área de Desarrollo Humano con una copia del formato de permiso para ausentarse a laborar, autorizada por el jefe inmediato y con la firma del trabajador.

## Sección V

### Licencias y Permisos sin goce de salario

**Artículo 16.** La concesión de una licencia sin goce de salario a un funcionario se hará siempre y cuando no afecte sustancialmente el desarrollo de las actividades a su cargo o su separación no signifique discontinuar una labor en perjuicio de la empresa.

**Artículo 17.** Si el permiso abarca un período extenso que exija la contratación de personal suplente, el colaborador deberá informarlo con un período mínimo de 6 meses.

**Artículo 18.** Si el colaborador lo desea podrá hacer uso de las horas que tenga acumuladas en ese momento, para lo cual deberá informarlo a su jefe inmediato por lo menos 3 días antes y este determinará si se le da el permiso de acuerdo con lo que le indique la coordinadora de punto de venta.

	<b>LICENCIAS Y PERMISOS CON/SIN GOCE DE SALARIO</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-007	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 14/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 7 de 10	

## Sección VI

### Sanciones por Incumplimiento

**Artículo 19.** Se sancionará a aquellos colaboradores que no cumplan con lo establecido en esta política y no sigan los procesos adecuados para la solicitud de los permisos.

**Artículo 20.** En caso de que un colaborador se ausente por más de 2 días y no se reporte por ningún medio se considerará abandono de trabajo.

**Artículo 21. Llamada de atención con apercibimiento:** esta sanción se aplicará cuando el colaborador falte a esta política y afecte la actividad de la empresa por faltar a su turno de trabajo sin justificación.

## Sección VII

### Procedimientos asociados a la política

#### **A. FORMULARIOS**

Se desarrolló un formulario para el manejo de las solicitudes para permisos con/sin goce de salario donde se especifica el nombre, área y puesto que ocupa el colaborador, además de la razón por la cual se necesita el permiso detallando el plazo y un espacio para hacer observaciones, si fuera necesario. Al final del documento se hace una nota aclaratoria para el manejo del formulario. Este formulario se adjunta en el apéndice de la política.



**LICENCIAS Y PERMISOS CON/SIN GOCE DE SALARIO**

CÓDIGO: POF-CRDH-007

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 14/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 10

**B. ACTIVIDADES**

Solicitud de permisos

Paso No.	Descripción	Responsable
	Inicio	
1	Solicitar el permiso al jefe inmediato	Colaborador
2	Llenar el formulario de solicitud	Jefe Inmediato
3	Enviar el formulario a Desarrollo Humano	Jefe Inmediato
4	Valoración de la solicitud	Desarrollo Humano
5	Aprobación (si=6; no=7)	Desarrollo Humano
6	Presentación de los documentos necesarios	Colaborador
7	Se archiva la solicitud y los documentos	Desarrollo Humano
8	Firmar acción de personal en el área de Desarrollo Humano	Colaborador
9	Fin	



**LICENCIAS Y PERMISOS CON/SIN GOCE DE SALARIO**

CÓDIGO: POF-CRDH-007

VERSIÓN: 01

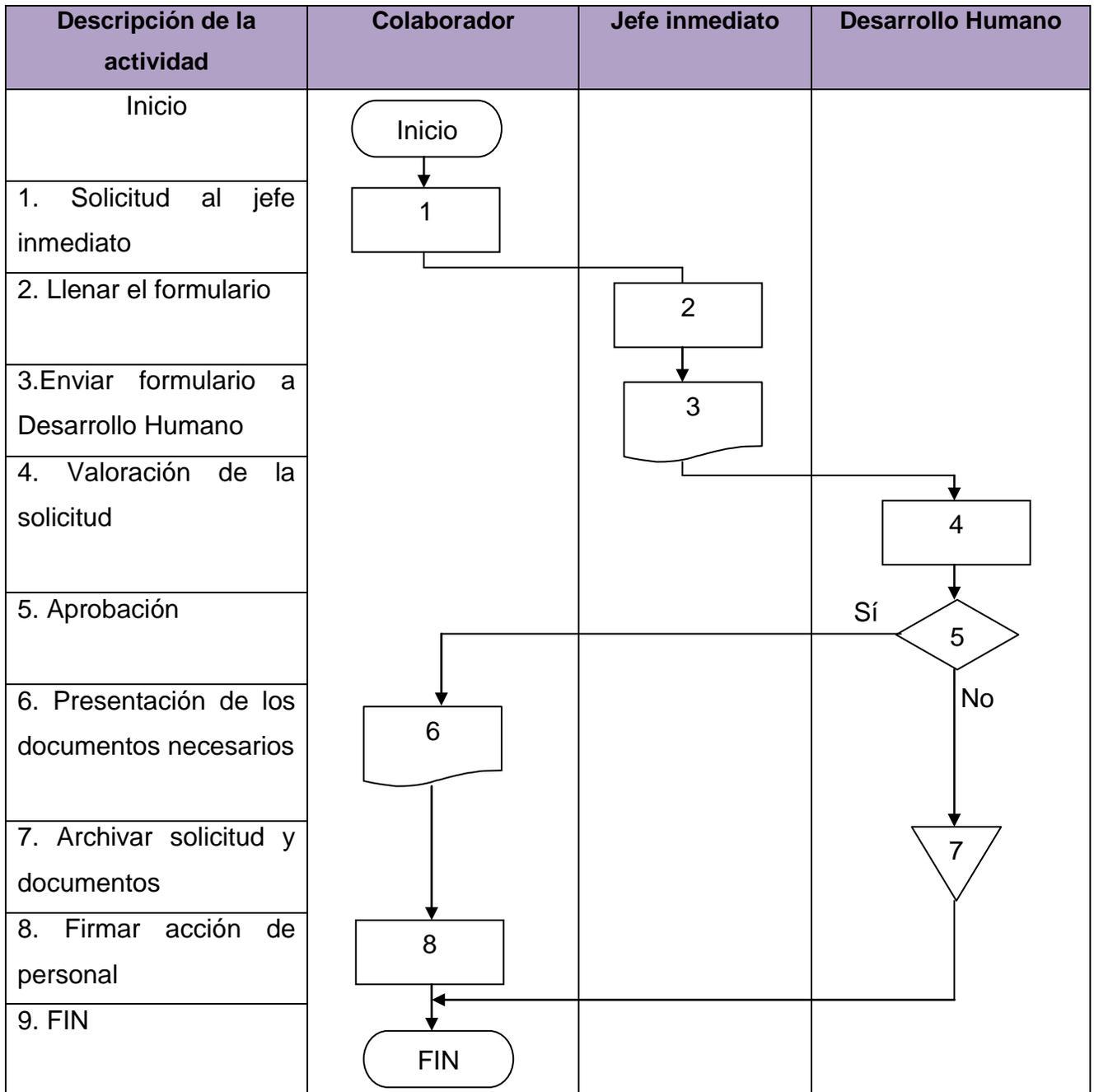
FECHA EMISIÓN: 14/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 9 de 10

**C. DIAGRAMA DE FLUJO**

Solicitud de permisos



	<b>LICENCIAS Y PERMISOS CON/SIN GOCE DE SALARIO</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-007	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 14/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 10 de 10	

**FTF-CRDH-010**



**Perfumes y Esencias Fraiche Costa Rica S.A.**  
**Formulario para solicitud de permisos para ausentarse al trabajo**  
**Desarrollo Humano**

Fecha: DD/MM/AAA

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Área a la que pertenece: \_\_\_\_\_  
 Puesto que desempeña: \_\_\_\_\_  
 En caso de puntos de venta: \_\_\_\_\_  
 Sucursal: \_\_\_\_\_ Administradora: \_\_\_\_\_

Indique si el permiso corresponde a alguno de los casos siguientes, en cada uno se indica la cantidad de días que corresponden de acuerdo al caso:

- Nacimiento de un hijo                      2 Días
- Fallecimiento de un familiar              2 Días
- Boda    2 Días
- Cumpleaños                                      1 Día
- Otro (llenar parte de especificaciones)

Especificaciones:

Razón por la que se solicita el permiso:

Cantidad de días a solicitar:

Fecha del período a solicitar: Del: DD/MM/AAAA    Al: DD/MM/AAAA

Observaciones:

---



---



---

\_\_\_\_\_  
 Firma de Solicitante

\_\_\_\_\_  
 Firma del Jefe inmediato

Para la aprobación del permiso se deben presentar los documentos que se especifiquen en el Departamento de Desarrollo Humano.



**MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES**

CÓDIGO: POF-CRDH-008

VERSIÓN:

FECHA EMISIÓN: 01/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 7

**BENEFICIOS:  
INCENTIVOS Y BENEFICIOS**



Elaboró	Revisó	Autorizó
Michelle Ceciliano Alvarado	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	<b>INCENTIVOS Y BENEFICIOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-008	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 01/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 7	

## RESUMEN

Con la elaboración de esta política se pretende presentar a los colaboradores los beneficios con los que cuentan y a los gerentes los incentivos que se pueden aplicar en las diferentes áreas.

Se presenta una sección para incentivos y otra para beneficios donde se muestran las especificaciones de cada caso.

Las secciones que se mencionaron anteriormente buscan promover la motivación del personal y mejorar el trabajo entre los compañeros.

	<b>INCENTIVOS Y BENEFICIOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-008	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 01/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 7	

## Sección I Generalidades

### **Artículo 1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA**

Contribuir a la motivación del personal y así promover un mejor desempeño y evitar que se dé rotación de personal en la empresa.

### **Artículo 2. ALCANCE DE LA POLÍTICA**

Esta política es de aplicación general para todos los colaboradores de Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A.

### **Artículo 3. RESPONSABLES**

Los responsables de establecer los incentivos y beneficios serán los integrantes del Área de Desarrollo Humano y en caso de los puntos de venta se hará junto a la coordinadora de puntos de venta.

### **Artículo 4. NORMATIVA, LEY, REGLAMENTO QUE AFECTAN ESTA POLÍTICA**

No aplica.

## Sección II Terminología

- 1. INCENTIVOS:** todas aquellas herramientas utilizadas para motivar al personal de la empresa.

	<b>INCENTIVOS Y BENEFICIOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-008	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 01/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 7	

**2. BENEFICIOS:** son todas aquellas ventajas y facilidades que poseen los colaboradores que pertenecen a Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A.

### Sección III

#### Disposiciones Generales

**Artículo 5.** Todo colaborador tiene derecho a recibir incentivos por realizar una buena labor si así lo dispone el gerente del área al que pertenece.

**Artículo 6.** Los encargados de definir los **incentivos** que se apliquen de manera general a toda la organización será el Área de Desarrollo Humano.

**Artículo 7.** Cada gerente puede desarrollar incentivos de acuerdo a las necesidades de su área.

**Artículo 8.** Los **beneficios** que se otorguen de forma general serán para disfrute de todos los colaboradores que aplique de acuerdo a la situación.

**Artículo 9.** Se pueden llevar a cabo programas de reconocimiento de méritos, entregando placas conmemorativas, objetos deportivos a los colaboradores, lo cual puede alentar esfuerzos adicionales o dirigidos a un objetivo específico.

	<b>INCENTIVOS Y BENEFICIOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-008	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 01/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 7	

## Sección IV Incentivos

**Artículo 10.** Los gerentes podrán acudir al Área de Desarrollo Humano para solicitar recomendaciones sobre métodos para motivar a su personal.

**Artículo 11.** En el caso de los puntos de venta, el Área Comercial determinará cuando y que incentivos se pueden aplicar, para esto deberán informar al Área de Desarrollo Humano.

**Artículo 12.** Al final de cada mes se autorizará un monto por área o punto de venta para que los colaboradores que cumplieron años puedan festejar con sus compañeros de trabajo.

**Artículo 13.** Los colaboradores tienen el derecho de recibir capacitaciones de acuerdo a lo que indique el gerente de área y de acuerdo al tipo de capacitación podrán recibir un título para agregar a su curriculum.

**Artículo 14. Oportunidad de estudio.**

Se les dará oportunidad de estudio a todos los colaboradores, para lo cual los mismos deberán acomodar su horario de estudio de acuerdo a su puesto de trabajo. En el caso de los puntos de venta tendrán que organizarse con la coordinadora de punto de venta.

	<b>INCENTIVOS Y BENEFICIOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-008	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 01/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 7	

**Artículo 15. Oportunidad de Crecimiento**

En cuanto haya una plaza vacante en alguna de las áreas, Desarrollo Humano se encargará de revisar los expedientes de los colaboradores con el fin de promover los ascensos entre el personal interno de la empresa.

**Artículo 16.** Es necesario que los gerentes de área realicen reuniones con sus subordinados con el fin de comunicarles las necesidades del área y motivarlos para alcanzar esas metas.

**Artículo 17.** Es responsabilidad de los gerentes promover el trabajo en equipo entre los compañeros y en el caso de los puntos de venta serán los y las administradoras quienes promuevan esta actitud.

**Sección V  
Beneficios**

**Artículo 18.** Todos los colaboradores tendrán la opción de unirse a la asociación de la empresa AsoFraiche, donde podrán obtener varios beneficios en cuanto a servicios.

**Artículo 19.** En el caso de los puntos de venta, obtendrán una comisión por ventas después de alcanzada la meta del mes.

**Artículo 20.** Las y los administradores de punto de venta obtendrán una comisión después de alcanzar la meta de la tienda.

	<b>INCENTIVOS Y BENEFICIOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-008	VERSIÓN:
	FECHA EMISIÓN: 01/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 7 de 7	

**Artículo 21.** A cada colaborador se le entregará un perfume a su gusto cuando ingrese a la empresa.

**Artículo 22.** Todos los miembros de la empresa gozarán del descuento de empleado que otorga Fraiche S.A. en sus productos a todos sus colaboradores.

### **Sección VI Sanciones por Incumplimiento**

No aplica.

### **Sección VII Procedimientos asociados a la política**

**A. FORMULARIOS**

No aplica.

**B. ACTIVIDADES**

No aplica.

**C. DIAGRAMA DE FLUJO**

No aplica.



**MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES**

CÓDIGO: POF-CRDH-009

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 22/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 11

**MOVIMIENTO DE PERSONAL:  
VACACIONES**



Elaboró	Revisó	Autorizó
Michelle Ceciliano Alvarado	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	<b>VACACIONES</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-009	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 22/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 11	

## RESUMEN

El objetivo de la presente política es mantener un control adecuado en el manejo de las vacaciones del personal. La responsabilidad de hacer la solicitud será de los gerentes de cada área y el trámite lo realizará el Área de Desarrollo Humano.

El contenido de esta política tiene como base el tema de las vacaciones anuales a las que tienen derecho todos los colaboradores después de un año de laborar en la empresa.

Se comprenden puntos como los períodos para hacer uso de las vacaciones, las condiciones y los documentos que se deben presentar para solicitarlas, así como el proceso que se debe llevar desde que se solicitan hasta que el colaborador pueda salir y hacer uso de éstas.

Se hacen aclaraciones en caso de que el colaborador no pueda tomar las vacaciones ya solicitadas y en situaciones en las que el trabajador se encuentre incapacitado y sus vacaciones estén programadas para ese período.

Al final de la política se presenta el formulario que se debe presentar al área de Desarrollo Humano para solicitar las vacaciones; en la parte inferior de este documento se hacen las aclaraciones pertinentes.

	<b>VACACIONES</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-009	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 22/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 11	

## Sección I Generalidades

### Artículo 1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

Establecer los períodos y condiciones para hacer uso de las vacaciones y mantener un mejor control del movimiento del personal.

### Artículo 2. ALCANCE DE LA POLÍTICA

Esta política es de aplicación general para todos los colaboradores de Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A.

### Artículo 3. RESPONSABLES

- El gerente de cada área será el encargado de hacer la solicitud de vacaciones de sus subordinados.
- El Área de Desarrollo Humano se encargará de hacer la acción de personal para que el colaborador salga a vacaciones.

### Artículo 4. NORMATIVA, LEY, REGLAMENTO QUE AFECTAN ESTA POLÍTICA

Artículos del 153 al 161, Sección II, Capítulo Tercero, Título Tercero. Código de Trabajo.

## Sección II Terminología

1. **VACACIONES:** período de descanso al que todo colaborador tiene derecho de forma remunerada, cuyo mínimo se fija en dos semanas por cada cincuenta semanas de labores continuas, al servicio de un mismo patrono.

	<b>VACACIONES</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-009	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 22/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 11	

### Sección III

#### Disposiciones Generales

**Artículo 5.** El personal con un año de trabajo ininterrumpido tendrá derecho a doce (12) días laborables de vacaciones remuneradas por año.

**Artículo 6.** Los colaboradores tienen derecho a un día libre por semana de trabajo, esto aplica de igual forma durante las vacaciones.

**Artículo 7.** La época en que el trabajador deba tomar sus vacaciones anuales será la última semana de Diciembre y en Semana Santa para Oficinas Centrales.

**Artículo 8.** En el caso de los puntos de venta las vacaciones solo podrán ser disfrutadas en un plazo máximo de dos períodos, una semana por mes y no más de una persona por punto de venta. Tampoco se podrán solicitar dos sábados en el mismo mes.

**Artículo 9.** Si dentro del período de vacaciones a que tenga derecho un colaborador, incluye un día festivo, este no se contabilizará agregando un día más para disfrute.

**Artículo 10.** Las vacaciones no son acumulables de un período a otro, por lo que deberán programarse dentro del año correspondiente, por tanto queda prohibida la compensación de vacaciones en efectivo, salvo casos del personal que cause baja en la organización.

	<b>VACACIONES</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-009	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 22/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 11	

**Artículo 11.** El trabajador que no pueda hacer uso de sus vacaciones en el período programado por encontrarse incapacitado, disfrutará de las mismas cuando se reintegre a sus labores, en coordinación con el gerente del área al que pertenezca.

#### **Sección IV**

#### **Solicitud de vacaciones**

**Artículo 12.** El gerente de cada área deberá hacer la solicitud de las vacaciones del personal a su cargo por medio de un formulario que se entregará al área de Desarrollo Humano, dicha solicitud debe presentarse con quince (15) días de anticipación.

**Artículo 13.** En el caso de los gerentes de área la solicitud deberá estar aprobada y firmada por el gerente general, en caso de que él no esté la aprobación la realizará el Gerente del Área de Desarrollo Humano.

**Artículo 14.** El gerente de área que solicita vacaciones, debe asegurarse de que durante su ausencia permanezca cuando menos un encargado con autoridad para tomar decisiones.

**Artículo 15.** Una vez firmada y aprobada la solicitud de vacaciones el colaborador o gerente deberá presentarse al Área de Desarrollo Humano para firmar la acción de personal.

**Artículo 16.** Después de firmada la respectiva acción de personal, los días solicitados no se podrán cambiar por ningún motivo.

	<b>VACACIONES</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-009	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 22/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 11	

**Artículo 17.** Al finalizar el período de vacaciones el colaborador deberá regresar a su lugar de trabajo, de lo contrario será sancionado.

**Artículo 18.** Si un colaborador no regresa del período de vacaciones después de 2 días y no se reporta por ningún medio se considerará abandono de trabajo.

**Artículo 19.** No se concederán días adicionales de vacaciones en el año, a cuenta del siguiente período.

**Artículo 20.** La solicitud de vacaciones de los puntos de venta queda sujeta al Área Comercial y por ningún motivo se otorgarán vacaciones en días de temporada, las cuales se definen a continuación:

- 1 mes antes del día de la madre
- 1 mes antes del día del padre
- 15 días antes del día del amor y la amistad
- En los meses de Noviembre y Diciembre

## Sección V

### Sanciones por incumplimiento

**Artículo 21.** Se sancionará a aquellos colaboradores que no sigan el procedimiento de solicitud de vacaciones o que no regresen a su trabajo al término del período de vacaciones.

**Artículo 22. Llamada de atención con apercibimiento:** esta sanción se aplicará cuando el colaborador falte a esta política y afecte la actividad de la empresa.

	<b>VACACIONES</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-009	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 22/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 7 de 11	

**Artículo 23. Despido sin responsabilidad patronal:** se aplicará cuando el colaborador falte a lo establecido en los artículos 81 y 369 del Código de trabajo.

## Sección VI

### Procedimientos asociados a la política

#### A. FORMULARIOS

El formulario a utilizar para esta política será el de solicitud de vacaciones, el cual indica el nombre, área y puesto del solicitante. Además indica el período de vacaciones, el saldo si lo hay, la fecha de ingreso y la hora.

En la parte inferior del formulario se hace una pequeña aclaración de la aprobación de la solicitud para evitar malos entendidos.

Se elaboró un segundo formulario el cual consiste en una boleta que ayude a establecer un historial de vacaciones de los colaboradores, este formulario es de uso exclusivo para el área de Desarrollo Humano.

Este formulario se adjunta en el apéndice de esta política.



**VACACIONES**

CÓDIGO: POF-CRDH-009

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 22/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 11

**B. ACTIVIDADES**

Solicitud de vacaciones

Paso No.	Descripción	Responsable
	Inicio	
1	Hacer la solicitud al gerente del área	Colaborador
2	Analizar la solicitud de vacaciones	Gerente de Área
3	Aprobar la solicitud	Gerente de Área
4	Llenar el formulario de solicitud de vacaciones	Gerente de Área
5	Enviar la solicitud al Área de Desarrollo Humano	Gerente de Área
6	Llenar y firmar la acción de personal respectiva	Colaborador
7	Archivar la acción de personal	Desarrollo Humano
8	Salir a vacaciones	Colaborador
9	FIN	



**VACACIONES**

CÓDIGO: POF-CRDH-009

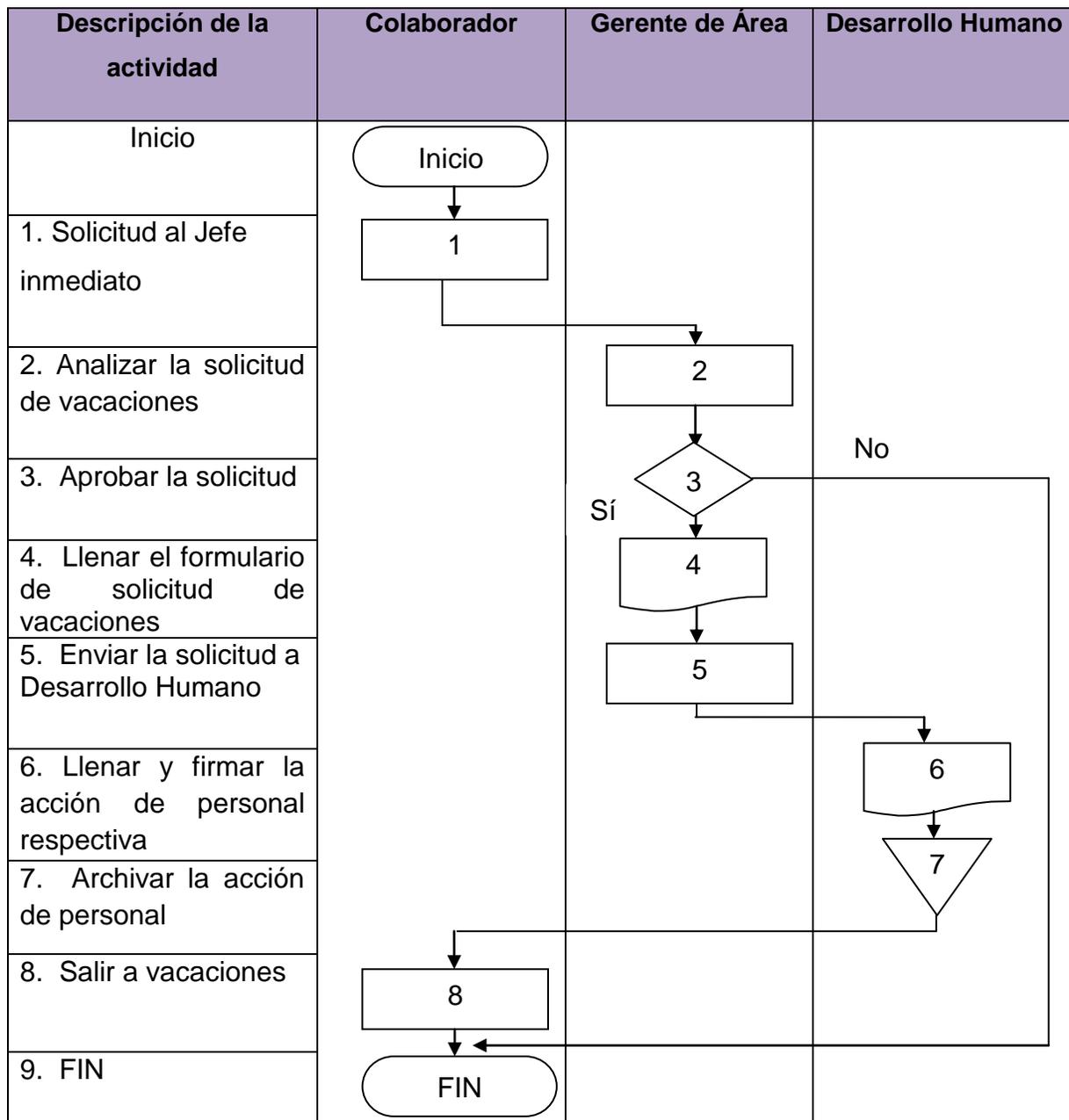
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 22/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 9 de 11

**C. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>VACACIONES</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-009	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 22/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 10 de 11	



**FTF-CRDH-008**

**Perfumes y Esencias Fraiche Costa Rica S.A.**

**Formulario para solicitud de vacaciones**

**Desarrollo Humano**

Fecha: DD/MM/AAAA

Nombre del solicitante: \_\_\_\_\_

Número de cédula: \_\_\_\_\_

Fecha de ingreso a la compañía: \_\_\_\_\_

Área a la que pertenece: \_\_\_\_\_

Puesto que ocupa: \_\_\_\_\_

Sucursal (en caso de PVF): \_\_\_\_\_

Indique el período que va a tomar de vacaciones:

Fechas: Del: DD/MM/AAAA

Al: DD/MM/AAAA

Número total de días de vacaciones:

Saldo anterior de vacaciones:

Saldo actual de vacaciones:

Fecha de ingreso: DD/MM/AAAA

Hora de ingreso: HH:MM a.m. / p.m.

Observaciones:

---



---



---



---

\_\_\_\_\_  
Firma de Solicitante

\_\_\_\_\_  
Firma del Jefe

inmediato

Una vez firmada y aprobada la solicitud de vacaciones no se podrá cambiar la fecha. Las vacaciones no se acumulan de un período a otro y se deben solicitar en múltiplos de tres. Este formulario queda sujeto a lo establecido en el manual de políticas y el procedimiento de vacaciones de Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica.



**VACACIONES**

CÓDIGO: POF-CRDH-009

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 22/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 11 de 11



**FTF-CRDH-014**

**Perfumes y Esencias Fraiche Costa Rica S.A.**

**Historial de vacaciones**

**Desarrollo Humano**

Fecha: DD/MM/AAAA

Nombre del solicitante: \_\_\_\_\_

Número de cédula: \_\_\_\_\_

Fecha de ingreso a la compañía: \_\_\_\_\_

Área a la que pertenece: \_\_\_\_\_

Puesto que ocupa: \_\_\_\_\_

Sucursal (en caso de PVF): \_\_\_\_\_

Días de vacaciones utilizados durante el año:

_____	_____	_____
_____	_____	_____

Saldo anterior de vacaciones:

Saldo actual de vacaciones:



**MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES**

CÓDIGO: POF-CRDH-010

VERSIÓN: 01

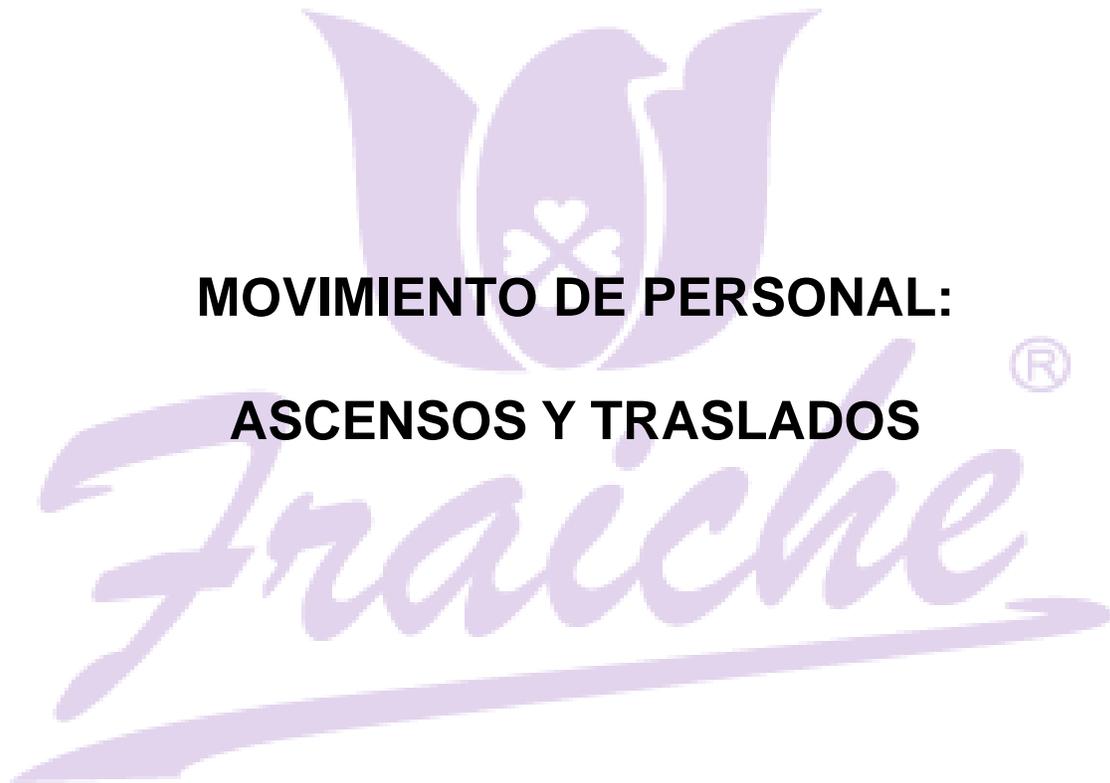
FECHA EMISIÓN: 05/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 12

**MOVIMIENTO DE PERSONAL:**

**ASCENSOS Y TRASLADOS**



Elaboró	Revisó	Autorizó
Michelle Ceciliano Alvarado	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	<b>ASCENSOS Y TRASLADOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-010	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 05/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 12	

## RESUMEN

El objetivo de esta política es presentar a los colaboradores los lineamientos a seguir en caso de tener que trasladarse de un punto de venta o en caso de recibir un ascenso de puesto.

Esta política muestra primeramente las disposiciones generales a las que se sujetan los funcionarios, luego se abarca el tema de ascensos donde se explican los lineamientos a seguir en caso subir de puesto, luego de este tema se presenta el de traslados de personal, en este se explica la importancia de que el personal informe sobre estas situaciones para poder realizar los cambios necesarios en las oficinas centrales y así evitar inconvenientes.

Al final de la política se presentan los formularios necesarios para realizar la solicitud en caso de necesitar personal y para solicitar el traslado de un colaborador de un punto de venta a otro.

	<b>ASCENSOS Y TRASLADOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-010	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 05/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 12	

## Sección I Generalidades

### Artículo 1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

Mantener un control adecuado de los ascensos y traslados de personal en la empresa.

### Artículo 2. ALCANCE DE LA POLÍTICA

Esta política es aplicable a todos los colaboradores, en especial para los puntos de venta ya que los traslados del personal son muy frecuentes.

### Artículo 3. RESPONSABLES

Los encargados de analizar el perfil de los colaboradores para los ascensos será el Área de Desarrollo Humano.

En cuanto a los movimientos de personal de un punto de venta a otro, será responsabilidad de las administradoras informar al Área Comercial de esto, específicamente a la encargada de puntos de venta.

### Artículo 4. NORMATIVA, LEY, REGLAMENTO QUE AFECTAN ESTA POLÍTICA

No aplica.

## Sección II Terminología

2. **ASCENSOS:** se da cuando un colaborador asume un puesto de mayor nivel.
3. **TRASLADO:** movimiento de personal a un punto de venta diferente en el que se encuentran.

	<b>ASCENSOS Y TRASLADOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-010	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 05/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 12	

### Sección III Disposiciones Generales

**Artículo 5.** Cualquier necesidad de personal se debe informar al Área de Desarrollo Humano para inicio de la búsqueda y reclutamiento.

**Artículo 6.** En el Área de Desarrollo Humano será donde se realizará la revisión de los expedientes para determinar si se efectúa el ascenso o traslado.

### Sección IV Ascensos

**Artículo 7.** Los y las colaboradoras que reciban un ascenso pasarán por un período de prueba de tres (3) meses en el cual se evaluarán las habilidades de la persona para confirmar que cumplen con lo necesario para el desempeño del puesto.

**Artículo 8.** Si el colaborador no logra aprobar el período de prueba se devolverá a su puesto original.

**Artículo 9.** En el caso de los puntos de venta, las y los vendedores deben realizar una prueba para la cual deben obtener como mínimo una nota de ochenta (80) para pasar al puesto de cajero (a).

**Artículo 10.** Los exámenes tendrán una etapa teórica y una etapa práctica. Las materias de la etapa teórica evaluarán los conocimientos requeridos para

	<b>ASCENSOS Y TRASLADOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-010	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 05/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 12	

desempeñar el puesto y las materias de la etapa práctica evaluarán las habilidades.

**Artículo 11.** Las pruebas a realizar se desarrollarán en el Área de Desarrollo Humano.

**Artículo 12.** Si la oportunidad de ascenso se da por solicitud de un gerente, Desarrollo Humano se encargará de revisar el expediente del colaborador y aprobar el ascenso junto con el Gerente General de la empresa.

## Sección V

### Traslados

**Artículo 13.** En caso de presentarse conflictos que no se puedan resolver con personal del mismo punto de venta se efectuará el traslado de uno de los colaboradores.

**Artículo 14.** La coordinadora de puntos de venta será la encargada de determinar si el traslado es preciso de acuerdo a las necesidades del punto de venta y a la comodidad de los colaboradores.

**Artículo 15.** Todos los traslados se deben informar al Área de Desarrollo Humano, por lo que el personal no se podrá presentar al nuevo punto de venta hasta firmar la respectiva acción de persona.

**Artículo 16.** Es importante que se lleve a cabo adecuadamente el proceso de traslado de personal, es decir, informar a oficinas centrales, para que ahí tomen

	<b>ASCENSOS Y TRASLADOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-010	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 05/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 12	

las medidas del caso y puedan hacer los cambios pertinentes para así evitar que presenten problemas con las marcas de entrada y salida de turno de cada colaborador.

### Sección III

#### Sanciones por Incumplimiento

**Artículo 17.** Se sancionará a aquellos colaboradores que incumplan con lo establecido en esta política y la falta provoque inconvenientes en otras áreas.

**Artículo 18. Amonestación por escrito:** se sancionará por escrito tanto al administrador como al colaborador que realicen un traslado de personal sin previo aviso al Área Comercial y al de Desarrollo Humano.

**Artículo 19. Llamada de atención con apercibimiento:** se aplicará cuando los colaboradores reincidan con el punto anterior.

**Artículo 20. Despido sin responsabilidad:** se aplicará cuando un colaborador reincida con la falta del punto anterior.

### Sección III

#### Procedimientos asociados a la política

##### **A. FORMULARIOS**

Para la aplicación de esta política se desarrollaron tres formularios. El primero con el fin de facilitar la solicitud de personal al Área de Desarrollo Humano, donde se hacen especificaciones del área que necesita el personal, que conocimientos debe tener, la duración de la permanencia y se especifica el nombre del puesto. Al final se abre un espacio para observaciones, de ser necesarias.

	<b>ASCENSOS Y TRASLADOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-010	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 05/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 7 de 12	

El segundo formulario se desarrolló con el objetivo de informar adecuadamente el traslado de personal de un punto de venta a otro y tomar las medidas oportunas.

El tercer formulario tiene como función facilitar al Área de Desarrollo Humano la revisión y análisis de los expedientes de los colaboradores.

**B. ACTIVIDADES**

No aplica.

**C. DIAGRAMA DE FLUJO**

No aplica.



**ASCENSOS Y TRASLADOS**

CÓDIGO: POF-CRDH-010

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 05/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 12



**Perfumes y Esencias Fraiche Costa Rica S.A.  
Formulario para solicitud de personal  
Desarrollo Humano**

**FTF-CRDH-011**

Nombre: \_\_\_\_\_

Indicar el área al que pertenecerá el colaborador solicitado:

- Administrativo
- Auditoria
- Comercial
- Desarrollo Humano
- Financiero Contable
- Logística y Operaciones
- Sistemas
- Organización y Métodos

Indique la permanencia de la persona en la empresa

- Temporal
- Permanente

Nombre del puesto(s) requerido:

---



---



---

Conocimientos necesarios:

---



---



---

Observaciones:

---



---



---

\_\_\_\_\_  
Firma



**ASCENSOS Y TRASLADOS**

CÓDIGO: POF-CRDH-010

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 05/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 9 de 12



**FTF-CRDH-012**

**Perfumes y Esencias Fraiche Costa Rica S.A.  
Formulario para solicitud de traslado de personal  
Desarrollo Humano**

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Nombre del colaborador:

Administradora del PVF:

Punto de Venta actual:

Punto al trasladarse:

Razón del traslado:

\_\_\_\_\_  
Firma del colaborador

\_\_\_\_\_  
Firma Administradora PVF

\_\_\_\_\_  
Coordinadora de PVF

	<b>ASCENSOS Y TRASLADOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-010	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 05/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 10 de 12	



**Perfumes y Esencias Fraiche Costa Rica S.A.      FTF-CRDH-015**  
**Formulario para revisión de documentos de expediente laboral**  
**Desarrollo Humano**

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha de ingreso: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_ Puesto: \_\_\_\_\_

**1. INGRESO DE PERSONAL**

- Foto (pasaporte y digital)
- Resultados pruebas psicométricas
- Curriculum
- Hoja de solicitud de empleo
- Requisito académico
- Copia de Identificación (cédula, cédula de residencia, certificación de status de refugiado)
- Copia de recibo de servicios básicos
- Copia de título
- Hoja de delincuencia vigente
- Entrevista Adjunta
- Formulario de requerimiento de personal del área
- Chequeo de referencias
- Oferta de servicios
- Contrato de Trabajo
- Contrato de Confidencialidad
- Manual de políticas laborales

	<b>ASCENSOS Y TRASLADOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-010	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 05/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 11 de 12	

- Manual de puestos
- Firma de documento de recibido y firmado de contrato de trabajo, de confidencialidad, manual de políticas y manual de puestos.
- Firma de acción de personal de ingreso
- Registro en Outlook para evaluación de desempeño
- Carta para apertura de cuenta bancaria en el Bac San José
- Solicitud de clave para uso del sistema SAP
- Solicitud de perfume de cortesía
- Correo a Comité Ejecutivo
- Evaluación de Desempeño
- Copia de Evaluación de Desempeño
- Solicitud para ingresar a AsoFraiche

**1. HISTORIALES PARA EXPEDIENTE:**

- Amonestaciones
- Capacitaciones
- Incapacidades
- Vacaciones

---

Firma de auxiliar DH

(Continúa en la siguiente página)

	<b>ASCENSOS Y TRASLADOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-010	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 05/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 12 de 12	



**Perfumes y Esencias Fraiche Costa Rica S.A.  
Desarrollo Humano**

Queda constatado que la persona **(indicar nombre)** de cédula **(indicar número)** leyó, entendió, y firmó su contrato de trabajo, el contrato de confidencialidad y el manual de políticas laborales de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A. y su respectivo manual de puestos, a las **(indicar hora)**, del día **(indicar día)**, del año **(indicar año)**.

\_\_\_\_\_

Nombre del colaborador

\_\_\_\_\_

Firma



**MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES**

CÓDIGO: POF-CRDH-011

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 29/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 10

**CAPACITACIÓN Y DESARROLLO:  
CAPACITACIONES Y PERÍODOS DE<sup>®</sup>  
ORIENTACIÓN**



Elaboró	Revisó	Autorizó
Michelle Ceciliano Alvarado	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	<b>CAPACITACIÓN Y PERÍODOS DE ORIENTACIÓN</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-011	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 29/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 10	

## RESUMEN

La función principal de esta política es dar a conocer las formas en las que se realizan las capacitaciones y como hacer la solicitud de las mismas.

En la presente política se establecen las disposiciones generales a las que están sujetos todos los colaboradores, la forma de realizar las solicitudes y las sanciones por faltar a los lineamientos que se especifican en este documento.

Se presenta un formulario que tiene como objetivo facilitar el manejo de las solicitudes de capacitación y por último se muestra un cuadro que presenta las actividades que corresponde realizar al Área de Desarrollo Humano.

	<b>CAPACITACIÓN Y PERÍODOS DE ORIENTACIÓN</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-011	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 29/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 10	

## Sección I Generalidades

### **Artículo 1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA**

Establecer los requerimientos para solicitar capacitaciones para los integrantes de la empresa.

### **Artículo 2. ALCANCE DE LA POLÍTICA**

Esta política aplica para el personal de nuevo ingreso y para todas las áreas de la organización que consideren necesario solicitar una capacitación.

### **Artículo 3. RESPONSABLES**

El Área de Desarrollo Humano será el responsable de coordinar las capacitaciones generales y las que sean por solicitud de los gerentes de las diferentes áreas.

### **Artículo 4. NORMATIVA, LEY, REGLAMENTO QUE AFECTAN ESTA POLÍTICA**

No aplica.

## Sección II Terminología

1. **CAPACITACIÓN:** proceso que contribuye a la formación del personal mediante la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de su puesto.
2. **DESARROLLO:** educación que recibe el colaborador para el crecimiento profesional a fin de estimular la efectividad en el cargo.

	<b>CAPACITACIÓN Y PERÍODOS DE ORIENTACIÓN</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-011	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 29/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 10	

### Sección III

#### Disposiciones Generales

**Artículo 5.** Se realizará una inducción a todo el personal que ingrese a la empresa, para darles a conocer el funcionamiento y particularidades de la organización.

**Artículo 6.** En el caso de los puntos de venta, los colaboradores contarán con un tutor(a) que los guiará mientras aprenden todos los procesos adecuadamente.

**Artículo 7.** La empresa realizará una capacitación masiva a todo el personal donde se tratarán temas de interés general.

**Artículo 8.** La capacitación mencionada en el artículo anterior se realizará en los meses previos a la temporada navideña y a la cual deberán asistir todos los colaboradores cuando se les convoque.

**Artículo 9.** El Área de Desarrollo Humano se encargará de buscar y recibir información sobre las opciones de capacitación para las diferentes áreas.

### Sección IV

#### De la solicitud de las capacitaciones

**Artículo 10.** Para realizar la solicitud de capacitaciones se debe de llenar el formulario que se encuentra al final de esta política y enviarlo a Desarrollo Humano.

	<b>CAPACITACIÓN Y PERÍODOS DE ORIENTACIÓN</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-011	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 29/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 10	

**Artículo 11.** Al inicio de cada año se realizará un estudio por parte del Área de Desarrollo Humano para obtener un diagnóstico sobre las necesidades de los gerentes en cuanto a capacitaciones para sus subordinados.

**Artículo 12.** El Área de Desarrollo Humano se encargará de ajustar el presupuesto de acuerdo a las solicitudes de las demás áreas de la empresa.

**Artículo 13.** La calendarización de las capacitaciones se informará a los gerentes de cada área con el fin de que sus colaboradores se puedan organizar con el trabajo que tengan pendiente.

**Artículo 14.** Los gerentes podrán solicitar las capacitaciones cuando lo consideren necesario para el buen funcionamiento del área, para lo cual Desarrollo Humano realizará una evaluación de la solicitud y del presupuesto disponible para aprobar la solicitud.

#### **Sección IV**

##### **Sanciones por Incumplimiento**

**Artículo 15.** Se sancionará a aquellos colaboradores que incumplan con las disposiciones de esta política.

**Artículo 16. Amonestación por escrito:** Se sancionará a aquellos colaboradores que falten a las capacitaciones generales sin justificación.

	<b>CAPACITACIÓN Y PERÍODOS DE ORIENTACIÓN</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-011	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 29/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 10	

**Artículo 17. Llamada de atención con apercibimiento:** se aplicará esta sanción a aquellos colaboradores que falten a una de las capacitaciones asignadas propiamente para el área sin dar previo aviso.

#### **Sección IV**

#### **Procedimientos asociados a la política**

##### **B. FORMULARIOS**

Para la aplicación de esta política se elaboró un formulario para realizar las solicitudes de capacitaciones al Área de Desarrollo Humano, con el fin de facilitar y controlar todas las necesidades que presenten los gerentes de las diferentes áreas de la organización. Dicho formulario se puede observar en el anexo de esta política.

Se desarrolló un segundo formulario cuyo objetivo es iniciar un historial de capacitaciones de las jornadas anuales y así mantener un control de asistencia de los colaboradores.



## CAPACITACIÓN Y PERÍODOS DE ORIENTACIÓN

CÓDIGO: POF-CRDH-011

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 29/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 10

### C. ACTIVIDADES

Paso	Descripción de la actividad	Responsable
	Inicio	
1	Llenar formulario y enviarlo a Desarrollo Humano	Gerente de Área
2	Diagnóstico de las necesidades de capacitación	Desarrollo Humano
3	Identificar los recursos para la capacitación	Desarrollo Humano
4	Búsqueda de la institución o consultor	Desarrollo Humano
5	Diseño del Plan de Capacitación	Desarrollo Humano
6	Calendarización de las capacitaciones	Desarrollo Humano
7	Convocar a los colaboradores a la capacitación	Desarrollo Humano
8	Ejecución del Programa de Capacitación	Consultor o Institución
	Fin	



**CAPACITACIÓN Y PERÍODOS DE ORIENTACIÓN**

CÓDIGO: POF-CRDH-011

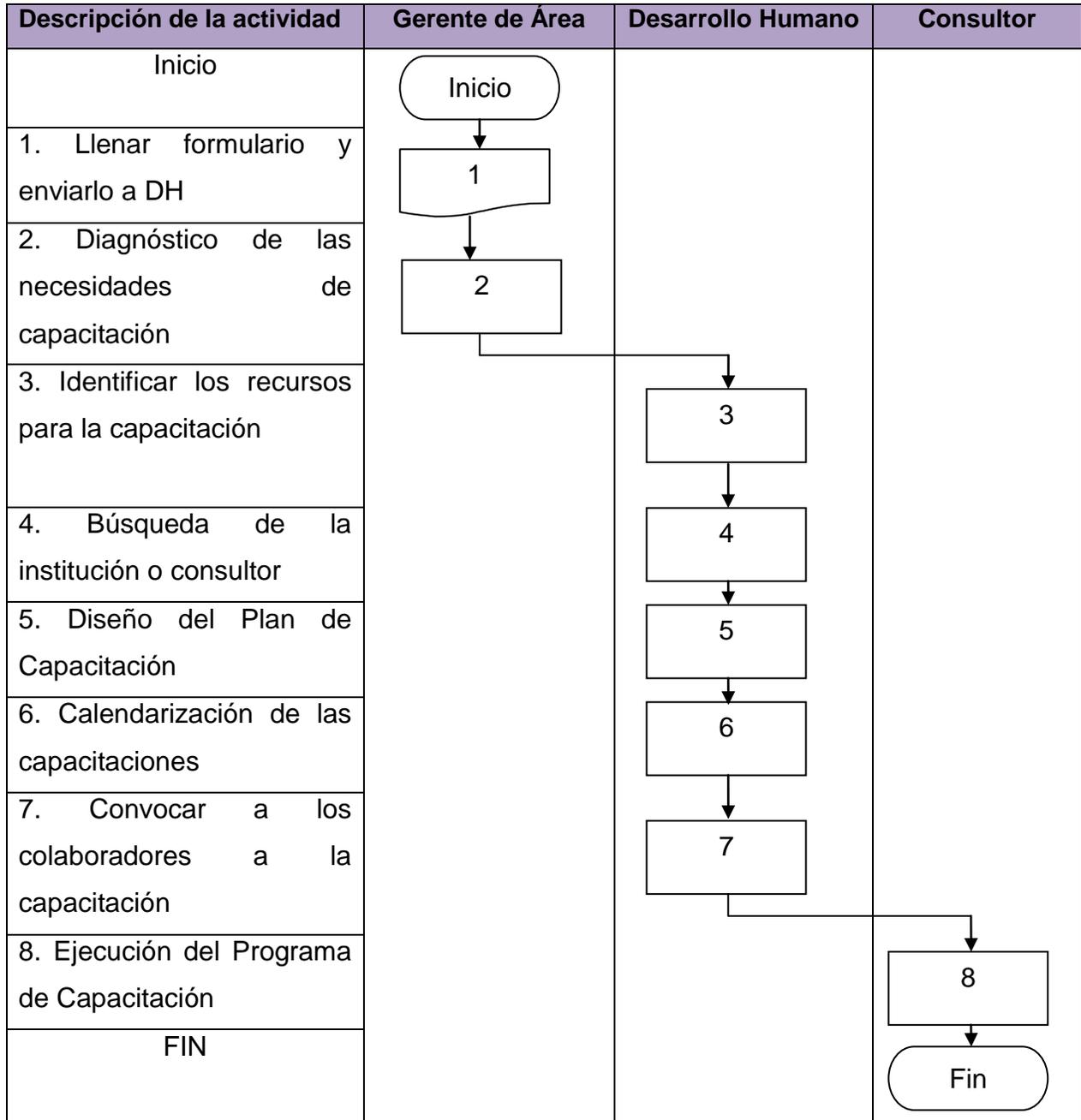
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 29/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 10

**D. DIAGRAMA DE FLUJO**





**CAPACITACIÓN Y PERÍODOS DE ORIENTACIÓN**

CÓDIGO: POF-CRDH-011

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 29/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 9 de 10

**FTF-CRDH-013**



**Perfumes y Esencias Fraiche Costa Rica S.A.  
Formulario para solicitud de capacitaciones  
Desarrollo Humano**

Fecha: DD/MM/AAAA

Gerente de área:

Área:

Tema solicitado:

Tipo de capacitación: (MARCAR SOLO UNA)

- Charla
- Seminario
- Conferencia
- Taller
- Otro:

Indicar el nombre de los colaboradores que asistirán a la capacitación:

\_\_\_\_\_

Objetivo de la capacitación:

\_\_\_\_\_

Institución o capacitador sugerido:

\_\_\_\_\_

Observaciones:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma Gerente de Área



**CAPACITACIÓN Y PERÍODOS DE ORIENTACIÓN**

CÓDIGO: POF-CRDH-011

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 29/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 10 de 10

**FTF- CRDH-016**



**Perfumes y Esencias Fraiche Costa Rica S.A.  
Historial de Capacitaciones  
Desarrollo Humano**

Fecha: DD/MM/AAAA

Nombre del colaborador:

Número de cédula:

Fecha de ingreso a la compañía:

Área a la que pertenece:

Puesto que ocupa:

Sucursal (en caso de PVF):

Año de la jornada de capacitación:

Total de capacitaciones de la jornada:

Número total de capacitaciones a las que **debía** asistir:

Número total de capacitaciones a las que asistió:

Presenta justificación por ausencias: ( ) Sí ( ) No

Nombre de las capacitaciones a las que asistió:

---

---

---

La justificación por ausencia debe adjuntarse a este documento.



**MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES**

CÓDIGO: POF-CRDH-012

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 27/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 11

**SALUD OCUPACIONAL:  
SEGURIDAD, SALUD E HIGIENE**



Elaboró	Revisó	Autorizó
Michelle Ceciliano Alvarado	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	<b>SEGURIDAD, SALUD E HIGIENE</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-012	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 11	

## RESUMEN

El contenido de esta política comprende el tema de salud ocupacional en la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A.

En la política se comprenden las obligaciones de la empresa con los colaboradores en cuanto a la entrega de equipo de protección, así como las obligaciones de los funcionarios en cuanto al cumplimiento de los lineamientos sobre salud ocupacional establecidos en la organización.

Se hace referencia a lo dispuesto en el Código de Trabajo con el fin de dar a conocer los principales lineamientos de Salud Ocupacional, además de dar especificaciones a aquellos colaboradores que se encarguen de levantar, cargar o transportar materiales.

Al final se exponen las sanciones por incumplimiento a la política.

	<b>SEGURIDAD, SALUD E HIGIENE</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-012	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 11	

Se establece la siguiente Política Laboral sobre salud ocupacional de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A., en adelante denominada la empresa, regulación que se regirá por las siguientes condiciones.

## **Sección I Generalidades**

### **Artículo 1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA**

Se establece la presente política interna con la finalidad de regular el cumplimiento de la normativa y procedimientos de salud ocupacional de la empresa con el fin de resguardar la salud y seguridad de los colaboradores durante la jornada laboral.

### **Artículo 2. ALCANCE DE LA POLÍTICA**

La presente política se desarrolló a partir de la ley que se encuentra vigente en Costa Rica sobre Salud Ocupacional.

Esta política es de acatamiento obligatorio para todos los colaboradores de Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A., sin distinción de su puesto, función o forma de contratación, así como proveedores y visitantes, la cual deberá ser aplicada conforme a los lineamientos establecidos respecto al tema en el Código de Trabajo, y las recomendaciones que en esta materia formulen tanto el Consejo de Salud Ocupacional, así como las Autoridades de Inspección del Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud y el Instituto Nacional de Seguros.

### **Artículo 3. RESPONSABLES**

La responsabilidad de la aplicación de esta política será de las gerencias de la empresa y del comité ejecutivo en ese momento.

	<b>SEGURIDAD, SALUD E HIGIENE</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-012	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 11	

#### **Artículo 4. NORMATIVA, LEY, REGLAMENTO QUE AFECTAN ESTA POLÍTICA**

Artículo 71, inciso f y h. Código de trabajo.

Artículo 72, inciso e. Código de trabajo.

Artículo 193. Código de trabajo.

Artículo 285, incisos a y ch. Código de trabajo.

Artículo 286. Código de trabajo.

### **Sección II Terminología**

1. **SEGURIDAD:** medidas preventivas que se adoptan en la empresa para contribuir con el bienestar de los colaboradores.
  
2. **SALUD:** condición física en la que se encuentran los colaboradores.
  
3. **HIGIENE:** se refiere a todas las medidas de aseo que se aplican para mantener la salud de los colaboradores en buen estado.

### **Sección III Disposiciones Generales**

**Artículo 5.** Es deber de la empresa proporcionar el equipo y los elementos de protección personal y de seguridad en el trabajo, y asegurar su uso y funcionamiento adecuado. Para este efecto, cada supervisor o gerente de área, dictará la lista de equipo y material de seguridad ocupacional, y capacitará a los colaboradores sobre su uso y conservación, dependiendo de las funciones para las que han sido contratados.

	<b>SEGURIDAD, SALUD E HIGIENE</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-012	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 11	

La lista de equipo de seguridad que al efecto determine la empresa, no será de ningún modo taxativa (concreta), por lo que en cualquier momento la empresa podrá modificarla, siempre que con ello no se ponga en riesgo evidente la seguridad y la integridad de los colaboradores.

#### **Sección IV**

#### **Obligaciones de los colaboradores**

**Artículo 6.** Todo colaborador deberá acatar y cumplir las normas de seguridad ocupacional, y deberá utilizar, conservar y cuidar el equipo y elementos de protección personal y de seguridad en el trabajo, que se le suministren de conformidad con los requerimientos propios del puesto para el que sea contratado. Además, deberá acatar y hacer cumplir las medidas que tiendan a prevenir el acaecimiento (suceso) de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que pudieran sufrir él o alguno de sus compañeros de trabajo.

**Artículo 7.** Es responsabilidad de los colaboradores en casos de detectar condiciones inseguras de trabajo dentro de la empresa, comunicarlo de forma inmediata al Supervisor o Jefe de Área.

Ningún colaborador debe alterar o dañar voluntariamente los equipos de protección personal o negarse a usarlos sin motivo justificado.

**Artículo 8.** Los colaboradores responderán disciplinariamente por las pérdidas o extravíos del equipo de seguridad y de los daños ocasionados en los mismos por culpa o dolo (fraude); ésta responsabilidad se extenderá al caso de extravío o daño malicioso o negligente. Es entendido que no serán responsables por el

	<b>SEGURIDAD, SALUD E HIGIENE</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-012	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 11	

deterioro normal ni el que se ocasione por caso fortuito, fuerza mayor, mala calidad o defectuosa confección.

**Artículo 9.** De conformidad con lo dispuesto por el artículo 286 del Código de Trabajo, ningún colaborador debe:

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

	<b>SEGURIDAD, SALUD E HIGIENE</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-012	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 7 de 11	

- Dar aviso inmediato a los Supervisores o Jefes inmediatos de cualquier accidente laboral que sufrieren en su trabajo o cualquier compañero, sin importar la gravedad de la lesión producida.
- Todo colaborador está en la obligación de contribuir con la empresa, o con las Autoridades Administrativas de salud ocupacional, en la implementación o investigación de las condiciones de salud ocupacional de la empresa.

**Artículo 10.** Además de las anteriores obligaciones para los colaboradores, y sin que signifique una lista taxativa (concreta) de normas de seguridad, se establecen los siguientes lineamientos para la seguridad de los trabajadores dentro de la empresa:

- Se prohíbe a los colaboradores correr dentro de las instalaciones de la empresa. Siempre deberán procurar que los pasillos, paneles eléctricos, equipo de incendio, salidas, escalones y descansos de escaleras, estén libres de obstrucción. Tampoco se permite almacenar productos combustibles debajo de una escalera.
- Se prohíbe el uso de anteojos oscuros o ahumados para sol dentro de las áreas de almacenamiento de producto inflamable.
- Los montacargas deben ser utilizados solo por personal autorizado, con la licencia respectiva. Se prohíbe llevar pasajeros en un montacargas.

	<b>SEGURIDAD, SALUD E HIGIENE</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-012	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 8 de 11	

- Cada colaborador es responsable de mantener los químicos debidamente etiquetados. Los solventes y químicos en general deben ser desechados de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Las oficinas, áreas de producción, bodegas y otros sitios similares, deberán estar siempre en buenas condiciones de limpieza.
- Los derrames de agua, alcohol, esencias, fijador, aceite, grasa y residuos deben ser limpiados inmediatamente por el personal responsable, ya que pueden causar caídas.

Los colaboradores que levanten, carguen o transporten materiales, deben tener presente lo siguiente:

- La forma correcta de levantamiento de cargas.
- Si es abrasivo, caliente, cortante, químico, etc., debe usar guantes de protección.
- Si el peso es superior a sus fuerzas, debe solicitar ayuda adicional.
- Si el tamaño es muy largo o ancho, aunque sea liviano, debe solicitar ayuda.
- Es más conveniente empujar las carretillas de mano que halarlas.

	<b>SEGURIDAD, SALUD E HIGIENE</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-012	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 9 de 11	

- Nunca se debe exceder la capacidad de cualquier accesorio o máquina de levantamiento.
- Para levantar cualquier objeto debe colocarse lo más cerca posible antes de levantar, los pies deben estar separados para lograr un buen equilibrio corporal, y deberá poner el pie derecho hacia delante, junto a la carga por levantar, al agacharse, debe mantenerse la espalda y cabeza tan recta como sea posible.
- Al sujetar la carga con la mano completa, debe levantarla y acercarla al tronco, ejerciendo el esfuerzo en los músculos de las piernas y no con la espalda.
- Antes de llevar a cabo las anteriores indicaciones se debe asegurar que el lugar donde se descargará el objeto se encuentra libre y sin obstrucción.

**Artículo 11.** Todo colaborador debe observar rigurosamente las medidas preventivas que acuerden las autoridades competentes y las que indique la empresa, para seguridad y protección personal de ellos o de sus compañeros de labores, o de los lugares donde trabajan.

**Artículo 12.** Los colaboradores, que por cualquier razón, deban ingresar a una zona de trabajo diferente a donde realizan sus funciones normalmente, deberán acatar las medidas de seguridad que les impongan los encargados de ésta, y portar el equipo de protección requerido para esta zona.

	<b>SEGURIDAD, SALUD E HIGIENE</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-012	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 10 de 11	

## Sección V

### De las sanciones por incumplimiento

**Artículo 13.** El incumplimiento de esta política laboral así como de las normas del Código de Trabajo, deberá ser sancionado por la empresa una vez verificado su existencia de conformidad con las siguientes sanciones:

**Artículo 14. Amonestación por escrito:** Cuando se incumpla alguna de las obligaciones o prohibiciones impuestas al colaborador, siempre que la falta no diera mérito para una sanción mayor.

**Artículo 15. Despido sin responsabilidad patronal:** Cuando el trabajador incurra en alguna falta grave a sus obligaciones contractuales, o bien, cuando luego de ser apercibido por una falta leve, reitere la falta dentro de los tres meses siguientes al apercibimiento escrito recibido.

**Artículo 16.** Las sanciones descritas en los puntos anteriores podrán dejar de aplicarse cuando haya una norma que disponga una sanción mayor que dependa de la gravedad de la falta cometida.

**Artículo 17.** De conformidad con el artículo 603 del Código de Trabajo, los derechos y acciones del patrono para despedir justificadamente a los trabajadores o para disciplinar las faltas provenientes del incumplimiento de esta política laboral, prescriben en un mes. Dicho plazo comenzará a computarse desde que dio causa para la sanción disciplinaria o, en su caso, desde que fueron conocidos

	<b>SEGURIDAD, SALUD E HIGIENE</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-012	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 11 de 11	

los hechos. El plazo de un mes se interrumpe con el inicio al procedimiento disciplinario.

**Artículo 18.** Cuando algún colaborador no esté conforme con la falta recibida, deberá hacerlo saber a su superior inmediato o bien a la Gerencia de Desarrollo Humano de la empresa, quien en última instancia deberá estudiar el caso y ratificar o desestimar la sanción.

## Sección V

### Procedimientos asociados a la política

#### **A. FORMULARIOS**

No aplica.

#### **B. ACTIVIDADES**

No aplica.

#### **C. DIAGRAMA DE FLUJO**

No aplica.



**MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES**

CÓDIGO: POF-CRDH-013

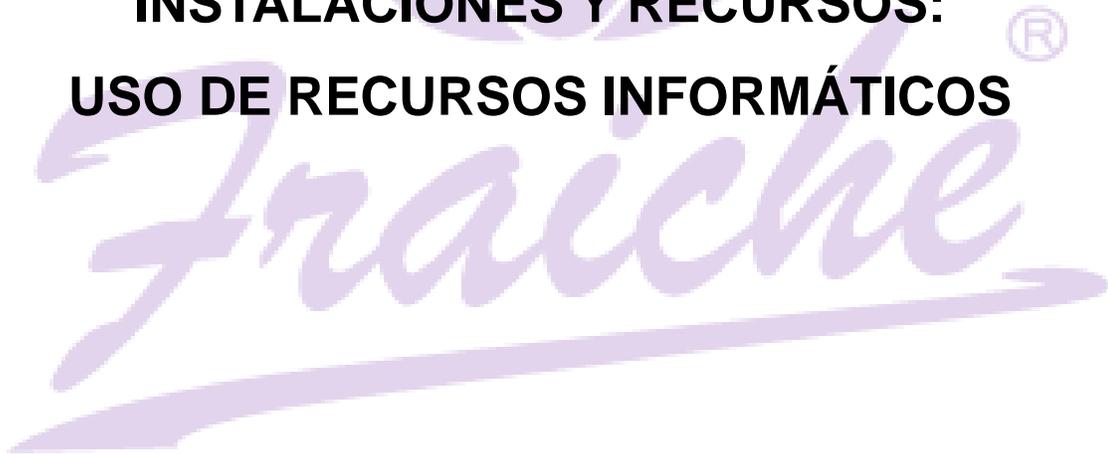
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 01/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 14

**INSTALACIONES Y RECURSOS:  
USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS**



Elaboró	Revisó	Autorizó
Michelle Ceciliano Alvarado	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	<b>USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-013	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 14	

## RESUMEN

Con la presente política se pretende mejorar el uso de las tecnologías de información que Fraiche S.A. proporciona a sus colaboradores para el desempeño de sus funciones diarias.

El contenido de la política abarca temas sobre las restricciones del manejo de los recursos a los que tiene acceso cada funcionario.

En caso de que el trabajador tenga problemas con su equipo contará con la ayuda del departamento de mantenimiento e infraestructura para obtener una solución rápida que le permita continuar con sus actividades.

Se restringe el uso del internet durante el cumplimiento de la jornada laboral, por lo que queda prohibido el ingreso a páginas con contenido que no tengan relación con el trabajo.

Se explica la forma adecuada de establecer la contraseña del equipo y que hacer en caso de presentarse inconvenientes con el funcionamiento del recurso informático.

También se explica la forma en la que se deben realizar las solicitudes, reubicación y el reporte de las fallas que se presenten con los teléfonos.

	<b>USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-013	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 14	

## Sección I Generalidades

### **Artículo 1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA**

Establecer las medidas de índole técnica y de organización, necesarias para garantizar la seguridad de las tecnologías de información (equipos de cómputo, sistemas de información, redes de telecomunicaciones y los demás sistemas con lo que interactúen los colaboradores).

### **Artículo 2. ALCANCE DE LA POLÍTICA**

Esta política es de obediencia obligatoria para todos los colaboradores que utilicen tecnologías de información facilitadas por Fraiche Costa Rica S.A. durante su permanencia en la organización.

### **Artículo 3. RESPONSABLES**

La responsabilidad del cuidado de las tecnologías de información es de cada colaborador al que se le asigne uno o varios de estos.

Los encargados de brindar mantenimiento y de velar porque a las tecnologías de información estén funcionando adecuadamente son los funcionarios del área de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

### **Artículo 4. NORMATIVA, LEY, REGLAMENTO QUE AFECTAN ESTA POLÍTICA**

Artículo 72, inciso d. Código de Trabajo.

	<b>USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-013	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 14	

## Sección II Terminología

- 1. RECURSOS INFORMÁTICOS:** Todos aquellos componentes de Hardware y programas (Software) que son necesarios tanto a nivel Individual como colectivo u organizativo.

## Sección III Disposiciones Generales

**Artículo 5.** Las tecnologías de información que brinde Fraiche S.A. a sus colaboradores serán utilizados únicamente para el desarrollo de actividades ligadas al trabajo.

**Artículo 6.** El correo electrónico no se usará para envío masivo, material de uso no relacionado con el trabajo o innecesario, entiéndase por correo masivo todo aquel que sea ajeno a la empresa, tales como cadenas, publicidad y propaganda comercial, política o social.

**Artículo 7.** Queda estrictamente prohibido enviar correos con información de Fraiche S.A. a correos personales.

**Artículo 8.** Cada colaborador debe mantener una copia de respaldo de la información que tenga en su computador en el servidor de archivos compartidos del área de TIC, en caso de que su equipo falle.

**Artículo 9.** Queda prohibido el ingreso de equipo ajeno a Fraiche S.A., en caso de ser necesario se debe hacer la solicitud al área de TIC.

	<b>USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-013	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 14	

**Artículo 10.** El área de TIC configurará y habilitará el acceso a la red de los dispositivos inteligentes de los colaboradores, la responsabilidad de cualquier daño sufrido por el dispositivo será responsabilidad del dueño del mismo.

**Artículo 11.** La información de Fraiche S.A. que los colaboradores tengan en dispositivos de almacenamiento masivo se debe manejar confidencialmente.

#### **Sección IV**

#### **Del buen uso de las Tecnologías de la Información**

**Artículo 12.** Los usuarios deberán cuidar, respetar y hacer un uso adecuado de las tecnologías de información y de la red Fraiche.

**Artículo 13.** Se entenderá como uso adecuado:

- Mantener el equipo limpio y libre de polvo.
- No comer ni beber cerca o sobre los recursos informáticos.
- Queda prohibido pegar stickers, post it o notas a los equipos a los que cada colaborador tenga acceso.
- No descargar programas que perjudiquen el funcionamiento de las tecnologías de la información.

**Artículo 14.** Manipular adecuadamente las herramientas del equipo, es decir, si se tienen dudas sobre el funcionamiento de alguno de los programas es obligación del colaborador hacer la consulta al área de TIC y así evitar daños a los recursos asignados.

	<b>USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-013	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 14	

**Artículo 15.** La instalación de cualquier software se deberá consultar previamente en el Área de TIC.

**Artículo 16.** La reproducción de música en los equipos de cómputo se podrá realizar siempre y cuando no alteren las actividades del trabajo, ni afecte los niveles de volumen del equipo.

**Artículo 17.** El espacio en el disco utilizado por música y archivos personales podrá ser borrado en cualquier momento por el área de TIC sin previa autorización del usuario.

## Sección V

### Del uso de las tecnologías de información en los puntos de venta

**Artículo 18.** Los sistemas de cómputo de los puntos de venta se mantendrán sincronizados con los del Área de TIC, por lo que es indispensable que la caja de breakers de cada punto de venta se mantenga encendida las 24 horas.

**Artículo 19.** Queda terminantemente prohibido manipular los equipos que permiten el enlace del punto de venta con el Área de TIC. (Router, Conmutador, NTU)

**Artículo 20.** Queda prohibido a los colaboradores conectar dispositivos personales a los computadores del punto de venta.

	<b>USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-013	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 14	

**Artículo 21.** En conformidad con el artículo anterior queda igualmente prohibido conectar a las baterías de las computadoras del punto de venta cualquier dispositivo inteligente (celular, mp3, mp4, entre otros) para cargarlo.

**Artículo 22.** Cualquier anomalía que presenten los equipos deben reportarse inmediatamente al departamento de Soporte Técnico.

**Artículo 23.** Es indispensable que las cajeras velen por el buen uso y mantenimiento del datafono del punto de venta.

**Artículo 24.** Los colaboradores deben abstenerse de utilizar los suministros de limpieza destinados al punto de venta para limpiar los equipos de cómputo. Se sugiere utilizar únicamente un paño húmedo.

## **Sección VI**

### **Red Fraiche**

**Artículo 25.** La Red Fraiche tiene como propósito principal servir en la transmisión e intercambio de información entre las diferentes áreas de la empresa.

**Artículo 26.** No se permite hacer uso de la red para actividades diferentes a las establecidas para el puesto de trabajo.

**Artículo 27.** Las cuentas de ingreso a los sistemas y los recursos de cómputo son propiedad de Fraiche S.A. y se usarán exclusivamente para actividades relacionadas con la empresa.

	<b>USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-013	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 7 de 14	

**Artículo 28.** El acceso a Internet por el usuario será solo para lo relacionado con materia de trabajo, queda estrictamente prohibido ingresar a páginas Web de:

- Material para adultos
- Entretenimiento
- Juegos de apuestas
- Juegos
- Ilegal o cuestionable
- Políticos
- Religiosos
- Comunicaciones por internet
- Sociedad y estilo de vida
- Deportes
- Viajes
- Vehículo
- Armas

**Artículo 29.** El usuario deberá definir su contraseña de acuerdo al procedimiento establecido para tal efecto en los artículos 30, 31 y 32 de esta política.

**Artículo 30.** El usuario deberá renovar su contraseña y colaborar en lo que sea necesario, a solicitud de Soporte y/o Infraestructura, con el fin de contribuir a la seguridad de los servidores en los siguientes casos:

	<b>USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-013	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 8 de 14	

- Cuando ésta sea una contraseña débil o de fácil acceso.
- Cuando crea que ha sido violada la contraseña de alguna manera.

**Artículo 31.** Lineamientos para creación de contraseñas (passwords) de acceso a los equipos de cómputo.

1. Debe contar por lo menos con ocho caracteres o más.
2. Utilizar letras mayúsculas y minúsculas, números.
3. Ser fácil de recordar.
4. No utilizar fecha de nacimiento, nombre, área a la que pertenece, se recomienda utilizar palabras ajenas a lo relacionado a Fraiche.
5. Utilizar algún carácter raro cuando menos en la contraseña (password).

**Artículo 32.** El usuario deberá de cambiar cada 42 días ó antes la contraseña (password), así como poner atención en los siguientes puntos:

- Debe mantener a personas ajenas a su área lejos de su equipo, para evitar el robo de información.
- No preste su contraseña a terceros, incluyendo a sus amigos.
- Nunca deje su equipo desatendido con su clave activada, ante de apartarse de el bloquéelo.
- Administre y recuerde bien sus contraseñas, no las apunte, memorícelas.

**Artículo 33.** El usuario deberá notificar a Soporte y/o Infraestructura en los siguientes casos:

- Si observa cualquier comportamiento anormal (mensajes extraños, lentitud en el servicio o alguna situación inusual) en los servicios de red y computadora.

	<b>USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-013	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 9 de 14	

- Si tiene problemas en el acceso a los servicios proporcionados por la red y servidores.
- Si un usuario viola las políticas de uso de la red, el departamento de Infraestructura podrá cancelar totalmente su cuenta de acceso, notificando a su jefe inmediato la causa.

## **Sección VI**

### **Uso del teléfono**

#### **Artículo 34. Asignación**

Los gerentes de área son los únicos que pueden solicitar la asignación de una extensión telefónica, pues son quienes conocen la operación y necesidades de la misma.

#### **Artículo 35. Solicitud**

La petición de una extensión telefónica se hará vía correo electrónico al encargado de infraestructura del área de TIC, desde el correo del encargado del departamento, incluyendo los siguientes datos:

- Tipo de servicio (con o sin correo de voz)
- Persona a la cual se asignará la línea
- Área al que pertenece
- Lugar donde se instalará la línea
- Tipo de acceso (Local, LD, LD Internacional, Celulares)
- Transferencia a otro número.

**Artículo 36.** La Gerencia de TIC instalará la línea telefónica, siempre que exista la solicitud previa y la infraestructura necesaria para ello.

	<b>USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-013	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 10 de 14	

**Artículo 37. Reubicación**

La petición de reubicación de líneas telefónicas y extensiones se hará vía correo electrónico proporcionando los siguientes datos:

- Número de extensión.
- Ubicación original.
- Nueva ubicación.

**Artículo 38.** Si se requiere cotizar servicios de red y telefonía (cableado y/o aparatos telefónicos), la Gerencia de TIC se encargará de realizar la valoración y el área solicitante deberá asumir los gastos generados por el movimiento solicitado.

**Artículo 39.** Si se solicitan más de dos (2) reubicaciones, el área solicitante deberá entregar un plano donde se describan los movimientos y prioridades a atender.

**Artículo 40.** Para realizar la reubicación de la línea telefónica la persona solicitante debe estar situada en el lugar destinado.

**Artículo 41.** El gerente de área es el encargado de determinar a qué persona, por la naturaleza de sus funciones, se le dará una clave de larga distancia, celular o local. Esta clave se utilizará únicamente para hacer contacto con entidades de Fraiche S.A. en otros países.

**Artículo 42.** En caso de omitir el artículo anterior todas las llamadas de larga distancia realizadas por motivos personales, serán cobradas por planilla.

	<b>USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-013	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 11 de 14	

**Artículo 43.** Es responsabilidad de la persona a la cual se le ha asignado un aparato telefónico su buen uso. Se entiende por buen uso:

- Utilizar el teléfono como medio de comunicación para asuntos de trabajo y no personales.
- Realizar uso regulado del mismo, no excederse en el tiempo de llamada ni en el número de llamadas.
- Cuidar físicamente el aparato telefónico.

**Artículo 44.** No utilizar adecuadamente los recursos (teléfono y buzón) será motivo de suspensión de los mismos. Específicamente en el caso de buzón de voz, se aplicará lo anterior, si no se accede a este servicio en un tiempo igual o mayor a 20 días o se satura el mismo.

**Artículo 45.** Cualquier daño ocasionado por mal uso o descuido será responsabilidad del usuario, por lo cual el área correspondiente absorberá los gastos generados por la reparación o reemplazo del aparato telefónico.

## Sección VII

### Sanciones por Incumplimiento

**Artículo 46.** Se sancionará a aquellos colaboradores que incumplan con los lineamientos establecidos en esta política y causen daños a las tecnologías de información por darle un uso inadecuado a los mismos.

**Artículo 47. Amonestación verbal:** se aplicará cuando un colaborador falte a esta política y la falta no amerite una sanción más grave.

	<b>USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-013	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 01/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 12 de 14	

**Artículo 48. Amonestación por escrito:** se aplicará cuando el colaborador haga mal uso de las tecnologías de información que le brinda la empresa.

**Artículo 49. Llamada de atención con apercibimiento:** esta sanción se aplicará cuando el colaborador provoque algún daño a los equipos de la empresa y la falta no amerite despido inmediato.

**Artículo 50. Despido sin responsabilidad patronal:** esta sanción se aplicará cuando un colaborador provoque un daño a las tecnologías de información afectando el desempeño del área. Al provocarse cualquier daño deliberadamente el despido queda sujeto a los artículos 81 y 369 del código de trabajo, lo cual libra a la empresa de cualquier responsabilidad patronal.

### **Sección VIII**

#### **Procedimientos asociados a la política**

##### **A. FORMULARIOS**

No aplica.



## USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS

CÓDIGO: POF-CRDH-013

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 01/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 13 de 14

### B. ACTIVIDADES

Solicitud de ingreso de equipo ajeno a la empresa.

Paso No.	Descripción	Responsable
	Inicio	
1	Hacer la solicitud al área de TIC vía correo electrónico	Colaborador
2	Justificar el motivo del ingreso del equipo	Colaborador
3	Valoración de la solicitud	Área de TIC
4	Autoriza el ingreso del equipo (si=6; no=5)	Área de TIC
5	No ingresar el equipo	Colaborador
6	Configurar y habilitar el equipo	Encargado de infraestructura
7	Fin	



**USO DE RECURSOS INFORMÁTICOS**

CÓDIGO: POF-CRDH-013

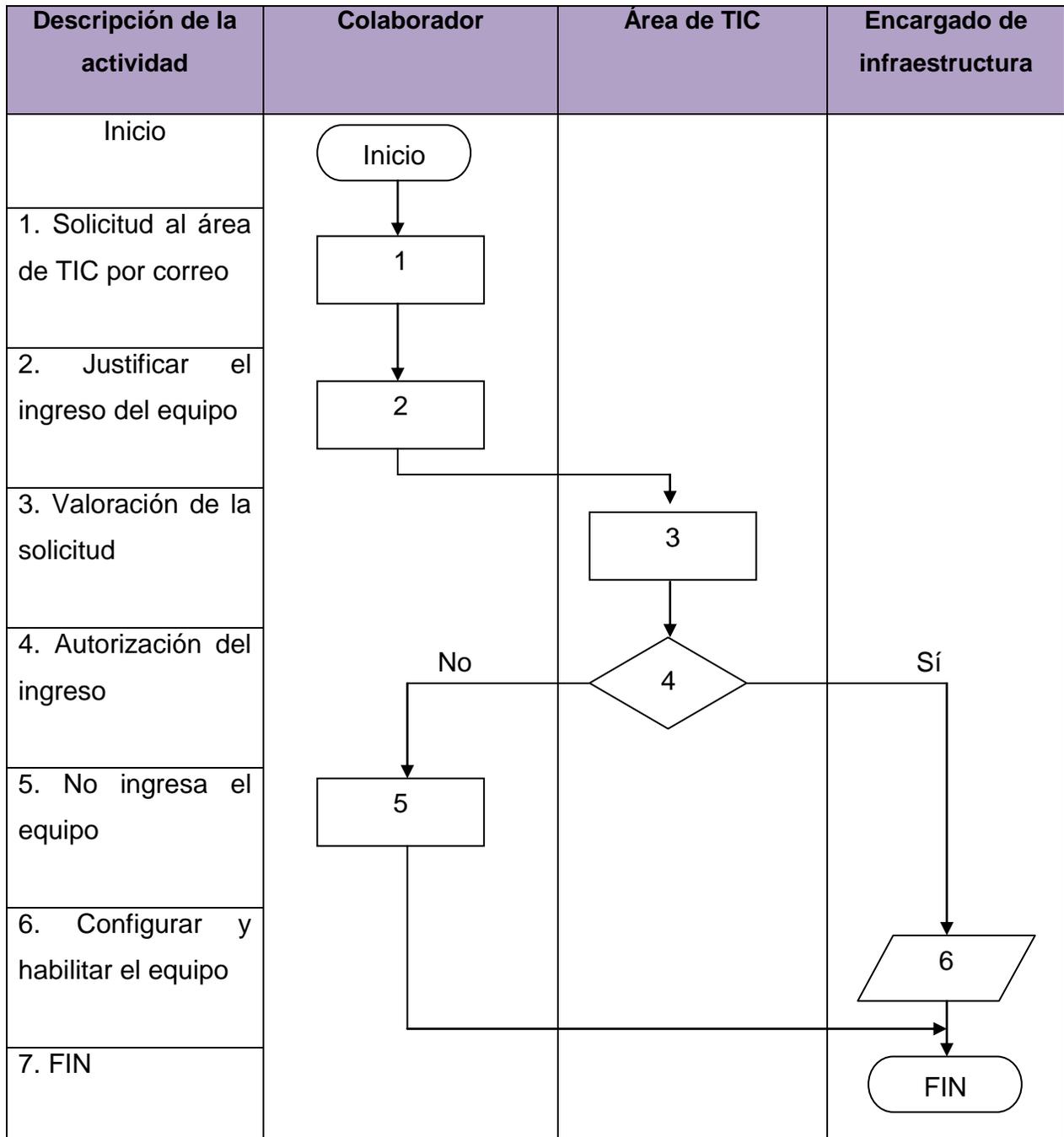
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 01/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 14 de 14

**C. DIAGRAMA DE FLUJO**





**MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES**

CÓDIGO: POF-CRDH-014

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 07/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 7

**INSTALACIONES Y RECURSOS:  
MANTENIMIENTO DEL EQUIPO DE TRABAJO**



Elaboró	Revisó	Autorizó
Michelle Ceciliano Alvarado	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	<b>MANTENIMIENTO DEL EQUIPO DE TRABAJO</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-014	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 07/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 7	

## RESUMEN

La presente política tiene como fin hacer comprender a los colaboradores la importancia de dar un uso adecuado al equipo de trabajo que les facilita la empresa.

Primeramente se establecen los lineamientos que son de obediencia general para todos los funcionarios de Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A., seguido se establecen las políticas a seguir en caso de tener que instalar cualquier tipo de equipo y la importancia de realizarla adecuadamente. Después de este punto se abarca propiamente el de mantenimiento de los equipos de trabajo donde se explican las principales pautas a seguir para poder conservar en buen estado cada uno de los activos de la organización.

Por último, se establecen las sanciones a aplicar, las cuales se rigen de acuerdo a la falta cometida por el colaborador.

	<b>MANTENIMIENTO DEL EQUIPO DE TRABAJO</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-014	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 07/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 7	

## Sección I Generalidades

### **Artículo 1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA**

Mantener en buen estado el equipo de trabajo y así prolongar su vida útil.

### **Artículo 2. ALCANCE DE LA POLÍTICA**

Esta política es de aplicación general para todos los colaboradores de Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A.

### **Artículo 3. RESPONSABLES**

Todos los colaboradores son responsables de mantener en el mejor estado posible el equipo de trabajo que se les ha asignado.

### **Artículo 4. NORMATIVA, LEY, REGLAMENTO QUE AFECTAN ESTA POLÍTICA**

Artículo 71, inciso c. Código de Trabajo.

Artículo 81, inciso d y f. Código de Trabajo.

Artículo 369. Código de Trabajo.

## Sección II Terminología

- 1. EQUIPO DE TRABAJO:** todo aquel material que la empresa facilite a los colaboradores para desempeñar su trabajo.

	<b>MANTENIMIENTO DEL EQUIPO DE TRABAJO</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-014	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 07/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 7	

### Sección III

#### Disposiciones Generales

**Artículo 5.** Queda prohibido consumir alimentos cerca o sobre los equipos de cómputo de las diferentes áreas.

**Artículo 6.** Igualmente queda prohibido a todos los colaboradores utilizar instrumentos punzo-cortantes sobre los escritorios y sillas de cada oficina, y en el caso de los puntos de venta se prohíbe esta acción sobre las urnas donde se encuentran los productos.

**Artículo 7.** Se prohíbe tanto a los colaboradores de oficinas como de punto venta rayar los escritorios, urnas, sillas, paredes o ventanas.

**Artículo 8.** Las encargadas de limpieza serán responsables de mantener tanto las instalaciones como los equipos en estado de limpieza.

**Artículo 9.** Las inspecciones o revisiones de seguridad tienen por objetivo principal identificar aquellos fallos o desviaciones de lo previsto que pueden ser generadores de riesgos.

**Artículo 10.** Es responsabilidad de cada colaborador dejar los equipos apagados y desconectados si es necesario.

**Artículo 11.** Es necesario que cada colaborador mantenga su espacio de trabajo en orden y en estado de limpieza, en especial los casos de puntos de venta y de aquellas áreas que se encarguen de atender público en general.

	<b>MANTENIMIENTO DEL EQUIPO DE TRABAJO</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-014	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 07/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 7	

## Sección IV

### De la instalación de equipos

**Artículo 12.** Para aquellos equipos que requieren una instalación previa para su funcionamiento, se llevará a cabo solo por el personal autorizados por la empresa.

**Artículo 13.** El artículo anterior aplica de igual forma cuando se haga el traslado de un colaborador, de un punto diferente al que se encuentra.

**Artículo 14.** Cuando se vaya a instalar un equipo de trabajo se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Si se adapta al lugar de trabajo, existiendo espacio necesario para el uso, limpieza y mantenimiento.
- Si se adapta a las características del trabajador.
- Si se adapta al sistema de trabajo o proceso productivo.
- Si el equipo puede dar lugar a nuevos riesgos y si estos están controlados.

	<b>MANTENIMIENTO DEL EQUIPO DE TRABAJO</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-014	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 07/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 7	

## Sección V

### Mantenimiento de los equipos

**Artículo 15.** En el caso de aquellas áreas que utilicen pizarras acrílicas, es necesario que se aseguren de que el marcador que van a utilizar no sea permanente.

**Artículo 16.** Es necesario que los colaboradores reporten cualquier daño o anomalía que se presente en los equipos de trabajo con el fin de resolverlos adecuadamente y evitar daños severos a los mismos.

**Artículo 17.** Queda prohibido golpear o dar un trato inadecuado a los equipos con los que interactúan los colaboradores.

**Artículo 18.** A los equipos se les dará dos tipos de mantenimiento:

- **Preventivo:** aquél que evita un deterioro del equipo y previene averías, y como consecuencia en determinados casos accidentes.
- **Correctivo:** aquél que se lleva a cabo cuando el equipo funciona incorrectamente presentando avería, ruidos, vibraciones, desajustes, entre otros.

**Artículo 19.** Dicho mantenimiento se realizará teniendo en cuenta las instrucciones del fabricante, las características de los equipos, sus condiciones de utilización y cualquier otra circunstancia normal o excepcional que pueda influir en su deterioro o desajuste.

	<b>MANTENIMIENTO DEL EQUIPO DE TRABAJO</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-014	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 07/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 7 de 7	

## Sección VI

### Sanciones por Incumplimiento

**Artículo 20.** Las sanciones a aplicar en esta política quedan sujetas a los artículos 81 y 369 del Código de Trabajo debido a que el tema principal es el de mantenimiento de los equipos de la empresa, lo cual implica que cualquier daño puede ameritar una llamada de atención con apercibimiento o el despido sin responsabilidad patronal, de acuerdo a la gravedad de la falta cometida por el colaborador.

## Sección VII

### Procedimientos asociados a la política

#### A. FORMULARIOS

No aplica.

#### B. ACTIVIDADES

No aplica.

#### C. DIAGRAMA DE FLUJO

No aplica.



**MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES**

CÓDIGO: POF-CRDH-015

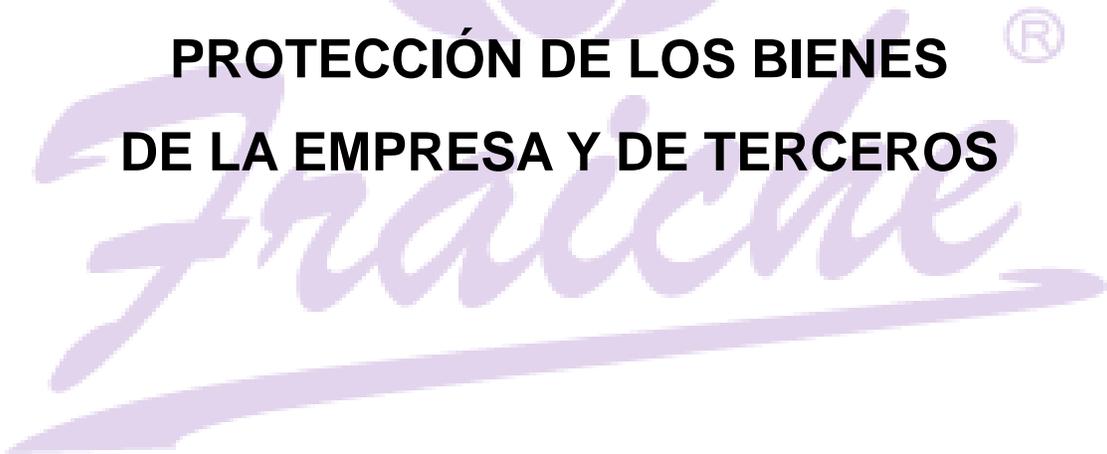
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 08/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 5

**INSTALACIONES Y RECURSOS:  
PROTECCIÓN DE LOS BIENES  
DE LA EMPRESA Y DE TERCEROS**



Elaboró	Revisó	Autorizó
Michelle Ceciliano Alvarado	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	<b>PROTECCIÓN DE LOS BIENES DE LA EMPRESA Y DE TERCEROS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-015	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 08/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 5	

## RESUMEN

En esta política se presentan los lineamientos que deben seguir los colaboradores que se encuentran tanto en oficinas como en punto de venta, con el fin de resguardar los bienes de la empresa y las posesiones de cada uno de los funcionarios.

Se abarcan temas como la propiedad de terceros, de la empresa, que hacer en caso de encontrar objetos perdidos, así como las consecuencias de provocar daños intencionalmente a la empresa o a los artículos personales de los colaboradores.

	<b>PROTECCIÓN DE LOS BIENES DE LA EMPRESA Y DE TERCEROS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-015	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 08/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 5	

## Sección I Generalidades

### **Artículo 1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA**

Establecer los lineamientos necesarios para protección tanto de los bienes de la empresa como de los colaboradores de la organización.

### **Artículo 2. ALCANCE DE LA POLÍTICA**

Esta política aplica de forma general para todos los colaboradores de Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A. sin distinción de su puesto.

### **Artículo 3. RESPONSABLES**

Los responsables de la aplicación de esta política, en caso de ser necesario, serán los jefes inmediatos del colaborador que presente algún problema referente a este tema.

### **Artículo 4. NORMATIVA, LEY, REGLAMENTO QUE AFECTAN ESTA POLÍTICA**

Artículo 72, inciso d. Código de Trabajo.

## Sección II Terminología

- 1. BIEN DE LA EMPRESA:** se entenderá como bien de la empresa todo aquello que sea propiedad de la misma.

	<b>PROTECCIÓN DE LOS BIENES DE LA EMPRESA Y DE TERCEROS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-015	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 08/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 5	

**2. BIENES DE TERCEROS:** es todo aquello que haya sido destinado o sea propiedad de los compañeros de trabajo.

### Sección III Disposiciones Generales

**Artículo 5.** Los suministros de oficina que brinde la empresa a sus colaboradores deberán mantenerse en la misma.

**Artículo 6.** Queda prohibido a los colaboradores llevarse el equipo de trabajo que le brinde la empresa a su hogar.

**Artículo 7.** En el caso de los utensilios de la sala comedor, los colaboradores deben tener el cuidado de no llevárselos por error y en el caso de hacerlo deben de devolverlos.

**Artículo 8.** Cualquier sospecha de robo se debe reportar al Área de Desarrollo Humano para seguir el procedimiento correspondiente.

**Artículo 9.** Por respeto a los compañeros de trabajo no se deben utilizar los artículos personales de otros sin previa autorización.

**Artículo 10.** Es necesario que los colaboradores se abstengan de traer artículos personales de valor o no relacionados con el trabajo, en caso de hacerlo cualquier daño o pérdida que se produzca deja libre de responsabilidad a la empresa.

	<b>PROTECCIÓN DE LOS BIENES DE LA EMPRESA Y DE TERCEROS</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-015	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 08/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 5	

**Artículo 11.** Si un colaborador encuentra un objeto que no sea de su propiedad tendrá la obligación de reportarlo como perdido al Área de Desarrollo Humano.

**Artículo 12.** Cualquier daño premeditado que se produzca contra los bienes de la empresa o de terceros será sancionado.

**Artículo 13.** Queda prohibido a todos los colaboradores utilizar el equipo informático de otro compañero cuando éste no se encuentre en la oficina.

#### **Sección IV**

##### **Sanciones por Incumplimiento**

**Artículo 14.** Las sanciones a aplicar en esta política quedan sujetas a los artículos 81 y 369 del Código de Trabajo debido a que el tema principal es la protección de los bienes de la empresa y de terceros, lo cual implica que cualquier daño puede ameritar una llamada de atención con apercibimiento o el despido sin responsabilidad patronal, de acuerdo a la gravedad de la falta cometida por el colaborador.

#### **Sección V**

##### **Procedimientos asociados a la política**

**A. FORMULARIOS**

No aplica.

**B. ACTIVIDADES**

No aplica.

**C. DIAGRAMA DE FLUJO**

No aplica.



**MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES**

CÓDIGO: POF-CRDH-016

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 23/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 7

**INSTALACIONES Y RECURSOS:**

**USO DE LA SALA COMEDOR**



Elaboró	Revisó	Autorizó
Michelle Ceciliano Alvarado	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	<b>USO DE LA SALA COMEDOR</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-016	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 23/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 7	

## RESUMEN

El mantenimiento de la sala comedor es muy importante ya que es de uso diario de todos los colaboradores de las oficinas centrales de Fraiche S.A., por lo que en esta política se establecen lineamientos que ayuden a mantener en buenas condiciones y en correcto funcionamiento esta sala.

Los temas que se presentan son los lineamientos generales, los horarios en los que se puede hacer uso de la sala y el tema de limpieza y aseo.

Además se hace una descripción sobre el mobiliario con el cual cuenta la sala para la comodidad del personal de la organización.

	<b>USO DE LA SALA COMEDOR</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-016	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 23/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 7	

## Sección I Generalidades

### Artículo 1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

Lograr que la sala comedor se encuentre limpia y en perfectas condiciones, así como los utensilios y equipos que la conforman.

### Artículo 2. ALCANCE DE LA POLÍTICA

La sala comedor es de uso general de todos los colaboradores que se encuentran en oficinas por lo que lo establecido en esta política debe ser acatado por ellos para conservar en buen estado esta sala.

### Artículo 3. RESPONSABLES

- La responsabilidad del buen mantenimiento de la sala comedor será del Área Administrativa.
- La limpieza de esta sala será trabajo de las encargadas de limpieza.

### Artículo 4. NORMATIVA, LEY, REGLAMENTO QUE AFECTAN ESTA POLÍTICA

Artículo 81, inciso d. Código de Trabajo.

Artículo 369. Código de Trabajo.

## Sección II Terminología

1. **SALA COMEDOR:** sección de la empresa destinada para que los colaboradores puedan consumir sus alimentos en los horarios establecidos.

	<b>USO DE LA SALA COMEDOR</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-016	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 23/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 7	

### Sección III

#### Disposiciones Generales

**Artículo 5.** La sala comedor esta destinada para consumo de los alimentos por lo que esta prohibido almorzar en lugares diferentes a éste.

**Artículo 6.** No se permite el consumo de alimentos dentro de las oficinas o departamentos, esto con el fin de evitar accidentes con el equipo de trabajo.

**Artículo 7.** Todos los colaboradores de oficinas deben respetar los horarios establecidos, salvo previa autorización del gerente de área para hacer uso de otro espacio.

**Artículo 8.** La sala comedor se encuentra equipada con todo lo necesario para comodidad de los colaboradores, para esto cuenta con un refrigerador, una cocina, tres microondas, un coffee maker y utensilios como tenedores, cucharas, cuchillos, vasos y tazas.

**Artículo 9.** El uso del refrigerador es permitido a todos los colaboradores de oficinas centrales por lo que se debe respetar lo que pertenezca a los compañeros de trabajo.

	<b>USO DE LA SALA COMEDOR</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-016	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 23/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 7	

## Sección IV Horarios

**Artículo 10.** Los colaboradores pueden salir a almorzar a la hora que gusten siempre y cuando estén dentro del horario establecido.

**Artículo 11.** El horario de la sala comedor es el siguiente:

- Mañana: quince (15) minutos de desayuno de 9:00 a.m. a 10:00 a.m.
- Almuerzo: treinta (30) minutos de 12:00 m.d. a 2:00 p.m.
- Tarde: quince (15) minutos para tomar café de 3:00 p.m. a 4:00 p.m.

**Artículo 12.** La sala comedor permanecerá abierta en horario continuo para que aquellos colaboradores que se quedan laborando en jornadas extraordinarias puedan hacer uso de ella.

**Artículo 13.** Las encargadas de limpieza velarán por dejar los microondas, coffee maker, televisor y dispensadores de agua (cuando no tengan agua) desconectados. Por lo que aquellos colaboradores que los reconecten en ausencia de ellas, deben de desconectarlos cuando terminen de utilizarlos, con el fin de evitar algún siniestro y daños a este mobiliario.

## Sección V Limpieza y Aseo de la Sala Comedor

**Artículo 14.** Cada colaborador debe lavar apropiadamente los utensilios de la sala comedor que utilice durante el día.

	<b>USO DE LA SALA COMEDOR</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-016	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 23/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 7	

**Artículo 15.** Las encargadas de limpieza deberán mantener la sala comedor en buenas condiciones para su uso.

**Artículo 16.** Al final del día las encargadas de limpieza deben revisar que la sala quede limpia y el área de lavado esté seca.

**Artículo 17.** Los días viernes se hará la limpieza del refrigerador por lo que la encargada de limpieza podrá desechar cualquier alimento que esté en mal estado o que tenga varios días dentro de este.

**Artículo 18.** Los suministros de limpieza quedarán bajo llave y ésta quedará en custodia de las encargadas de limpieza.

## Sección VI

### Sanciones por Incumplimiento

**Artículo 19.** Se sancionará a aquellos colaboradores que hagan mal uso de la sala comedor.

**Artículo 20. Llamada de atención con apercibimiento:** esta sanción se aplicará cuando el colaborador falte a esta política y provoque algún daño no premeditado en estas instalaciones.

**Artículo 21. Despido sin responsabilidad patronal:** se aplicará cuando el colaborador falte a lo establecido en los artículos 81 y 369 del Código de trabajo.

	<b>USO DE LA SALA COMEDOR</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-016	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 23/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 7 de 7	

## Sección VII

### Procedimientos asociados a la política

#### A. FORMULARIOS

No aplica.

#### B. ACTIVIDADES

No aplica.

#### C. DIAGRAMA DE FLUJO

No aplica.



**MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES**

CÓDIGO: POF-CRDH-017

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 06/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 8

**INSTALACIONES Y RECURSOS:  
CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**



Elaboró	Revisó	Autorizó
Michelle Cecilia Alvarado	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	<b>CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-017	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 06/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 8	

## RESUMEN

La confidencialidad de la información de la organización se debe tratar con mucha prudencia por lo que la presente política establece los lineamientos a seguir para protección de los secretos de la empresa.

La política expresa las obligaciones de los colaboradores con respecto al cumplimiento de los lineamientos establecidos y la importancia de resguardar la información de la empresa con el fin de mantener y mejorar su posición en el mercado con respecto a la competencia.

Se muestran las sanciones a aplicar en caso de que un funcionario incurra en una falta que atente contra lo establecido en esta política, así como las acciones legales a tomar en caso de que la falta cause perjuicio a la organización.

	<b>CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-017	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 06/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 8	

Se establece la siguiente Política Laboral sobre Confidencialidad de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A., en adelante denominada La Empresa, regulación que se regirá por las siguientes condiciones:

## **Sección I**

### **Normas de acatamiento general**

#### **Artículo 1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA**

Establecer los valores generales de seguridad de la información que deben regir el comportamiento de todo el personal de la compañía en el desarrollo de sus funciones.

Proteger la confidencialidad de la composición de los procesos utilizados en la elaboración y comercialización de los servicios de la empresa, secretos comerciales, ventajas comparativas y cualquier tipo de información cuya divulgación sin autorización pueda causar un daño a los intereses de la Empresa.

#### **Artículo 2. ALCANCE DE LA POLÍTICA**

La presente política se desarrolló a partir de la ley que se encuentra vigente en Costa Rica sobre Confidencialidad de la Información.

Esta política es de acatamiento obligatorio para todos los colaboradores de Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A. en el desempeño de sus funciones y aún después de finalizada la relación contractual con la Empresa.

	<b>CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-017	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 06/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 8	

### **Artículo 3. RESPONSABLES**

Es responsabilidad de las altas gerencias dar a conocer a los colaboradores que información es de carácter confidencial y la forma correcta de manejar esta información.

### **Artículo 4. NORMATIVA, LEY, REGLAMENTO QUE AFECTAN ESTA POLÍTICA**

Artículo 71, inciso g. Código de Trabajo.

## **Sección II Terminología**

1. **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:** tiene como fin la protección de la información y de los sistemas de la información del acceso, uso, divulgación o destrucción no autorizada.
2. **CONFIDENCIALIDAD:** prevenir la divulgación de información a personas o sistemas no autorizados.

## **Sección III Disposiciones Generales**

**Artículo 5.** Los colaboradores deben asegurar que los procesos productivos que utiliza la Empresa, se desarrollen bajo los más altos niveles de profesionalismo, de forma que los materiales y procedimientos que utiliza La Empresa, así como cualquier otra información de carácter confidencial, de conformidad con la presente política, no salgan del dominio de la Empresa en beneficio de la competencia.

	<b>CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-017	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 06/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 8	

**Artículo 6.** Es obligación de todos los colaboradores proteger la confidencialidad de la información de la Empresa, sin distinción de su puesto, función o forma de contratación. De igual forma, es su obligación guardar rigurosamente los secretos técnicos y comerciales de los asuntos administrativos reservados, cuya divulgación pueda causar perjuicios a la organización, sus clientes y proveedores.

#### **Sección IV**

#### **De la Información de Carácter Confidencial**

**Artículo 7. Información Confidencial:** Toda la información relacionada a los temas de inducción, los programas de computadora, manuales y material de soporte, así como los procesos de comercialización de los productos; los memorandos, notificaciones, registros, diseños, programas, especificaciones, materias primas, archivos u otros materiales que la Empresa entregue a sus trabajadores, así como la información relacionada a proveedores y planillas, activos e inventarios y en especial la información relacionada con los clientes que por cualquier medio tengan acceso los colaboradores Fraiche y cualquier otra información a la que la Empresa le asigne tal naturaleza, gozan del carácter de información no divulgada propiedad de la Empresa, de acuerdo a la Ley de información no divulgada de Costa Rica.

**Artículo 8.** Fraiche S.A. hará saber a sus trabajadores el carácter secreto de dicha información y el alto valor comercial que tiene para la Empresa. Es entendido que cualquier tipo información personal relacionada con los clientes de la organización accedida por el trabajador mediante cualquier medio, deberá ser tratada con alta confidencialidad por parte del trabajador y ante el incumplimiento de este deber o

	<b>CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-017	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 06/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 8	

cualquier otra obligación mencionada dará pie a la aplicación de las sanciones estipuladas en la Sección V de la presente política laboral.

**Artículo 9.** Esta política establece una estructura organizacional dirigida a proteger el carácter secreto de dicha información y consecuentemente, esa información privilegiada goza de la tutela y protección del ordenamiento jurídico costarricense.

**Artículo 10. Obligación de confidencialidad:** Los trabajadores de la Empresa están obligados, al amparo del artículo 7 de la Ley de Información No Divulgada de Costa Rica, a no utilizar, divulgar o difundir por sí sola o en el ejercicio de sus actividades, por cuenta propia o ajena, por tiempo indefinido o hasta que reciban una autorización expresa y por escrito de la Gerencia General de Perfumes y Esencias Fraiche S.A., la información descrita anteriormente y cualquier otra relacionada que permita inferir o deducir la información no divulgada protegida en esta política. La obligación de guardar la información sensible de la Empresa continuará aún después de finalizada la relación contractual entre el trabajador y la organización, y se prolongará por tiempo indefinido hasta el momento en que algún representante legal de la Empresa autorice por escrito a el trabajador a revelar tal información o que la misma pase a ser de conocimiento público por medios autorizados por la Empresa.

## Sección V

### Sanciones por incumplimiento

**Artículo 11.** El incumplimiento de esta política laboral, podrá ser sancionado, una vez verificado su existencia de conformidad con las siguientes sanciones:

	<b>CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-017	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 06/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 7 de 8	

**Artículo 12. Despido sin responsabilidad patronal:** Cuando el trabajador cometa una falta grave a su deber estipulado en esta política o en el Código de Trabajo. Para proceder al despido, no es necesario que la organización haya apercibido al trabajador por tal falta.

**Artículo 13.** De conformidad con el artículo 603 del Código de Trabajo, los derechos y acciones de la Empresa, para despedir justificadamente a los trabajadores, prescriben en treinta días naturales. Dicho plazo comenzará a computarse desde el día que se cometió la falta que motiva la separación o, en su defecto, desde el día que la Empresa conoció de la falta. Este plazo se interrumpe con el inicio al procedimiento disciplinario.

## **Sección VI**

### **Acciones legales por incumplimiento**

**Artículo 14. Acciones judiciales:** Las sanciones laborales establecidas en el punto anterior son independientes de las posibles acciones en la vía judicial que la Empresa pueda establecer contra el infractor, las cuales dependiendo de la acción podrían sancionarse con prisión de uno a tres años, de acuerdo a la legislación penal vigente.

**Artículo 15.** El abuso en los procedimientos detallados en la presente política laboral, dará pie a la aplicación de las sanciones disciplinarias correspondientes.

	<b>CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-017	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 06/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 8 de 8	

## Sección VII

### Procedimientos asociados a la política

#### A. FORMULARIOS

No aplica.

#### B. ACTIVIDADES

No aplica.

#### C. DIAGRAMA DE FLUJO

No aplica.



**MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES**

CÓDIGO: POF-CRDH-018

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 27/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 13



Elaboró	Revisó	Autorizó
Michelle Cecilia Alvarado	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	<b>DEBIDO PROCESO</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-018	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 13	

## RESUMEN

Esta política tiene como fin presentar los derechos que poseen los colaboradores en cuanto al Debido Proceso, es decir, el derecho que tienen de defenderse dignamente antes de ser sancionados.

Se presentan las obligaciones de la empresa con los colaboradores al llevar a cabo esta política. Se explican las sanciones que se pueden aplicar y de acuerdo a que se rige esta clasificación.

Se expone lo que se entiende como falta grave en la empresa de acuerdo a lo establecido en el Código de Trabajo y como se van a aprobar y aplicar estas sanciones, en el caso de proceder.

	<b>DEBIDO PROCESO</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-018	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 13	

Se establece la siguiente política laboral sobre el Debido Proceso y Acciones Disciplinarias de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A., en adelante denominada la empresa, regulación que se regirá por las siguientes condiciones.

## Sección I Generalidades

### **Artículo 1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA**

Establecer los lineamientos para garantizar la legalidad de los procedimientos disciplinarios internos, y asegurar el cumplimiento de las obligaciones de los colaboradores durante su relación laboral con la empresa, así como garantizar el cumplimiento del Debido Proceso.

### **Artículo 2. ALCANCE DE LA POLÍTICA**

La presente política se desarrolló a partir de la ley que se encuentra vigente en Costa Rica sobre el Debido Proceso.

Esta política laboral será de observancia obligatoria para todos los colaboradores de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A., sin distinción de su puesto, función o forma de contratación laboral y deberá ser aplicada con relación al Código de Trabajo y las recomendaciones que en esta materia formule la Gerencia de la organización.

	<b>DEBIDO PROCESO</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-018	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 13	

### Artículo 3. RESPONSABLES

La responsabilidad de aplicar los lineamientos de la presente política será de las gerencias de la empresa.

### Artículo 4. NORMATIVA, LEY, REGLAMENTO QUE AFECTAN ESTA POLÍTICA

Artículos 71 y 72. Código de Trabajo.

#### Sección II

#### Terminología

1. **DEDIDO PROCESO:** Para efectos de aplicación de esta política, se entiende por debido proceso la garantía establecida en la Constitución Política de Costa Rica, que dispone que nadie podrá ser sancionado sin que previamente haya tenido la oportunidad de defenderse dignamente.
  
2. **FALTA:** aquella acción que va en detrimento de los valores, activos y recursos de la compañía, sus colaboradores, clientes o proveedores, tales como: incumplimiento a las normas, obligaciones contractuales, políticas internas, y procedimientos, cometidas de manera intencional o no por el trabajador, durante su relación laboral, en el horario de trabajo, o fuera de éste si la acción compromete el buen nombre de la empresa.
  
3. **FALTAS LEVES:** aquellas que incumplen una norma, política, procedimiento y/o directriz de la empresa, sin tener consecuencias graves para la empresa y que se encuentran indicadas en los artículos 71 y 72 del Código de Trabajo de Costa Rica.

	<b>DEBIDO PROCESO</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-018	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 13	

**4. FALTAS GRAVES:** aquellas que causan un daño material y/o económico a la empresa, o bien que alteren el desarrollo normal de la empresa; y tienen su fundamento en los artículos 81 y 369 del Código de Trabajo de Costa Rica.

### **Sección III**

#### **Disposiciones Generales**

**Artículo 5.** La empresa garantizará a sus colaboradores el derecho a conocer las faltas que se le acusan, así como las sanciones que puedan corresponder a la falta cometida.

**Artículo 6.** La Gerencia de Desarrollo Humano velará por el cumplimiento de esta política laboral y será el principal responsable de mantener un registro de las acciones disciplinarias que se apliquen al personal.

### **Sección IV**

#### **Acciones Disciplinarias**

**Artículo 7.** La empresa ha establecido las siguientes acciones disciplinarias de acuerdo a la gravedad de la falta cometida dentro de las cuales se establecen:

**a) Amonestación por escrito:** Cuando el colaborador, en forma expresa comete alguna falta leve a las obligaciones que le impone la respectiva relación de trabajo así como cuando las leyes laborales exijan la amonestación escrita antes del despido.

	<b>DEBIDO PROCESO</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-018	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 13	

**b) Suspensión sin goce de salario:** cuando exista una causa justa para terminar el contrato de trabajo sin responsabilidad patronal, como medida sustitutiva al despido, en aras de que el colaborador recapacite al respecto y corrija la conducta en beneficio suyo y de la empresa.

**c) Despido sin responsabilidad patronal:** Cuando después que al colaborador se le haya apercibido por escrito, incurra de forma reiterada en la misma infracción, o cuando el colaborador incurra en alguna de las causales previstas en los artículos 81 y 369 del Código de Trabajo de Costa Rica.

### Sección V

#### Faltas Graves

**Artículo 8.** La empresa de conformidad con lo que establecen los artículos 81 y 369 del Código de Trabajo de Costa Rica, considera como faltas graves y por lo tanto como causas de despido sin responsabilidad patronal, las siguientes:

- Cuando el colaborador se conduzca durante sus labores en forma abiertamente inmoral, o acuda a la injuria, a la calumnia o las vías de hecho contra su patrono o representantes patronales.
- Cuando el colaborador cometa algunos de los actos enumerados en el inciso anterior contra algún compañero, durante el tiempo en que se ejecuten los trabajos, siempre que como consecuencia de ello se altere gravemente la disciplina y se interrumpan las labores.
- Cuando el colaborador, fuera del lugar donde se ejecutan las faenas y en horas laborales o no, acuda a la injuria, a la calumnia o las vías de los

	<b>DEBIDO PROCESO</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-018	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 7 de 13	

hechos contra su patrono o contra los representantes de éste, siempre que dichos actos no hayan sido provocados y como consecuencia de ellos, se haga imposible la convivencia y armonía para la realización del trabajo.

- Cuando el colaborador cometa algún delito o falta contra la propiedad en perjuicio directo del patrono o cuando cause intencionalmente un daño material en las máquinas, herramientas, materias primas, productos y demás objetos relacionados en forma inmediata e indudable con el trabajo.
- Cuando el colaborador revele los secretos que alude el inciso g. del Artículo 71 del Código de Trabajo que dispone que es obligación de todo colaborador “Guardar rigurosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurren directa o indirectamente, o de los cuales tengan conocimiento por razón del trabajo que ejecuten; así como de los asuntos administrativos reservados, cuya divulgación pueda causar perjuicio al patrono.”
- Cuando el colaborador comprometa con su imprudencia o descuido absolutamente inexcusable, la seguridad del lugar donde se realizan las labores o de las personas que allí se encuentren.
- Cuando el colaborador deje de asistir al trabajo sin permiso del patrono, sin causa justificada durante dos días consecutivos o durante más de dos días alternos durante un mes calendario.
- Cuando el colaborador se niegue de manera manifiesta y reiterada a adoptar las medidas preventivas o a seguir los procedimientos indicados

	<b>DEBIDO PROCESO</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-018	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 8 de 13	

para evitar accidentes o enfermedades; o cuando el trabajador se niegue en igual forma a acatar en perjuicio del patrono, las normas que éste o sus representantes en la dirección de los trabajos le indiquen con claridad, para obtener la mayor eficacia y rendimiento en las labores que se están ejecutando.

- Cuando el colaborador, después que el patrono lo aperciba por una vez, incurra en las causales previstas por los incisos a), b), c), d) y e) del Artículo 72 del Código de Trabajo.
- Cuando el colaborador al celebrar el contrato haya inducido en error al patrono, pretendiendo tener cualidades, condiciones o conocimientos que evidentemente no posee, o presentándole referencias o atestados personales cuya falsedad éste luego compruebe, o ejecutando su trabajo en forma que demuestre claramente su incapacidad en la realización de las labores para las cuales ha sido contratado.
- Cuando el colaborador sufra prisión por sentencia ejecutoria.
- Hurtar o sustraer mercadería propiedad de la empresa, sus clientes y proveedores.
- Cometer actos de coacción o de violencia, sobre las personas o las cosas, o cualquier otro acto que tenga por objeto promover el desorden o quitar a la huelga su carácter pacífico.

	<b>DEBIDO PROCESO</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-018	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 9 de 13	

- Incitar la comisión de actos que produzcan destrucción de materiales, instrumentos o productos de trabajo o de mercaderías o que disminuyan su valor o causen su deterioro o participar en ellos.
- Incitar, dirigir o participar en la reducción intencional del rendimiento, en la interrupción o en el entorpecimiento ilegal de actividades de trabajo.
- Retener indebidamente a personas o bienes o usar estos de manera indebida, en movilizaciones o piquetes.
- Incitar a destruir, a inutilizar o interrumpir instalaciones públicas o privadas, o a participar en hechos que las dañen.
- Cuando el trabajador incurra en cualquier otra falta grave a las obligaciones que le imponga el contrato, la legislación laboral costarricense y las políticas internas de la empresa.

## Sección VI

### Aplicación y aprobación

**Artículo 9.** En lo referente a las amonestaciones escritas, éstas deberán aplicarse dentro del mes calendario posterior a la falta, o a partir del momento en que los representantes patronales tuvieron conocimiento de la falta, o haya terminado la investigación respectiva.

	<b>DEBIDO PROCESO</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-018	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 27/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 10 de 13	

El jefe inmediato que tenga conocimiento de la comisión de una falta, llenará una acción de personal para que se determine, mediante el Área de Desarrollo Humano si procede la investigación de la falta mediante un proceso disciplinario interno, así como el tipo de sanción disciplinaria aplicable.

El Área de Desarrollo Humano en coordinación con el Jefe Inmediato, en aquellos casos que se requiera, realizará la investigación, y le brindará al colaborador la oportunidad de presentar su alegato de defensa, así como la prueba que considera oportuna. Una vez finalizada la investigación, y en caso de comprobarse la falta, se notificará al colaborador la aplicación de la sanción disciplinaria que corresponda. Durante el plazo de la investigación, la empresa podrá suspender con goce de salario al trabajador, cuando considere que su presencia en la empresa, dificulta la consecución del proceso disciplinario.

**Artículo 10.** En lo referente al despido sin responsabilidad patronal, éste deberá aplicarse dentro del mes calendario posterior a la falta, o a partir del momento en que los representantes patronales tuvieron conocimiento de la falta o haya terminado la investigación respectiva.

**Artículo 11.** Durante el proceso de investigación de una eventual falta, el colaborador podrá ser representado por un asesor legal en caso de considerarlo conveniente.

## Sección VI

### Procedimientos asociados a la política

#### A. FORMULARIOS

No aplica.



**DEBIDO PROCESO**

CÓDIGO: POF-CRDH-018

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 27/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 11 de 13

**B. ACTIVIDADES**

Debido Proceso

Paso No.	Descripción de la actividad	Responsable
	Inicio	
1	Informar de la posible falta al Área de Desarrollo Humano	Jefe inmediato
2	Llenar acción de personal en el Área de Desarrollo Humano	Jefe inmediato
3	Determina si procede la investigación (No=11; si=4)	Desarrollo Humano
4	Determina si se suspende al colaborador con goce de salario durante la investigación (No=5; si=6)	Desarrollo Humano
5	Queda laborando en su puesto	Colaborador
6	Se realiza la investigación junto al jefe inmediato del colaborador	Desarrollo Humano
7	Presentar su alegato de defensa, así como la prueba que considera oportuna.	Colaborador
8	Finaliza la investigación	Desarrollo Humano
9	Comprueba la falta (Si=10; no=11)	Desarrollo Humano
10	Se notificará al colaborador la aplicación de la sanción disciplinaria que corresponda	Desarrollo Humano
11	Fin	



**DEBIDO PROCESO**

CÓDIGO: POF-CRDH-018

VERSIÓN: 01

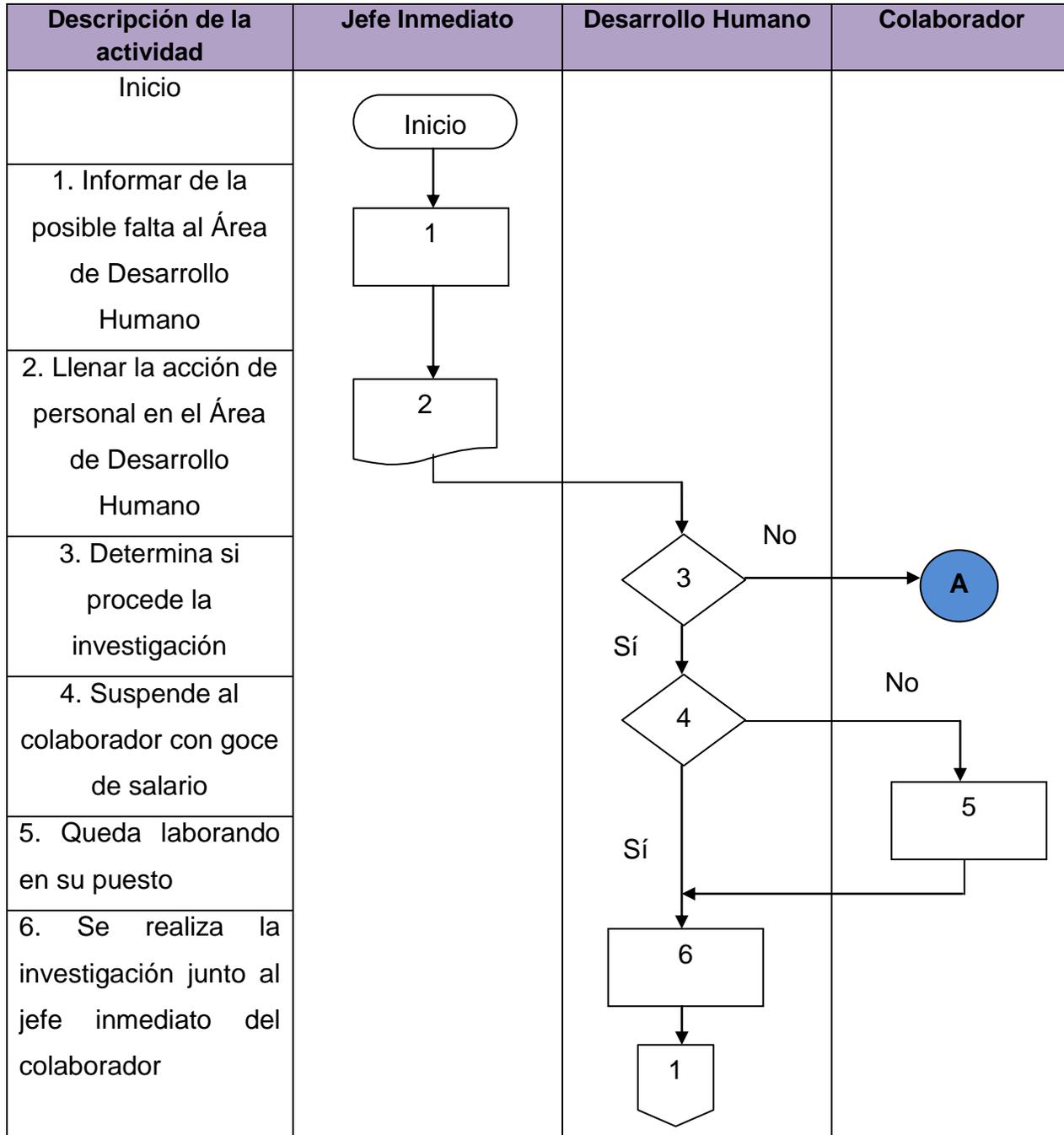
FECHA EMISIÓN: 27/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 12 de 13

**C. DIAGRAMA DE FLUJO**

Debido Proceso





**DEBIDO PROCESO**

CÓDIGO: POF-CRDH-018

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 27/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 13 de 13

Descripción de la actividad	Jefe Inmediato	Desarrollo Humano	Colaborador
7. Presenta su alegato de defensa, así como la prueba que considera oportuna			
8. Finaliza la investigación			
9. Comprueba la falta			<p>No</p>
10. Se notificará al colaborador la aplicación de la sanción disciplinaria que corresponda		<p>Sí</p>	
11. FIN			



**MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES**

CÓDIGO: POF-CRDH-019

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 19/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 18

**APLICACIÓN DE LEYES  
CONTRA EL HOSTIGAMIENTO:  
SEXUAL**



Elaboró	Revisó	Autorizó
Michelle Ceciliano Alvarado	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	<b>HOSTIGAMIENTO SEXUAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-019	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 19/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 18	

## RESUMEN

La presente política contempla el tema de acoso u hostigamiento sexual, así como el proceso de aplicación de la misma con el fin de facilitar el curso de acción en caso de presentarse una situación de este tipo.

Dentro de los temas contenidos se presentan los siguientes:

Se determina que situaciones se pueden comprender como actitudes de hostigamiento sexual y sus manifestaciones. También se presentan las obligaciones de la empresa y medios de prevención, donde se establece la responsabilidad de la empresa y los requerimientos de conocimiento del personal en caso de tener que enfrentar una situación de este tipo.

Se constituyen estatutos sobre la protección de la víctima y lineamientos sobre la difamación, calumnia y aspectos propios del Código Penal, en caso de que la denuncia que se presenta sea falsa.

Se muestra el proceso a seguir en caso de proceder la denuncia, donde se especifica la forma de presentarla, los plazos y los lineamientos importantes para poder tramitar la acusación.

	<b>HOSTIGAMIENTO SEXUAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-019	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 19/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 18	

Se establece la siguiente Política Laboral contra el Hostigamiento Sexual de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A., en adelante denominada la empresa, regulación que se regirá por las siguientes condiciones:

## Sección I Generalidades

### **Artículo 1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA**

De conformidad con lo dispuesto por la Ley No. 7476 del 3 de febrero de 1995, Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, reformada mediante Ley No. 8805 del 28 de abril de 2010, se previene, prohíbe y se sanciona el acoso u hostigamiento sexual, en contra de la dignidad de la mujer y del hombre en las relaciones laborales, de acuerdo con la normativa vigente al efecto y el procedimiento establecido en esta política.

### **Artículo 2. ALCANCE DE LA POLÍTICA**

La presente política se desarrolló a partir de la ley que se encuentra vigente en Costa Rica contra el hostigamiento sexual.

Esta política laboral será de observancia obligatoria para todos los colaboradores de Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A., sin distinción de su puesto, jerarquía o forma de contratación, y deberá ser aplicada en relación al Código de Trabajo, la legislación ordinaria costarricense y las recomendaciones que en esta materia formulen las autoridades administrativas y judiciales competentes.

	<b>HOSTIGAMIENTO SEXUAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-019	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 19/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 18	

### **Artículo 3. RESPONSABLES**

Los responsables de la resolución de este tipo de conflictos, será de las altas gerencias y de la comisión que se conformará de acuerdo a la situación que se enfrente.

### **Sección II Terminología**

**1. ACOSO U HOSTIGAMIENTO SEXUAL:** Se entiende por acoso u hostigamiento sexual, toda conducta sexual indeseada (reiterada o que haya ocurrido una sola vez) por quien la recibe y que provoque efectos perjudiciales en los siguientes casos:

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

### **Sección III Disposiciones Generales**

**Artículo 4.** El acoso sexual puede manifestarse por medio de los siguientes comportamientos:

1. Requerimientos de favores sexuales que impliquen: promesa, implícita o expresa, de un trato preferencial respecto de la situación de empleo, actual o futura, de quien la reciba; amenazas, implícitas o expresas, físicas o morales, de daños o castigos referidos a la situación de empleo, actual o

	<b>HOSTIGAMIENTO SEXUAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-019	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 19/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 18	

futura, de quien las reciba; exigencia de una conducta cuya sujeción o rechazo sea, en forma implícita o explícita, condición para el empleo.

2. Uso de palabras de naturaleza sexual, escritas u orales, que resulten hostiles, humillantes u ofensivas para quien las reciba.
3. Acercamientos corporales u otras conductas físicas de naturaleza sexual, indeseada u ofensiva para quien los reciba.

#### **Artículo 5. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA Y MEDIOS DE PREVENCIÓN**

La empresa reconoce la importancia de implementar procesos efectivos para la prevención y sanción del hostigamiento sexual con el fin de garantizar la integridad física y psicológica de sus trabajadores, y cualquier persona que visite o deba permanecer en las instalaciones de la empresa y cualquier otro centro de trabajo.

Por lo tanto, la empresa asume la obligación a dar a conocer las presentes disposiciones a sus trabajadores, proveedores, contratistas y visitantes de la empresa, quienes deberán ser informados respecto a la protección que la empresa brinda a sus trabajadores como parte de su filosofía empresarial.

Asimismo, la empresa deberá mantener al alcance de los trabajadores y cualquier tercero que tenga implicaciones en la aplicación de la presente política, a personal debidamente capacitado y con experiencia en materia de prevención del hostigamiento sexual. Para estos efectos, la empresa podrá suscribir convenios con organizaciones que provean conocimientos y orientación sobre los alcances

	<b>HOSTIGAMIENTO SEXUAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-019	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 19/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 18	

de las disposiciones legales e internas sobre la materia, asegurando la confidencialidad que merecen este tipo de procesos.

#### **Sección IV**

#### **De la protección a la víctima de acoso sexual**

**Artículo 6.** Ninguna persona que haya denunciado ser víctima de hostigamiento sexual o haya comparecido como testigo de las partes, podrá sufrir por ello perjuicio personal alguno en su empleo.

Sin embargo, quien haya denunciado hostigamiento sexual falso podrá incurrir, cuando así se tipifique, en cualquiera de las conductas propias de la difamación, la injuria o la calumnia, según el Código Penal. Asimismo, el abuso en los procedimientos descritos en la presente política laboral podrá dar lugar a la aplicación de las sanciones disciplinarias correspondientes.

**Artículo 7.** Quien formule una denuncia por hostigamiento sexual, durante el plazo que tarde la tramitación del mismo, sólo podrá ser despedido por causa justificada originada en falta grave a los deberes derivados del contrato laboral, según lo establecido en los artículos 81 y 369 del Código de Trabajo. De presentarse una de estas causales, la empresa tramitará el despido ante la Dirección Nacional e Inspección General de Trabajo, donde deberá demostrar la existencia de la falta.

	<b>HOSTIGAMIENTO SEXUAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-019	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 19/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 7 de 18	

## Sección V

### De los encargados para conocer e investigar una denuncia por hostigamiento sexual

**Artículo 8. DE LA COMISIÓN INVESTIGADORA.** El conocimiento de las denuncias y su trámite se encontrará a cargo de una Comisión Investigadora, que estará integrada por tres miembros de ambos sexos, con amplios conocimientos de la materia de hostigamiento sexual y aplicación del régimen disciplinario, quienes deberán ser advertidos por escrito del deber de confidencialidad que deberá mantener durante la totalidad de las etapas del procedimiento.

**Artículo 9. DE LA CONFORMACIÓN DE LA COMISIÓN INVESTIGADORA.** En principio, la Comisión Investigadora será conformada por personal de la empresa y será presidida por el Gerente de Desarrollo Humano, quien cuenta con 5 días hábiles a partir de la recepción de la denuncia por parte de la presunta víctima para formular ante la Gerencia General una propuesta de los dos integrantes restantes.

La propuesta antes descrita deberá incluir a un supervisor o representante patronal del área al que pertenezcan las partes o en su defecto, el denunciado; y otro representante patronal totalmente ajeno a la situación, quienes no deberán estar relacionados a la situación que motiva la denuncia.

La aprobación de la conformación final de la Comisión Investigadora corresponderá a la Gerencia General de la empresa, quien cuenta con un plazo de 3 días hábiles para remitir el comunicado de confirmación a quien preside la

	<b>HOSTIGAMIENTO SEXUAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-019	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 19/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 8 de 18	

Comisión, en caso de ser aceptada la propuesta, o bien proceder a los nombramientos correspondientes ante un rechazo fundamentado de la misma.

Quien preside la Comisión cuenta con dos días hábiles para comunicar a los demás miembros su incorporación a tal órgano, que será de carácter obligatorio salvo que comuniquen una causa justificada a criterio de la Gerencia General, quien ante la negativa del trabajador a participar como miembro de la Comisión Investigadora, contará con el plazo de dos días hábiles adicionales para ordenar su reemplazo.

**Artículo 10.** En caso que el denunciado sea el Gerente de Desarrollo Humano de la empresa, la víctima podrá presentar la denuncia directamente a la Gerencia General de la compañía, que contará con un plazo de 5 días hábiles para conformar la Comisión Investigadora y comunicar el nombramiento a sus miembros tomando en cuenta los parámetros descritos en el presente apartado. Luego de esta comunicación, tendrá dos días hábiles para trasladar a la Comisión la denuncia presentada por la persona afectada a fin de continuar con su tramitación.

**Artículo 11.** No obstante lo anterior, tomando en cuenta los mismos plazos anteriormente indicados, la empresa se reserva la posibilidad de suscribir un acuerdo con una organización pública o privada externa especializada para el conocimiento y la tramitación de la denuncia en calidad de Comisión Investigadora, a solicitud del Gerente Desarrollo Humano de con el aval de la Gerencia General, o por decisión unilateral de este último.

	<b>HOSTIGAMIENTO SEXUAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-019	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 19/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 9 de 18	

**Artículo 12.** La Comisión Investigadora será conformada para cada proceso individual; sin embargo, en caso que no perjudique los intereses de las partes involucradas, los nombramientos podrán prevalecer para todos los procedimientos de esta naturaleza, previa autorización de la Gerencia General.

### **Sección VI**

#### **De la tramitación del procedimiento**

**Artículo 13. RECEPCIÓN DE LAS DENUNCIAS.** El colaborador o un tercero que denuncie un hostigamiento sexual presuntamente cometido por un trabajador de la empresa, cualquiera que sea su rango deberá hacerlo en forma escrita ante quien preside la Comisión Investigadora o la Gerencia General de la empresa, según lo descrito en la sección anterior, en el cual deberá adjuntar toda la prueba necesaria para respaldar sus argumentos.

No obstante lo anterior, la víctima puede informar directamente a la Dirección Nacional de Inspección del Trabajo a fin que directamente aplique el procedimiento interno vigente, en los siguientes casos:

- Cuando el denunciado corresponde a la máxima autoridad o superior jerárquico dentro de la empresa.
- En los casos que exista una reducida cantidad de personal en la empresa.
- Cuando no existan condiciones en la empresa para realizar la investigación de forma efectiva.

**Artículo 14.** Una vez conformada la Comisión Investigadora o el órgano competente para la tramitación de la denuncia, dentro de un plazo máximo de

	<b>HOSTIGAMIENTO SEXUAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-019	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 19/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 10 de 18	

cinco días hábiles siguientes a esta conformación, se tomará la declaración tanto del denunciante como de la (s) persona (s) denunciada (s).

Dentro de este mismo plazo la Comisión Investigadora deberá informar a la Dirección Nacional de Inspección del Trabajo sobre la recepción de la denuncia, en el cual debe consignarse únicamente el número de cédula de identidad (u otra identificación personal) de las partes, omitiendo el nombre de las mismas, salvo orden expresa de esta entidad.

**Artículo 15.** Tomada la declaración de las partes el órgano a cargo del procedimiento procederá a la recepción de la prueba testimonial ofrecida, dentro de los ocho días hábiles siguientes. De los testimonios quedará acta escrita, debidamente firmada por el declarante.

**Artículo 16.** Durante todo este proceso, las partes podrán hacerse representar por patrocinio letrado y de apoyo emocional y/o psicológico de su confianza. Dada la confidencialidad con la que se debe tramitar el proceso quien funja como apoyo emocional o psicológico del denunciante deberá suscribir un convenio de confidencialidad sobre los hechos que conozca a partir de esta intervención, que debe ser totalmente voluntaria previa solicitud expresa de la presunta víctima.

**Artículo 17.** Durante la investigación, la empresa podrá tomar las medidas pertinentes, con la finalidad de que la investigación no se vea obstaculizada o afectada de ninguna forma. Por lo tanto, la Comisión Investigadora, previa solicitud de alguna de las partes y mediante resolución fundada podrá solicitar al representante patronal ordenar cautelarmente:

	<b>HOSTIGAMIENTO SEXUAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-019	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 19/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 11 de 18	

- a) Que el presunto hostigador, se abstenga de perturbar al denunciante.
- b) Que el presunto hostigador se abstenga de interferir en el uso y disfrute de los instrumentos de trabajo de la persona hostigada.
- c) La reubicación laboral.
- d) La permuta del cargo.
- e) Excepcionalmente la separación temporal del cargo con goce de salario.

Las medidas cautelares deberán resolverse de manera prevalente y con carácter de urgencia. Su vigencia será determinada por su instrumentalidad para el proceso a fin de garantizar su efectividad y la protección de la presunta víctima.

**Artículo 18.** Las pruebas serán valoradas de conformidad con las reglas de la sana crítica, la lógica y la experiencia. En caso de duda se estará a lo que más beneficie a la persona hostigada, considerando la prohibición expresa de considerar los antecedentes de la persona denunciante, su vínculo con el denunciado y lo relativo al ejercicio de su sexualidad.

**Artículo 19.** Concluida la audiencia de recepción de la prueba testimonial, quien preside la Comisión Investigadora o el representante del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, según sea el caso, mediante resolución fundada resolverá en un plazo mínimo de ocho días hábiles sobre la existencia o no de la falta denunciada. En caso de comprobarse ésta, rendirá un informe a la empresa recomendando que la falta sea sancionada de la siguiente forma:

	<b>HOSTIGAMIENTO SEXUAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-019	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 19/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 12 de 18	

1. Si se trata de un trabajador se le sancionará con amonestación, suspensión del trabajo sin goce de salario o despido sin responsabilidad patronal, según la gravedad de la falta.
2. Si se trata del patrono o alguno de sus representantes, éstos serán responsables, además de los términos indicados en el punto anterior, personalmente por sus actuaciones, respecto de las cuáles deberán responder en la vía judicial, una vez que la gestión se haya presentado en esta Sede.

De no probarse la falta, se ordenará el archivo del expediente.

**Artículo 20.** Los plazos señalados para tramitar y resolver las denuncias que se presenten podrán ser ampliados, siempre y cuando exista justa causa para ello, y con esto no supere el término de tres meses, contados desde el momento de interposición de la denuncia, según lo dispuesto por el inciso 2º del artículo 5 de la Ley No. 7476, contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia y sus reformas.

**Artículo 21.** Una vez que se haya cerrado la investigación en la empresa, quien no esté satisfecho con el resultado de la investigación, puede presentar la denuncia correspondiente ante los Tribunales de Trabajo.

**Artículo 22.** La Comisión Investigadora tiene la obligación de comunicar el resultado del procedimiento a la Dirección Nacional de Inspección del Trabajo.

	<b>HOSTIGAMIENTO SEXUAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-019	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 19/09/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 13 de 18	

## Sección VII

### Disposiciones finales

**Artículo 23.** El plazo para interponer la denuncia por parte de la presunta víctima es de dos años y se computará a partir del último hecho consecuencia del hostigamiento sexual o a partir de que cesó la causa justificada que le impidió denunciar.

**Artículo 24.** La empresa adoptará medidas expresas en los contratos de naturaleza no laboral a fin de asegurar la prevención y sanción de conductas de hostigamiento sexual en la empresa y exigir la responsabilidad de quien se compruebe ha incurrido en actos de esta naturaleza. Para estos efectos, cuando corresponda se informará al Colegio Profesional respectivo a fin de que los mismos apliquen los procedimientos internos de investigación y sanción de sus agremiados.

**Artículo 25.** Para todo lo que no se regule en la presente política, se aplicará lo dispuesto en la Ley No. 7476 supra citada, el Código de Trabajo y las leyes laborales conexas, así como el Código Civil cuando no existan normas relativas a la prevención y sanción del hostigamiento sexual en la compañía.

## Sección VIII

### Procedimientos asociados a la política

#### A. FORMULARIOS

No aplica.



## HOSTIGAMIENTO SEXUAL

CÓDIGO: POF-CRDH-019

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 19/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 14 de 18

### B. ACTIVIDADES

Denuncia por acoso sexual.

Paso No.	Actividad	Responsable
	Inicio	
1	Presenta la denuncia y pruebas ante el Gerente de Desarrollo Humano	Victima de acoso
2	Preside la Comisión investigadora	Gerente Desarrollo Humano
3	Propone dos integrantes más para la comisión investigadora	Gerente Desarrollo Humano
4	Aprueba los integrantes de la comisión investigadora y remite el comunicado de confirmación (si=6; no=5)	Gerente General
5	Nombrar otros integrantes	Gerente General
6	Comunicar a los demás miembros de su incorporación	Gerente Desarrollo Humano
7	Aceptar ser parte de la comisión (si=9; no=8)	Comisión Investigadora
8	Buscar un reemplazo	Gerente General
9	Tomar declaración de las dos partes	Comisión Investigadora
10	Informar sobre la denuncia a la Dirección Nacional de Inspección del Trabajo	Comisión Investigadora



**HOSTIGAMIENTO SEXUAL**

CÓDIGO: POF-CRDH-019

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 19/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 15 de 18

<b>11</b>	Tomar las medidas pertinentes, con la finalidad de que la investigación no se vea obstaculizada o afectada de ninguna forma	Gerente General
<b>12</b>	Aplicar medidas cautelares entre las partes	Comisión Investigadora
<b>13</b>	Resuelve en un plazo mínimo de ocho días hábiles sobre la existencia o no de la falta denunciada. (si=15; no=14)	Comisión Investigadora
<b>14</b>	Archivo del expediente	Gerente Desarrollo Humano
<b>15</b>	Presentar un informe con recomendación de aplicar la sanción	Comisión Investigadora
<b>16</b>	Aprobación de los resultados (si=18; no=17)	Partes involucradas
<b>17</b>	Presentar la denuncia ante los Tribunales de Trabajo	Partes involucradas
<b>18</b>	Comunicar el resultado del procedimiento a la Dirección Nacional de Inspección del Trabajo	Comisión Investigadora
<b>19</b>	FIN	



**HOSTIGAMIENTO SEXUAL**

CÓDIGO: POF-CRDH-019

VERSIÓN: 01

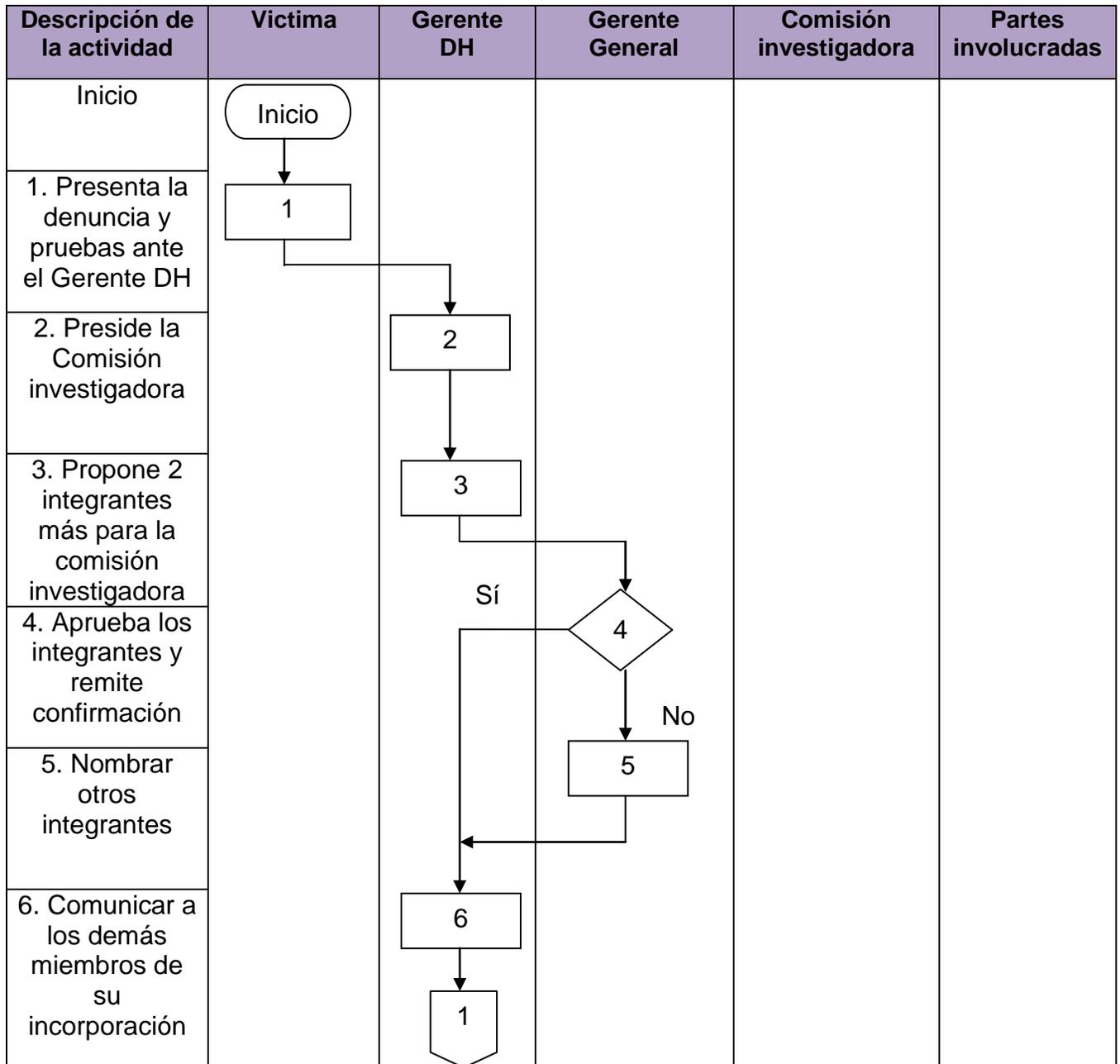
FECHA EMISIÓN: 19/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 16 de 18

**C. DIAGRAMA DE FLUJO**

Denuncia por acoso sexual





**HOSTIGAMIENTO SEXUAL**

CÓDIGO: POF-CRDH-019

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 19/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 17 de 18

Descripción de la actividad	Victima	Gerente DH	Gerente General	Comisión investigadora	Partes involucradas
				1	
7. Aceptar ser parte de la comisión				7	
8. Buscar un reemplazo			8	Sí	
9. Tomar declaración de las dos partes				9	
10. Informar sobre la denuncia a la Dirección Nacional de Inspección del Trabajo				10	
11. Tomar las medidas para que la investigación no se vea obstaculizada			11		
12. Aplicar medidas cautelares entre las partes				12	
				2	



**MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES**

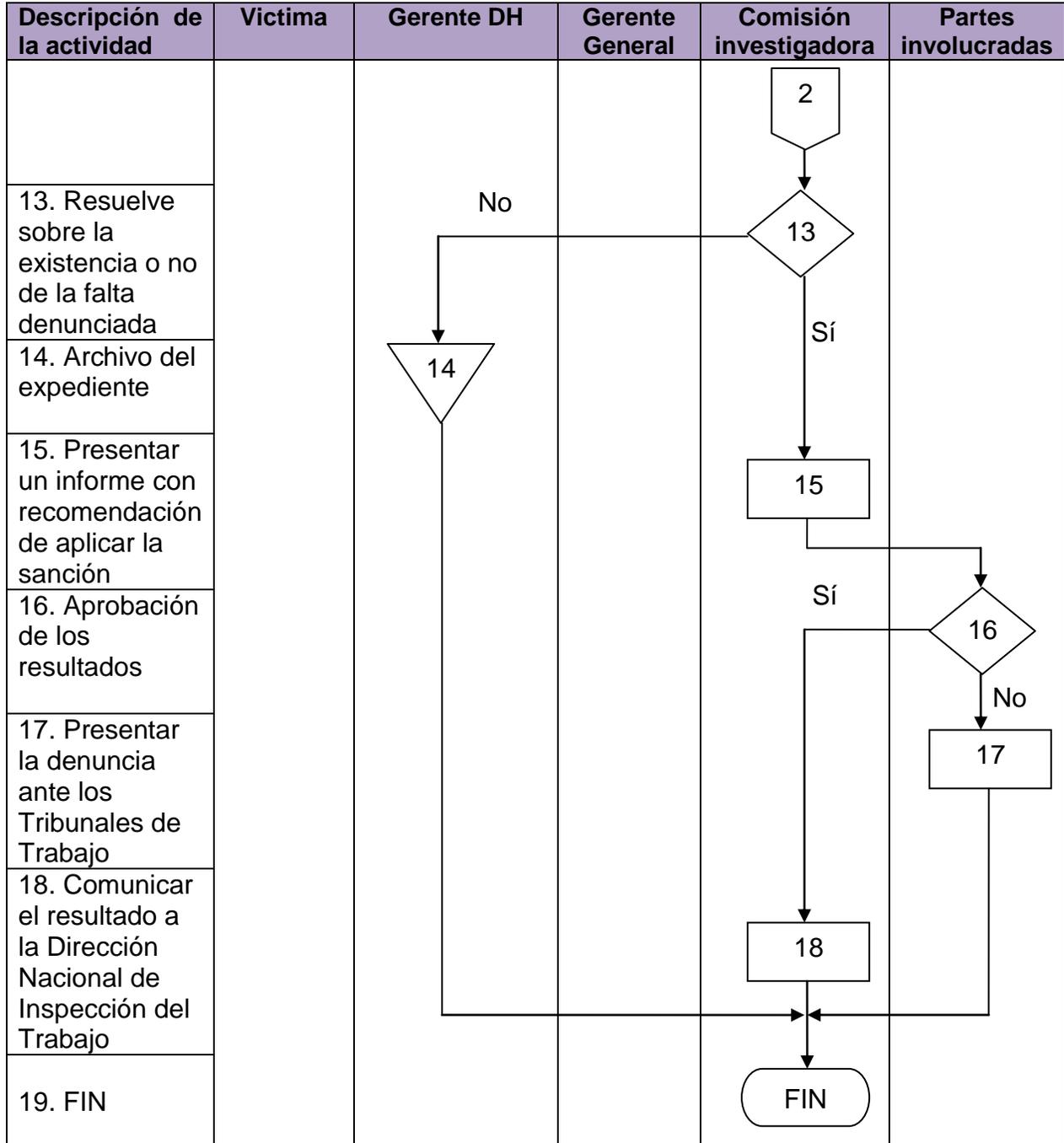
CÓDIGO: POF-CRDH-019

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 19/09/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 18 de 18





**MANUAL DE POLÍTICAS LABORALES**

CÓDIGO: POF-CRDH-020

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 07/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 12

**APLICACIÓN DE LEYES  
CONTRA EL HOSTIGAMIENTO:  
LABORAL**



Elaboró	Revisó	Autorizó
Michelle Cecilia Alvarado	Nombre y Puesto	Nombre y Puesto

	<b>HOSTIGAMIENTO LABORAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-020	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 07/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 2 de 12	

## RESUMEN

En esta política se presentan las principales acciones que se pueden tomar como hostigamiento laboral en contra de un colaborador y las obligaciones de las partes en dichas situaciones.

La política contra el hostigamiento laboral tiene como fin prevenir y tener una guía de acción en caso de que se presente una acción que vaya en contra de la dignidad de los colaboradores de la empresa, para lo cual se presentan las sanciones a aplicar en dichos casos y el procedimiento detallado que deben seguir tanto la víctima como los encargados de resolver la situación.

	<b>HOSTIGAMIENTO LABORAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-020	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 07/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 3 de 12	

Se establece la siguiente Política Laboral para la Prevención y Sanción del Acoso Moral y Psicológico en contra de la dignidad de la mujer y el hombre en las relaciones laborales de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A., en adelante denominada la empresa regulación que se regirá por las siguientes condiciones.

## **Sección I Generalidades**

### **Artículo 1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA**

Prevenir, prohibir y sancionar el acoso u hostigamiento laboral, en contra de la dignidad de la mujer y del hombre en las relaciones laborales, de acuerdo con la normativa vigente al efecto y el procedimiento establecido en esta política.

### **Artículo 2. ALCANCE DE LA POLÍTICA**

La presente política se desarrolló a partir de la ley que se encuentra vigente en Costa Rica contra el hostigamiento laboral.

Esta política laboral será de observancia obligatoria para todos los colaboradores de Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica S.A., sin distinción de su puesto, jerarquía o forma de contratación, y deberá ser aplicada en relación al Código de Trabajo, la legislación ordinaria costarricense y las recomendaciones que en esta materia formulen las autoridades administrativas y judiciales competentes.

	<b>HOSTIGAMIENTO LABORAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-020	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 07/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 4 de 12	

### **Artículo 3. RESPONSABLES**

Los responsables de aplicar y hacer cumplir esta política serán las gerencias de la empresa, siendo esta política de obediencia obligatoria para todos con el fin de lograr mantener un ambiente de trabajo adecuado y libre de conflictos para los funcionarios de la empresa.

## **Sección II Terminología**

- 1. HOSTIGAMIENTO LABORAL:** provoca el aislamiento y la incomunicación de la víctima; recarga sus funciones, no se le asignan funciones o le asignan aquellas que no pueden ser realizadas por no contar el o la acosada con las competencias y conocimientos para ello. Se difunden rumores o calificativos negativos de ella, se le intervienen los medios de comunicación y se agreden los allegados a la víctima.

Se entiende por acoso psicológico y moral en el trabajo, toda aquella situación en la que una persona o varias, sean superiores jerárquicos o no, ejerzan violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo, sea mediante comportamientos, palabras o actitudes, con el fin de degradar sus condiciones de trabajo, destruir sus redes de comunicación, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y conseguir su desmotivación laboral. También se considera acoso psicológico y moral, los procesos o mecanismos tendientes a atormentar, hostigar o aterrorizar psicológicamente a otros en el trabajo.

	<b>HOSTIGAMIENTO LABORAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-020	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 07/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 5 de 12	

### Sección III

#### Disposiciones Generales

**Artículo 5.** Para todos los efectos, se considerarán manifestaciones de acoso psicológico y moral en el trabajo en contra del colaborador, las siguientes:

- a. El aislamiento o la falta de comunicación del colaborador.
- b. Recargo de funciones, no asignación de las mismas o asignar las que sean incompatibles con la formación del colaborador.
- c. Difusión de rumores o de calificativos negativos, así como generar desconfianza de sus valores morales e integridad, o provocar desprestigio.
- d. Discriminación en razón de sexo, raza, nacionalidad, religión o idioma.
- e. Intervención de los medios de comunicación utilizados por el colaborador, tales como teléfono, fax, correos, correos electrónicos y otros.
- f. Agresiones sobre sus allegados.
- g. Intervención en el ámbito privado y personal del acosado o acosada.
- h. Ejercicio de presión indebida por parte de los superiores.
- i. Evadir los reconocimientos de que pueda ser objeto el colaborador.

	<b>HOSTIGAMIENTO LABORAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-020	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 07/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 6 de 12	

- j. Rechazo de la víctima por razones estéticas, de posición social o económica, relegando su capacidad o potencial humano.

#### **Sección IV**

#### **Obligaciones de las Partes**

**Artículo 6.** Es obligación del colaborador mantener las mejores relaciones de respeto y honestidad con sus compañeros, clientes y proveedores de la empresa, según las condiciones establecidas en esta política y en la normativa laboral de la organización.

**Artículo 7.** Es responsabilidad de la empresa, mantener en los centros de trabajo, condiciones de respeto para quienes laboran en la misma. Por tal motivo es su obligación prevenir, desalentar, evitar y sancionar las conductas de acoso psicológico y moral en el trabajo.

**Artículo 8.** También será obligación de la empresa, investigar las denuncias planteadas por los colaboradores en caso de sospecha de acoso moral y psicológico, según el procedimiento establecido en la siguiente sección de esta política.

	<b>HOSTIGAMIENTO LABORAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-020	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 07/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 7 de 12	

## Sección V

### Procedimiento de Investigación

**Artículo 9.** El colaborador que quiera denunciar por acoso psicológico y moral a un compañero de labores, cualquiera que sea su rango, deberá hacerlo en forma escrita ante el Área de Desarrollo Humano. En el mismo acto debe ofrecer toda la prueba que considere oportuna.

En caso de que la denuncia involucre al Gerente General, la tramitación correspondiente estará a cargo de un representante del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

**Artículo 10.** Una vez presentada la denuncia y dentro de un plazo máximo de tres días, el órgano encargado del procedimiento tomará la declaración tanto del denunciante como de la (s) persona (s) denunciada (s).

**Artículo 11.** Tomada la declaración del denunciante, el/la Gerente de Desarrollo Humano procederá a la recepción de la prueba testimonial ofrecida, de la cual quedará acta escrita, debidamente firmada por el testigo. Esta audiencia tendrá una duración máxima de ocho días.

**Artículo 12.** Concluida la audiencia de recepción de la prueba testimonial, el Gerente de Desarrollo Humano o el representante del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, según sea el caso, resolverá en un plazo máximo de ocho días hábiles la existencia o no de la falta denunciada. En caso de comprobarse ésta,

	<b>HOSTIGAMIENTO LABORAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-020	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 07/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 8 de 12	

rendirá un informe a la Gerencia General de la empresa, recomendando que la falta sea sancionada de la siguiente forma:

- a. Si la persona denunciada fuera un trabajador, se le sancionará con amonestación, o despido sin responsabilidad patronal, según la gravedad de la falta.
- b. Si se trata del gerente general o alguno de sus representantes, éstos serán responsables personalmente por sus actuaciones, respecto de las cuales deberán responder en la vía judicial, una vez que la gestión se haya presentado ante esa Sede.

De no probarse la falta, se ordenará el archivo del expediente.

**Artículo 13.** El Área de Desarrollo Humano comunicará a la Dirección e Inspección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, la existencia de la denuncia y la conclusión a la que se llegó, una vez finalizado el procedimiento.

**Artículo 14.** Mientras se mantenga la investigación y hasta la resolución final del caso, se suspenderán los términos de prescripción para sancionar a las personas involucradas, (por lo que durante este período no podrán ser despedidos o de alguna forma sancionados disciplinariamente, ni tampoco se computará el plazo que dure la investigación).

**Artículo 15.** Los plazos señalados para tramitar y resolver las denuncias que se presenten podrán ser ampliados, siempre y cuando con ello no se supere el

	<b>HOSTIGAMIENTO LABORAL</b>	
	CÓDIGO: POF-CRDH-020	VERSIÓN: 01
	FECHA EMISIÓN: 07/10/2010	FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA
	PAGINA: 9 de 12	

término de dos meses, contados desde el momento de interposición de la denuncia.

**Artículo 16.** Una vez que se haya cerrado la investigación en la empresa, quien no esté satisfecho con el resultado al que se llegue, puede presentar la denuncia correspondiente ante los Tribunales de Trabajo, dentro del término de prescripción que señala la ley.

## Sección VI

### Sanciones por Incumplimiento

**Artículo 17.** Quien formule una denuncia por acoso psicológico y moral, sólo podrá ser despedido por causa justificada originada en falta grave a los deberes derivados del contrato laboral, según lo establecido en el artículo 81 del Código de Trabajo. De presentarse una de estas causales, la empresa, tramitará el despido ante la Dirección Nacional e Inspección General de Trabajo, donde deberá demostrar la existencia de la falta.

## Sección VII

### Procedimientos asociados a la política

#### A. FORMULARIOS

No aplica.



## HOSTIGAMIENTO LABORAL

CÓDIGO: POF-CRDH-020

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 07/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 10 de 12

### A. ACTIVIDADES

#### Denuncia por acoso laboral

Paso No.	Descripción de la actividad	Responsable
	Inicio	
1	Presentar de forma escrita la denuncia y pruebas ante el Área de Desarrollo Humano	Víctima de acoso
2	Tomar la declaración tanto del denunciante como de la (s) persona (s) denunciada (s)	Órgano encargado del procedimiento
3	Recepción de la prueba testimonial ofrecida	Gerente Desarrollo Humano
4	Determinar si existe o no la falta denunciada (Si=6 ; no=5)	Gerente Desarrollo Humano
5	Archivar el expediente (ir al paso 11)	Gerente Desarrollo Humano
6	Recibe informe de la denuncia	Gerente General
7	Aplicar la sanción correspondiente	Gerente General
8	Aprobación de los resultados (Si=11; no=10)	Gerente Desarrollo Humano
9	Presentar la denuncia correspondiente ante los Tribunales de Trabajo	Partes involucradas
10	Comunicar a la Dirección e Inspección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social la existencia de la denuncia y la conclusión a la que se llegó	Partes involucradas
11	Fin	



**HOSTIGAMIENTO LABORAL**

CÓDIGO: POF-CRDH-020

VERSIÓN: 01

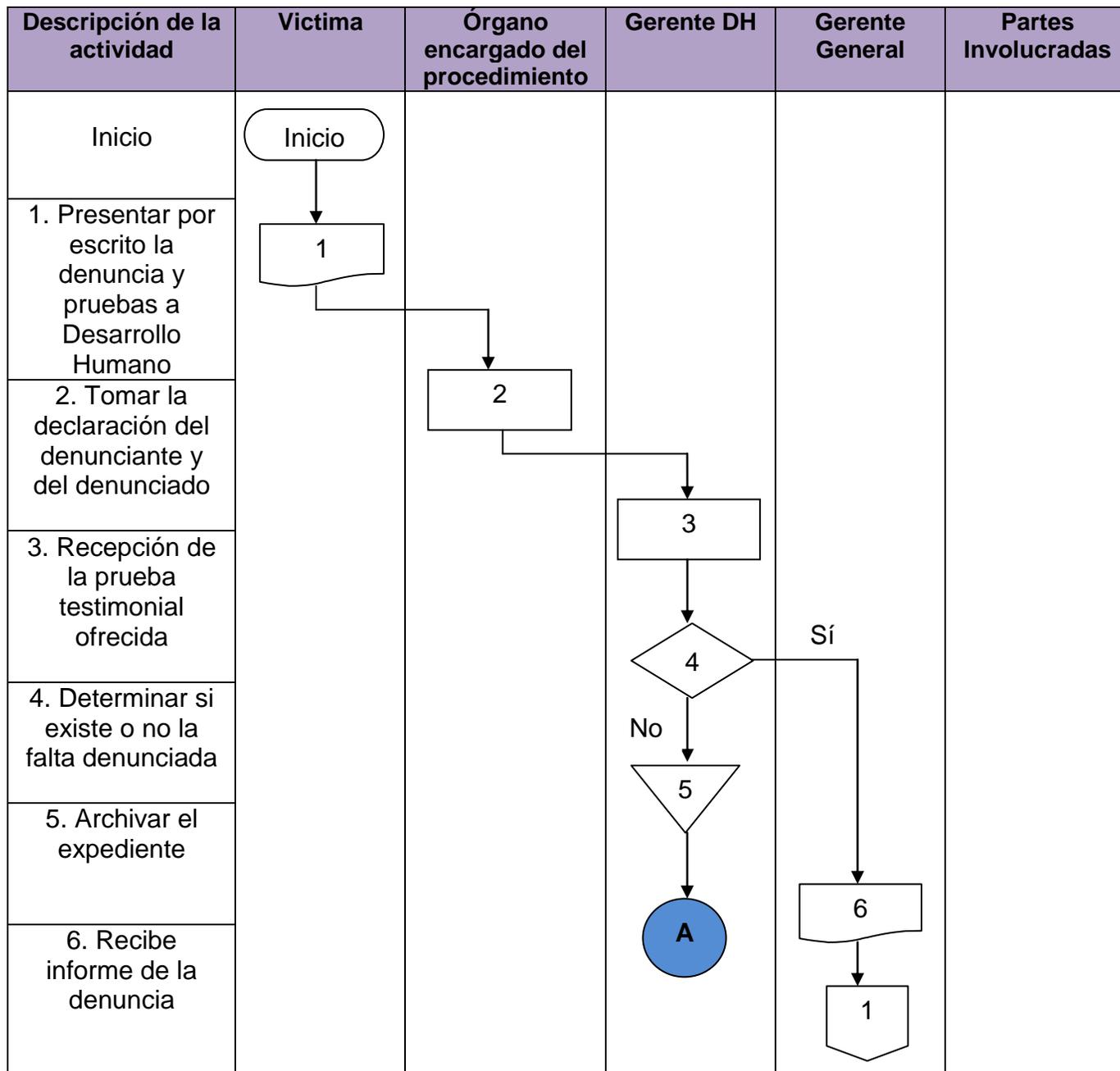
FECHA EMISIÓN: 07/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 11 de 12

**B. DIAGRAMA DE FLUJO**

Denuncia por acoso laboral





**HOSTIGAMIENTO LABORAL**

CÓDIGO: POF-CRDH-020

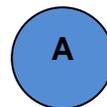
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 07/10/2010

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 12 de 12

Descripción de la actividad	Victima	Órgano encargado del procedimiento	Gerente DH	Gerente General	Partes Involucradas
7. Aplicar la sanción correspondiente					
8. Aprobación de los resultados					
9. Presentar la denuncia correspondiente ante los Tribunales de Trabajo					
10. Comunicar a la Dirección e Inspección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social la existencia de la denuncia y la conclusión a la que se llegó					
11. FIN					



## **GLOSARIO**

Se presentan a continuación los conceptos necesarios para manejar este manual.

### **A. MANUALES ADMINISTRATIVOS**

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de coordinación y comunicación para registrar y poder transmitir de manera ordenada y sistemática la información de una empresa, las instrucciones y lineamientos requeridos para que las tareas sean desempeñadas de la mejor manera por parte de sus colaboradores. (Benjamín Franklin, 2004, p. 170)

### **B. MANUAL DE POLÍTICAS**

De acuerdo con George A. Terry citado por Gómez (1997, p. 381), “un manual de políticas pone por escrito las políticas de una empresa”. Una política es una guía básica para la acción; prescribe los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades. Conocer las políticas en una empresa proporciona el marco principal sobre el cual se basan todas las acciones.

#### **1. POLÍTICA**

Según Gómez, las políticas de la compañía tienen por objeto orientar la acción, por lo cual sirven para formular, interpretar y suplirlas normas concretas. (1997, p. 309)

Política es:

- Una guía para las decisiones administrativas.
- El punto de vista de una organización.
- Un modo de explotación y de dirección de los diversos sectores de la gestión (acción y efecto de administrar).
- Una ley administrativa interna que rige las decisiones en el seno de la organización.
- Criterios generales que tienen por objeto orientar la acción.

## **2. IMPORTANCIA DEL MANUAL DE POLÍTICAS**

La importancia de éstas en la administración es decisiva, ya que son indispensables para lograr una adecuada *delegación de la autoridad*, la cual es muy importante, pues la administración consiste en *hacer a través de otros*. (Gómez, 1997, p. 309)

### **C. FORMULARIOS**

Chiavenato, citado por Hernández (1996, p.131) define que el “Formulario es un documento impreso que transmite información específica de una persona a otra o de una unidad a otra. El formulario es un papel portador de datos e información y es parte integrante del método. Así, es un medio de transmitir información y no un fin en sí mismo.”

### **D. DIAGRAMA DE FLUJO**

Según Orozco Hernández (1996, p.103), el diagrama de flujo tiene su fundamento en un procedimiento. El procedimiento es una sucesión lógica de pasos u operaciones que conducen a la solución de un problema o la producción de un bien o servicio.

Un procedimiento consiste en un ciclo de operaciones que afectan generalmente a diversos empleados que trabajan en sectores distintos, y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un bien o un servicio determinado.

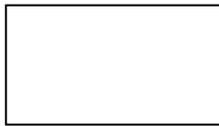
## Los símbolos estándar normalizados por ANSI



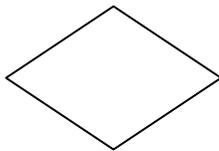
Representa el inicio y el fin de un programa.



Entrada/salida (cualquier tipo de introducción de datos en la memoria desde los periféricos "entrada", o registro de la información procesada en un periférico "salida").



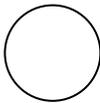
Proceso (cualquier tipo de operación que pueda originar cambio de valor, formato o posición de la información almacenada en memoria, operaciones aritméticas, de transferencia).



Decisión (indica operaciones lógicas o de comparación, dando como posible respuesta, si o no, según sea el caso).



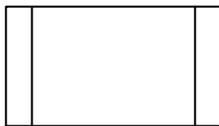
Documentos



Conector (sirve para enlazar dos partes cualesquiera de un ordinograma a través de un conector en la salida y otro en la entrada).



Pantalla (se utiliza en ocasiones en lugar del símbolo de E/S)



Llamada o subrutina o un proceso predeterminado (una subrutina es un módulo independiente del programa principal, que recibe una entrada procedente de dicho programa, realiza una tarea y regresa, al terminar el programa principal).



Indicador de dirección o línea de flujo (indica el sentido de ejecución de las operaciones).

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Everett, Adam. Y J. Ebert, Ronald. (1992). *Administración de la producción y de las operaciones*. (4a. ed.). Boston: Arizona University.

Franklin F, Enrique Benjamín, (2004), *Organización de Empresas*, (2ª. ed.)  
México: McGraw Hill.

Gitman, Lawrence J. (2007). *Principios de Administración Financiera*.  
(11a. ed). San Diego State University. Pearson Education.

Gómez, Guillermo. (1997). *Planeación y Organización de Empresas*  
(8a. ed). México: Editorial Mc Graw Hill.

Guillén, M. d. (2003). *La gestión empresarial: Equilibrando objetivos y valores*. Madrid, España: Díaz de Santos, S.A.

Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2004). *Comportamiento Organizacional*,  
(10a. ed). Mexico DF: International Thompson Editores.

Hernández, C. (1991). *Análisis Administrativo* (1a. ed.). Costa Rica: Editorial  
Universidad Estatal a Distancia.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P.  
(2007). *Metodología de la Investigación*. (4a. Ed). México: Editorial Mc  
Graw Hill.

Kinnear y Taylor (2005). *Investigación de Mercados*. (5a. ed). Editorial  
McGraw-Hill Interamericana, S.A.

## APÉNDICES

### Apéndice A: Formularios de Historial de Incapacidades



**Perfumes y Esencias Fraiche Costa Rica S.A.**  
**Historial de Incapacidades**  
**Desarrollo Humano**

Fecha: DD/MM/AAAA

Nombre del colaborador: \_\_\_\_\_  
Número de cédula: \_\_\_\_\_  
Fecha de ingreso a la compañía: \_\_\_\_\_  
Área a la que pertenece: \_\_\_\_\_  
Puesto que ocupa: \_\_\_\_\_  
Sucursal (en caso de PVF): \_\_\_\_\_

Presenta comprobantes por incapacidades: ( ) Sí ( ) No

Número total de días que se ha incapacitado en el período: \_\_\_\_\_

Razones por las que se ha incapacitado (indicar cantidad de días tomados para caso):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Los comprobantes por incapacidad deben adjuntarse a este documento.

## Apéndice B: Formularios de Historial de Amonestaciones



**Perfumes y Esencias Fraiche Costa Rica S.A. FTF-CRDH-018**  
**Historial de Amonestaciones**  
**Desarrollo Humano**

Fecha: DD/MM/AAAA

Nombre del colaborador: \_\_\_\_\_

Número de cédula: \_\_\_\_\_

Fecha de ingreso a la compañía: \_\_\_\_\_

Área a la que pertenece: \_\_\_\_\_

Puesto que ocupa: \_\_\_\_\_

Sucursal (en caso de PVF): \_\_\_\_\_

Amonestaciones que ha recibido durante el período: \_\_\_\_\_

Razones por las que se le ha amonestado:

Falta(s) cometida(s) Indicar la fecha de cada una.	Sanción aplicada (x)				
	Av	Ae	AA	DcR	DsR

Amonestación verbal: Av; Amonestación escrita: Ae; Amonestación escrita con apercibimiento: AA; Despido con responsabilidad: DcR; Despidos sin responsabilidad: DsR.

Este documento se debe adjuntar al expediente del colaborador.

## **ANEXOS**

### **Anexo 1: Normativa que afecta el Manual de Políticas Laborales de Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica.**

#### ***E. EL CÓDIGO DE TRABAJO***

##### **Artículo 9**

Queda prohibido en todas las zonas de trabajo el establecimiento de expendios de bebidas o drogas embriagantes, de juegos de azar y de prostíbulos. Es entendido que esta prohibición se limita a un radio de tres kilómetros de las zonas de trabajo establecidas fuera de las poblaciones, ya que en cuanto a estas últimas rigen las disposiciones de las leyes respectivas.

##### **Artículo 66**

Reglamento de trabajo es el elaborado por el patrono de acuerdo con las leyes, decretos, convenciones y contratos vigentes que lo afecten, con el objetivo de precisar las condiciones obligatorias a que deben sujetarse él y sus trabajadores con la motivo de la ejecución o prestación concreta del trabajo. (Editec editores, 2007, p.36)

##### **Artículo 70**

Queda absolutamente prohibido a los patronos:

g) Dirigir los trabajos en estado de embriaguez o bajo cualquier condición análoga. (Editec editores, 2007, p.41)

##### **Artículo 71**

Fuera de las contenidas en otros artículos de este Código, en sus Reglamentos y en sus leyes supletorias o conexas, son obligaciones de los trabajadores: (Editec editores, 2007, p.42)

- c) Restituir al patrono los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles que se les faciliten para el trabajo; es entendido que no serán responsables por deterioro normal ni del que se ocasione por caso fortuito, fuerza mayor o defectuosa construcción;
- d) Observar buenas costumbres durante sus horas de trabajo;
- f) Someterse a reconocimiento médico, sea al solicitar su ingreso al trabajo, o durante éste a solicitud del patrono, para comprobar que no padecen alguna incapacidad permanente o alguna enfermedad profesional, contagiosa o incurable; o a petición de un organismo oficial de Salubridad Pública o de Previsión Social, con cualquier motivo;
- g) Guardar rigurosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurren directa o indirectamente, o de los cuales tengan conocimiento por razón del trabajo que ejecuten; así como de los asuntos administrativos reservados, cuya divulgación pueda causar perjuicios al patrono; y
- h) Observar rigurosamente las medidas preventivas que acuerden las autoridades competentes y las que indiquen los patronos, para seguridad y protección personal de ellos o de sus compañeros de labores, o de los lugares donde trabajan.

## **Artículo 72.**

Queda absolutamente prohibido a los trabajadores:

- a) Abandonar el trabajo en horas de labor sin causa justificada o sin licencia del patrono;
- c) Trabajar en estado de embriaguez o bajo cualquier otra condición análoga;
- d) Usar los útiles y herramientas suministrados por el patrono, para objeto distinto de aquel a que están normalmente destinados.
- e) Portar armas de cualquier clase durante las horas de labor, excepto en los casos especiales autorizados debidamente por las leyes, o cuando se trate de instrumentos punzantes, cortantes o punzo-cortantes que formaren parte de las herramientas o útiles propios del trabajo. (Editec editores, 2007, pp.43-44)

## **Artículo 81**

Son causas justas que facultan al patrono para dar por terminado el contrato de trabajo (Editec editores, 2007, pp.47-48):

a) cuando el trabajador se conduzca durante sus labores en forma abiertamente inmoral, o acuda a la injuria, a la calumnia o las vías de hecho contra su patrono;

b) cuando el trabajador cometa alguno de los actos enumerados en el inciso anterior contra algún compañero, durante el tiempo que se ejecutan los trabajos, siempre que como consecuencia de ello se altere gravemente la disciplina y se interrumpen las labores;

c) cuando el trabajador, fuera del lugar donde se ejecutan las faenas y en horas que no sean de trabajo, acuda a la injuria, a la calumnia o a las vías de hecho contra su patrono o contra los representantes de éste en la dirección de las labores, siempre que dichos actos no hayan sido provocados y que como consecuencia de ellos se haga imposible la convivencia y armonía para la realización del trabajo;

d) cuando el trabajador cometa algún delito o falta contra la propiedad en perjuicio directo del patrono o cuando cause intencionalmente un daño material en las máquinas, herramientas, materias primas, productos y demás objetos relacionados en forma inmediata e indudable con el trabajo;

e) cuando el trabajador revele los secretos a que alude el inciso g del artículo 71;

f) cuando el trabajador comprometa con su imprudencia o descuido absolutamente inexcusable, la seguridad del lugar donde se realizan las labores o la de las personas que allí se encuentren;

g) cuando el trabajador deje de asistir al trabajo sin permiso del patrono, sin causa justificada durante dos días consecutivos o durante más de dos días alternos dentro del mismo mes calendario;

h) cuando el trabajador se niegue de manera manifiesta y reiterada a adoptar las medidas preventivas o a seguir los procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades; o cuando el trabajador se niegue en igual forma a acatar en perjuicio del patrono las normas que éste o su representante en la

dirección de los trabajos le indique con claridad para obtener la mayor eficacia y rendimiento en las labores que se están ejecutando;

*i)* cuando el trabajador, después de que el patrono lo aperciba por una vez, incurra en las causales previstas por los incisos *a)*, *b)*, *c)*, *d)* y *e)*, del artículo 72;

*j)* cuando el trabajador al celebrar el contrato haya inducido en error al patrono, pretendiendo tener cualidades, condiciones o conocimientos que evidentemente no posee, o presentándole referencias o atestados personales cuya falsedad éste luego compruebe, o ejecutando su trabajo en forma que demuestre claramente su incapacidad en la realización de las labores para las cuales ha sido contratado;

*k)* cuando el trabajador sufra prisión por sentencia ejecutoria; y

*l)* cuando el trabajador incurra en cualquier otra falta grave a las obligaciones que le imponga el contrato.

Es entendido que siempre que el despido se funde en un hecho sancionado por las leyes penales, quedará a salvo el derecho del patrono para entablar las acciones correspondientes ante las autoridades represivas comunes.

## **Artículo 82**

El patrono que despida a un trabajador por alguna de las causas enumeradas en el artículo anterior no incurrirá en responsabilidad.

Si con posterioridad al despido surgiere contención y no se comprobare la causa del mismo, el trabajador tendrá derecho a que se le paguen el importe del preaviso y el del auxilio de cesantía que le pudieran corresponder y, a título de daños y perjuicios, los salarios que habría percibido desde la terminación del contrato hasta la fecha en que de acuerdo con los términos legales para tramitar y resolver, haya debido quedar firme la sentencia condenatoria en contra del patrono.

No obstante, en tratándose de explotaciones agrícolas o ganaderas, se reducirá a la mitad el monto de los daños y perjuicios a que se refiere el párrafo anterior.

Siempre que el trabajador entable juicio para obtener las prestaciones de que habla este artículo y el patrono pruebe la justa causa en que se fundó el despido y la circunstancia de haber notificado ésta por escrito al trabajador en el momento

de despedirlo, los Tribunales de Trabajo condenarán al primero a pagar ambas costas del litigio y le impondrán en la misma sentencia, como corrección disciplinaria, una multa de cuatro a veinte colones, que se convertirá forzosamente en arresto si el perdidoso no cubre el monto dentro de las veinticuatro horas siguientes a aquel en que quedó firme el respectivo fallo. (Editec editores, 2007, pp.49-50)

### **Artículo 83**

Son causas justas que facultan al trabajador para dar por terminado su contrato de trabajo: (Editec editores, 2007, p.50)

a) cuando el patrono no le pague el salario completo que le corresponda, en la fecha y lugar convenidos o acostumbrados. Quedan a salvo las deducciones autorizadas por la ley;

b) cuando el patrono incurra durante el trabajo en falta de probidad u honradez, o se conduzca en forma reñida con la moral, o acuda a la injuria, a la calumnia o a las vías de hecho contra el trabajador;

c) cuando un dependiente del patrono o una de las personas que viven en casa de éste, cometa, con su autorización expresa o tácita, alguno de los actos enumerados en el inciso anterior contra el trabajador;

d) cuando el patrono directamente o por medio de sus familiares o dependientes cause maliciosamente un perjuicio material en las herramientas o útiles de trabajo del trabajador;

e) cuando el patrono o su representante en la dirección de las labores acuda a la injuria, a la calumnia o a las vías de hecho contra el trabajador fuera del lugar donde se ejecutan las faenas y en horas que no sean de trabajo, siempre que dichos actos no hayan sido provocados y que como consecuencia de ellos se haga imposible la convivencia y armonía para el cumplimiento del contrato;

f) cuando el patrono, un miembro de su familia, o su representante en la dirección de las labores u otro trabajador esté atacado por alguna enfermedad contagiosa, siempre que el trabajador deba permanecer en contacto con la persona de que se trate;

g) cuando exista peligro grave para la seguridad o salud del trabajador o de su familia, ya sea por carecer de condiciones higiénicas el lugar de trabajo, por excesiva insalubridad de la región o porque el patrono no cumpla las medidas de prevención y seguridad que las disposiciones legales establezcan;

h) cuando el patrono comprometa con su imprudencia o descuido inexcusable, la seguridad del lugar donde se realizan las labores o de las personas que allí se encuentren;

i) cuando el patrono viole alguna de las prohibiciones contenidas en el artículo 70;  
y

j) cuando el patrono incurra en cualquier otra falta grave a las obligaciones que le imponga el contrato.

La regla que contiene el párrafo final del artículo 81 rige también a favor de los trabajadores.

#### **Artículo 84**

Por cualquiera de las causas que enumera el artículo anterior podrá el trabajador separarse de su trabajo, conservando su derecho a las indemnizaciones y prestaciones legales. Tampoco incurrirá en responsabilidad alguna, salvo la de pagar el importe del preaviso y la de carácter civil que le corresponda, si posteriormente surgiere contención y se le probare que abandonó sus labores sin justa causa. (Editec editores, 2007, p.51)

#### **Artículo 85**

Son causas que terminan con el contrato de trabajo sin responsabilidad para el trabajador y sin que se extingan los derechos de éste o de sus causahabientes para reclamar y obtener el pago de las prestaciones e indemnizaciones que pudieran corresponderles en virtud de lo ordenado por el presente Código o por disposiciones especiales:

a) la muerte del trabajador;

b) la necesidad que tuviere éste de satisfacer obligaciones legales, como la del servicio militar u otras semejantes que conforme al derecho común equivalen a imposibilidad absoluta de cumplimiento;

c) la fuerza mayor o el caso fortuito; la insolvencia, concurso, quiebra o liquidación judicial o extrajudicial, la incapacidad o la muerte del patrono. Esta regla sólo rige cuando los hechos a que ella se refiere produzcan como consecuencia necesaria, inmediata y directa, el cierre del negocio o la cesación definitiva de los trabajos, y cuando se haya satisfecho la preferencia legal que tienen los acreedores alimentarios del occiso, insolvente o fallido; y

d) la propia voluntad del patrono.

Las prestaciones a que se refiere el aparte a) de este artículo podrán ser reclamadas por cualquiera de los parientes con interés que se indican posteriormente, ante la autoridad judicial de trabajo que corresponda. Esas prestaciones serán entregadas por aquella autoridad a quienes tuvieren derecho a ello, sin que haya necesidad de tramitar juicio sucesorio para ese efecto y sin pago de impuestos.

Esas prestaciones corresponderán a los parientes del trabajador, en el siguiente orden:

1) el consorte y los hijos menores de edad o inhábiles;

2) los hijos mayores de edad y los padres; y

3) las demás personas que conforme a la ley civil tienen el carácter de herederos.

Las personas comprendidas en los incisos anteriores tienen el mismo derecho individual, y sólo en falta de las que indica el inciso anterior entran las que señala en inciso siguiente.

Para el pago de las prestaciones indicadas, el Tribunal correspondiente ordenará la publicación de un edicto en el *Boletín Judicial*. Ocho días después de su publicación el Juez de Trabajo determinará la forma en que deba entregarse el giro a los interesados conforme al orden establecido. Si se presentaren consignaciones por este concepto, el Juez deberá llamar de inmediato a los interesados mediante la publicación del edicto indicado.

e) cuando el trabajador se acoja a los beneficios de jubilación, pensión de vejez, muerte o retiro, concedida por la Caja Costarricense de Seguro Social, o por los diversos sistemas de pensiones de los Poderes del Estado, por el Tribunal Supremo de Elecciones, por las instituciones autónomas, semiautónomas y las municipalidades. (Editec editores, 2007, pp.52-53)

#### **Artículo 86**

El contrato de trabajo terminará sin responsabilidad para ninguna de las partes por las siguientes causas (Editec editores, 2007, p.53):

- a) por el advenimiento del plazo en los contratos a plazo fijo, salvo el caso de prórroga, y por la conclusión de la obra en los contratos para obra determinada;
- b) por las causas expresamente estipuladas en él; y
- c) por mutuo consentimiento.

#### **Artículo 97**

Toda madre en época de lactancia podrá disponer en los lugares donde trabaje de un intervalo de quince minutos cada tres horas o si lo prefiere, de media hora dos veces al día durante sus labores, con el objeto de amamantar a su hijo, salvo el caso de que mediante un certificado médico se pruebe que sólo necesita un intervalo menor.

El patrono se esforzará también por procurarle algún medio de descanso dentro de las posibilidades de sus labores, que deberá computarse como tiempo de

trabajo efectivo, al igual que los intervalos mencionados en el párrafo de su remuneración. (Editec editores, 2007, pp.60-61)

### **Artículo 137**

Tiempo de trabajo efectivo es aquél en que el trabajador permanezca a las órdenes del patrono o no pueda salir del lugar donde presta sus servicios durante las horas de descanso y comidas.

En todo caso se considerará como tiempo de trabajo efectivo el descanso mínimo obligatorios que deberá darse a los trabajadores durante media hora en la jornada, siempre que ésta sea continua. (Editec editores, 2007, p.72)

### **Artículo 148**

Salvo lo dispuesto en el párrafo tercero del artículo 153 para el efecto de su pago, únicamente se entenderán como días feriados, el 1o de enero, jueves y viernes Santos, el 1o de mayo, el 15 de setiembre y el 25 de diciembre a menos que el patrono hubiere convenido en pagar otros a los trabajadores. Dicho pago se hará de acuerdo con el salario medio que éste hubiere devengado durante la semana inmediata al descanso, si el trabajo se realizare a destajo o por piezas. (Editec editores, 2007, p.75)

### **Artículo 153**

Todo trabajador tiene derecho a vacaciones anuales remuneradas, cuyo mínimo se fija en dos semanas por cada cincuenta semanas de labores continuas, al servicio de un mismo patrono.

En caso de terminación del contrato de trabajo antes de cumplir el período de las cincuenta semanas, el trabajador tendrá derecho, como mínimo, a un día de vacaciones por cada mes trabajado, que le será pagado al momento de retiro de su trabajo.

No interrumpirán la continuidad del trabajo las licencias sin goce de salario, los descansos otorgados por el presente Código, sus Reglamentos y sus leyes conexas, las enfermedades justificadas, la prórroga o renovación inmediata del

contrato de trabajo, ni ninguna otra causa análoga que no termine con éste. (Editec editores, 2007, p.79)

**Artículo 154.**

El trabajador tendrá derecho a vacaciones aún cuando su trabajo no le exija trabajar todas las horas de la jornada ordinaria ni todos los días de la semana. (Editec editores, 2007, p.79)

**Artículo 155.**

El patrono señalará la época en que el trabajador gozará de sus vacaciones, pero deberá hacerlo dentro de las quince semanas posteriores al día en que se cumplan las cincuenta de servicio continuo, tratando de que no se altere la buena marcha de su empresa, industria o negocio, ni la efectividad del descanso. (Editec editores, 2007, pp.79-80)

**Artículo 156.**

El trabajador que hubiere adquirido derecho a vacaciones y que antes de disfrutar de éstas cese en su trabajo por cualquier causa, recibirá el importe correspondiente en dinero.

En los demás casos las vacaciones son absolutamente incompensables; pero si se tratare de labores que no sean pesadas, peligrosas ni insalubres, y que exijan continuidad por la índole de las necesidades que satisfacen, el trabajador podrá consentir un prestar sus servicios durante el período de vacaciones, siempre que su patrono le remunere con el doble del salario que ordinaria o extraordinariamente le pague. (Editec editores, 2007, p.80)

**Artículo 157.**

Para calcular el salario que el trabajador debe recibir durante sus vacaciones, se tomará el promedio de las remuneraciones ordinarias y extraordinarias devengadas por él durante la última semana o el tiempo mayor que determine el Reglamento, si el beneficiario prestare sus servicios en una explotación agrícola o

ganadera; o durante las últimas cincuenta semanas si trabajare en una empresa comercial, industrial o de cualquier otra índole. Los respectivos términos se contarán, en ambos casos, a partir del momento en que el trabajador adquiriera su derecho al descanso. (Editec editores, 2007, p.80)

**Artículo 158.**

Los trabajadores deben gozar sin interrupción de su período de vacaciones. Estas se podrán dividir en dos fracciones, como máximo, cuando así lo convengan las partes, y siempre que se trate de labores de índole especial, que no permitan ausencia muy prolongada. (Editec editores, 2007, pp.80-81)

**Artículo 159.**

Queda prohibido acumular las vacaciones pero podrán serlo por una sola vez cuando el trabajador desempeñe labores técnicas, de dirección, de confianza u otras análogas, que dificulten especialmente su reemplazo, o cuando la residencia de su familia quedare situada en provincia distinta del lugar donde presta sus servicios. En este último caso, si el patrono fuere el interesado en la acumulación, deberá sufragar al trabajador que desee pasar al lado de su familia las vacaciones, los gastos de traslado, en la ida y regreso respectivos. (Editec editores, 2007, p.81)

**Artículo 160.**

Las faltas injustificadas de asistencia al trabajo sólo podrán descontarse del período de vacaciones cuando se hubieren pagado al trabajador. (Editec editores, 2007, p.80)

**Artículo 161.**

De la concesión de vacaciones, así como de las acumulaciones que se pacten dentro de las previsiones del artículo 159, se dejará testimonio escrito a petición de patronos o de trabajadores.

Tratándose de empresas particulares se presumirá, salvo prueba en contrario, que las vacaciones no han sido otorgadas si el patrono, a requerimiento de las autoridades de trabajo, no muestra la respectiva constancia firmada directamente por el interesado, o a su ruego por dos compañeros de labores, en el caso de que éste no supiere o no pudiese hacerlo. (Editec editores, 2007, p.81)

#### **Artículo 162**

Salario o sueldo es la retribución que el patrono debe pagar al trabajador en virtud del contrato de trabajo. (Editec editores, 2007, p.81)

#### **Artículo 163**

El salario se estipulará libremente, pero no podrá ser inferior al que se fije como mínimo, de acuerdo con las prescripciones de esta ley. (Editec editores, 2007, p.81)

#### **Artículo 164**

El salario puede pagarse por unidad de tiempo (mes, quincena, semana, día u hora); por pieza, por tarea o a destajo; en dinero y especie; y por participación en las utilidades, ventas o cobros que haga el patrono. (Editec editores, 2007, p.82)

#### **Artículo 165**

El salario deberá pagarse en moneda de curso legal siempre que se estipule en dinero. Queda absolutamente prohibido hacerlo en mercaderías, vales, fichas, cupones o cualquier otro signo representativo con que se pretenda sustituir la moneda. (Editec editores, 2007, p.82)

#### **Artículo 171**

El salario se pagará directamente al trabajador o a la persona de su familia que él indique por escrito, una vez hechas las deducciones y retenciones autorizadas por el presente Código y sus leyes conexas. (Editec editores, 2007, p.84)

### **Artículo 177**

Todo trabajador tiene derecho a devengar un salario mínimo que cubra las necesidades normales de su hogar en el orden material, moral y cultural, el cuál se fijará periódicamente, atendiendo a las modalidades de cada trabajo, a las particulares condiciones de cada región y de cada actividad intelectual, industrial, comercial, ganadera o agrícola. (Editec editores, 2007, p.86)

### **Artículo 193**

Todo patrono, sea persona de Derecho Público o de Derecho Privado, está obligado a asegurar a sus trabajadores contra riesgos del trabajo, por medio del Instituto Nacional de Seguros, según los artículos 4 y 18 del Código de Trabajo.

La responsabilidad del patrono, en cuanto a asegurar contra riesgos del trabajo, subsiste aun en el caso de que el trabajador esté bajo la dirección de intermediarios, de quienes el patrono se valga para la ejecución o realización de los trabajos. (Editec editores, 2007, p.88)

### **Artículo 285**

Todo trabajador deberá acatar y cumplir, en lo que le sea aplicable, con los términos de esta ley, su reglamento, los reglamentos de salud ocupacional, que se promulguen y las recomendaciones que, en esta materia les formulen las autoridades competentes. (Editec editores, 2007, pp.187-188)

Serán obligaciones del trabajador, además de las que señalan otras disposiciones de esta ley, las siguientes:

a) Someterse a los exámenes médicos que establezcan el reglamento de la ley u ordenen las autoridades competentes, de cuyos resultados deberá ser informado;

ch) Utilizar, conservar y cuidar el equipo y elementos de protección personal y de seguridad en el trabajo, que se le suministren.

## **Artículo 286**

Ningún trabajador debe (Editec editores, 2007, p.188):

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

## **Artículo 369**

Además de las mencionadas en el artículo 81 de este Código, también son causas justas, que facultan al empleador a dar por terminado el contrato de trabajo de los trabajadores protegidos en virtud de la presente Ley, las siguientes:

- a) Cometer actos de coacción o de violencia, sobre las personas o las cosas, o cualquier otro acto que tenga por objeto promover el desorden o quitar a la huelga su carácter pacífico.
- b) Atentar contra los bienes de la empresa.

c) Incitar a actos que produzcan destrucción de materiales, instrumentos o productos de trabajo o de mercaderías o que disminuyan su valor o causen su deterioro o participar en ellos.

ch) Incitar, dirigir o participar en la reducción intencional del rendimiento, en la interrupción o en el entorpecimiento ilegal de actividades de trabajo.

d) Retener indebidamente a personas o bienes o usar estos de manera indebida, en movilizaciones o piquetes.

e) Incitar a destruir, a inutilizar o interrumpir instalaciones públicas o privadas, o a participar en hechos que las dañen.

### **Artículo 603**

Los derechos y acciones de los patronos para despedir justificadamente a los trabajadores o para disciplinar sus faltas prescriben en un mes, que comenzará a correr desde que se dio causa para la separación o, en su caso, desde que fueron conocidos los hechos que dieron lugar a la corrección disciplinaria. (Editec editores, 2007, p.315)

**Anexo 2: Formulario de uniformes actual**

Fraiche

**Perfumes y Esencias Fraiche Costa Rica S.A**  
**Desarrollo Humano**  
**Control y Entrega de Uniformes**

Fecha Solicitud \_\_\_\_\_

Autoriza \_\_\_\_\_

Destinatario \_\_\_\_\_

Fecha Entrega \_\_\_\_\_

Puesto \_\_\_\_\_

Lugar de trabajo \_\_\_\_\_

	Talla	Cantidad
Blusa		
Pantalón		
Gabacha lila cruzada		

	Talla	Cantidad
Camisa		
Gabacha		
Camisa Tipo Polo		

Observaciones \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Aprobado**

\_\_\_\_\_

**Recibido**

\_\_\_\_\_

**Entregado**

### Anexo 3: Acción de personal

Planillas y Recursos Humanos

Sistema Procesos Utilitarios Reportes Labores

**ACCIONES DE PERSONAL**

Parra Valverde Monica No. Acción : 000014

Tipo : 03 VACACIONES Detalle:

PROPUUESTOS

Puesto : 7059 Cajera / Cajero Departamento : 28 Suc. Desamparados Rige : 28/09/2010

Salario : 0.00 Hasta : 30/09/2010 No Aplica

TEXTO DE LA ACCION : **Días de Vacaciones :** 3 **CALCULAR**

Tipo	Descripción	Fecha
17	Aumento Salario	10/04/2010
17	Aumento Salario	10/04/2010
17	Aumento Salario	19/04/2010
17	Aumento Salario	13/07/2010
03	VACACIONES	17/09/2010

Acumulado vacaciones: 4  
Vacaciones a pagar.: 3  
Saldo de Vacaciones.: 1

Regresa a sus labores a partir del 1ro de octubre de 2010

Fecha : 17/09/2010

Monto de la Acción: 28.957.14

Guardar Imprimir Salir

Acciones de Personal

1 of 1 100% Total:1 100% 1 of 1

Fraiche de Costa Rica, S.A. SISTEMA DE PLANILLAS

**ACCION DE PERSONAL**

Fecha : 17-Sep-2010 No. 000014

Empleado : 00152 Parra Valverde Monica

Cédula : 0111250086 Fecha de Nacimiento : 29-Nov-1981

Fecha de Ingreso : 20-Sep-2004 Estado Civil : Soltero (a)

Departamento : Suc. Desamparados

Aplicar a partir de : 28/09/2010 Hasta : 30/09/2010

**POSICION**

ACTUAL	PROPUESTO
Puesto : Cajera / Cajero	Puesto : Cajera / Cajero
Departamento : Suc. Desamparados	Departamento : Suc. Desamparados
Salario : 245,750.00	Salario : 0.00

**ACCION A TOMAR : 03 VACACIONES**

**DETALLE :**

Acumulado vacaciones: 4  
Vacaciones a pagar.: 3  
Saldo de Vacaciones.: 1

Regresa a sus labores a partir del 1ro de octubre de 2010

Inicio 3 Microso... Control de ... 2 Microso... Planillas y ... Acciones d... Acciones d... Documento...