



CONFIA CORREDORES DE SEGUROS

Autoriza:
Ricardo Torres González
Gerente Financiero Administrativo

Recursos Humanos
C-HHRR-Gen-001.1

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RRHH

Emisión: Mayo 2019
Actualización: Julio 2024
Pág. 1-26
Versión 2

CONTENIDO

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RRHH	3
Introducción	3
Objetivo	3
Alcance y Descripción General.....	3
INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTE DE PERSONAL.....	4
Objetivo	4
Alcance	4
Responsabilidad.....	4
Política	4
POLÍTICA AMONESTACIONES	5
Objetivo	6
Procedimiento	6
POLÍTICA DE RECLUTAMIENTO-SELECCIÓN.....	8
CONTRATACIÓN DE PERSONAL.....	8
Reclutamiento	8
Selección.....	9
Contratación.....	10
POLITICA JORNADA LABORAL, PUNTUALIDAD, REPORTE DE PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA	10
Jornada Laboral	10
Puntualidad	11
Asistencia.....	12
Procedimiento: Reporte de puntualidad y asistencia.....	13
CREDENCIAL DE ACCESO "BADGE", INTEGRA32.....	13
Reposición.....	13
POLITICA DE VACACIONES, INCAPACIDADES, PERMISOS, DÍAS FESTIVOS ...	14
Días Festivos	14
Vacaciones	14



Incapacidades	16
Pago de Incapacidades	16
PERMISOS.....	17
Permiso con goce de salario.....	17
Permiso sin goce de salario.....	18
Permiso por Estudio	18
Permisos por Encarcelamiento.....	19
En caso de otras religiones	19
LICENCIAS ESPECIALES.....	20
Licencia remunerada de paternidad	20
Licencia por luto	21
Licencia por matrimonio	22
Licencia por maternidad	22
POLITICA DE VESTIMENTA.....	22
Tipo de uniforme femenino	23
Tipo de Uniforme masculino	24
Tipo de Uniforme mensajería.....	24
Tipo de uniforme Servicios Generales.....	Error! Bookmark not defined.
ENTREVISTA DE SALIDA.....	26
Objetivo	26
Alcance	26
Responsabilidad.....	26
POLÍTICA VIÁTICOS.....	26
Objetivo	26
Marco de aplicación.....	27
Procedimiento	27
ASPECTOS NORMATIVOS	28
Comunicación Interna y externa.....	28
Visitantes	28
Mobiliario y Equipo.....	28
Comportamientos no deseados	28
Faltas graves	29



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RRHH

Introducción

Las Políticas Generales de Recursos Humanos definen las funciones que guían las acciones dirigidas hacia nuestros colaboradores las cuales están basadas en las directrices estratégicas de Misión, Visión y los valores.

Objetivo

Nuestro objetivo es contar con políticas generales de Recursos Humanos, autorizadas para su implementación, con el fin de alinear los temas relacionados con el capital humano apegados a la normatividad interna y externa.

Alcance y Descripción General

Las políticas generales de Recursos Humanos tienen como objetivo marcar lineamientos a seguir al incorporar personas en las diversas áreas de la organización y proporcionarles elementos normativos que orienten su conducta hacia su desarrollo profesional siendo un vínculo entre la Institución y los colaboradores, donde la comunicación interna juega un papel fundamental en la motivación de nuestro equipo humano. Las presentes políticas son de aplicación general a todos los colaboradores que conforman CONFIA SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA sin distinción de la posición o puesto que ocupen en la institución a fin de:

- Aplicar las sanas prácticas y usos comunes de nuestro manual con apego al marco legal aplicable y a las disposiciones en la materia emanadas de las autoridades competentes, bajo esquemas de control interno.
- Tomar en cuenta los objetivos y estrategias institucionales, así como los lineamientos y directrices para realizar las operaciones bajo una comunicación efectiva y coordinación institucional contando con información suficiente, confiable y comprobable que sustente una correcta toma de decisiones.



INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTE DE PERSONAL

Objetivo

Registrar, integrar y controlar la documentación fundamental para sustentar las relaciones laborales entre CONFIA SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS SOCIEDAD ANONIMA y su plantilla laboral autorizada.

Alcance

Aplicable al departamento de Recursos Humanos con referencia a la documentación de todos los integrantes de la organización.

Responsabilidad

El departamento de Recursos Humanos es el responsable de la guarda y custodia de los expedientes del personal laboral activo e inactivo, el cual debe integrarse con la documentación proporcionada por el candidato elegido, así como por toda la documentación que sustente su elección, cobertura del perfil del puesto e historial dentro de la institución. Dicha documentación es controlada a través del contenido del formato denominado “Expediente de Personal “

También el departamento de Recursos Humanos es responsable del control y aseguramiento de la información contenida en los expedientes de personal de aquellos empleados que han causado baja con fecha mayor a 3 años en (relación con la fecha de envío al archivo pasivo), pasando entonces a estar bajo la custodia física en las instalaciones donde se encuentra dicho archivo pasivo.

Política

Establecer las normas y el procedimiento de operación que faciliten integración, actualización, manejo y conservación del expediente único de personal, a fin que se optimice la administración de los documentos generados durante la trayectoria laboral de los trabajadores.



- Aplicable a los documentos que así lo ameriten, la información contenida en los expedientes de personal debe actualizarse conforme a los procedimientos que el área de Recursos Humanos establezca, al menos una vez al año.
- Si se detectare que alguno de los empleados ha cambiado sus usos y costumbres de vida, los cuales se reflejan en un cambio en su situación económica, sin que se derive de un aumento de salario, deberá efectuarse una investigación especial en cualquier momento por parte de la Oficialía de Cumplimiento.
- Así mismo da a conocer el establecimiento de las acciones conducentes adoptadas por la entidad para la optimización de recursos, a fin de dar cabal y exacto cumplimiento a los criterios de eficiencia, imparcialidad y honradez en el proceso de contratación y movimientos de personal.
- Garantizar que todas las personas tengan las mismas oportunidades de empleo, sin discriminación por su origen, color, religión, sexo, nacionalidad, edad o estado civil, etc.
- Promover y realizar crecimiento interno siempre y cuando cubran el perfil requerido o bien sean capacitados para desempeñar el puesto disponible.
- El personal deberá informar a Recursos Humanos de cualquier cambio relativo a sus datos personales, como son: dirección, número telefónico, estado civil, nacimiento de un nuevo hijo, etc. a efecto de mantenerla actualizada.

POLÍTICA AMONESTACIONES

Todo Gerente/Jefatura siempre debe mantener informado al colaborador de las políticas, procedimientos y expectativas de la compañía. Debe dejarse claro cuándo una conducta conlleva a una acción disciplinaria.

Todo trabajador, independientemente del cargo y/o tiempo de servicio, tiene derecho a que se le dé una explicación sobre la falta en que ha incurrido, qué debe hacer para corregir y qué hará el Gerente/Jefatura para la corrección de la conducta inadecuada y así alcanzar los objetivos deseados, así mismo deberá hacerse de manera confidencial.

La acción disciplinaria debe ser aplicada de forma inmediata para que el trabajador atribuya la misma a la falta en sí. No es política de la compañía dejar pasar los problemas hasta que se acumulen, y que luego sea necesario aplicar una medida disciplinaria enérgica o inclusive llegar hasta el despido.



De surgir un problema, en primera instancia, el trabajador debe ser informado de cualquier deficiencia que tenga en su desempeño o falla para así ceñirse a las reglas de la compañía. Debe dársele toda la información y la oportunidad para corregir el problema.

En la aplicación de cada política, todos los trabajadores deben ser tratados por igual. La consistencia ayuda a establecer límites y evitar problemas futuros como acusaciones de trato injusto o discriminado.

Todo Gerente/Jefatura tiene la responsabilidad de hacer cumplir las políticas y procedimientos de la compañía por parte de sus colaboradores

Objetivo

Regular el procedimiento a seguir por parte de la compañía, con el fin de aplicar de manera pronta, eficaz y eficiente las medidas disciplinarias a los colaboradores, cuando se compruebe la existencia de hechos irregulares cometidos en el desempeño de sus labores, así como unificar los criterios a nivel empresarial en la aplicación de las sanciones laborales.

Procedimiento

Toda falta disciplinaria y/o violación de las políticas y procedimientos establecida por la compañía, a criterio de los Gerente/Jefatura, ameritará una sanción.

Las acciones disciplinarias, ante una falta determinada por parte del trabajador, serán sancionadas de la siguiente manera:

1. La primera vez, amonestación verbal

- Contactar y/o consultar con el Departamento de Recursos Humanos de considerarlo necesario.
- Dependiendo de la seriedad de la falta, Recursos Humanos y la Gerente/Jefatura podrá realizar la reunión con el trabajador para la amonestación verbal en la misma deben participar el colaborador y dos empleados para su validez (testigos).
- La amonestación verbal procede únicamente de manera presencial y no vía telefónica o algún otro medio de comunicación.



- RRHH procede a realizar una minuta en la cual establece el día y las personas involucradas, este documento es únicamente para control interno.

2. La segunda vez, amonestación escrita

- Notificar al trabajador, por medio de una carta, que ha sido amonestado y cuál ha sido la conducta inadecuada.
- Se realizará una reunión con el trabajador para la amonestación y quedará copia en su expediente personal, firmada por el trabajador y el personal involucrado.
- La Gerente/Jefatura del Departamento será el (la) encargada de brindar la amonestación al colaborador.
- Dicha reunión será efectuada por el Gerente/Jefatura del Departamento y Recursos Humanos, según se estime conveniente de acuerdo con el caso.

3. La tercera vez, Suspensión sin goce de salario por 8 días

- Notificar al trabajador, por medio de una carta, que va ser suspendido si goce de salario y cuál ha sido la conducta inadecuada.
- Se realizará una reunión con el trabajador para la suspensión y quedará copia en su expediente personal, firmada por el trabajador y el personal involucrado.
- La Gerente/Jefatura del Departamento será el (la) encargada de brindar la carta al colaborador.
- Dicha reunión será efectuada por el Gerente/Jefatura del Departamento y Recursos Humanos, según se estime conveniente de acuerdo con el caso.

4. La cuarta vez, Despido sin Responsabilidad Patronal

- Se comunicará por escrito al trabajador de esta medida. Dicho despido será realizado por el Gerente/Jefatura y Recursos Humanos.

Cualquier medida disciplinaria que se aplique se hará después de haber escuchado al trabajador.

Las amonestaciones o suspensiones deben estar firmada por el trabajador. En el caso que el trabajador se niegue a firmar, el Gerente/Jefatura explicará la situación a dos testigos, quienes deberán firmar en el lugar del trabajador



POLÍTICA DE RECLUTAMIENTO-SELECCIÓN

CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Reclutamiento

En el procedimiento de reclutamiento el departamento de Recursos Humanos:

Recibe requerimiento interno del responsable del área, en el cual presenta la requisición de personal, según se trate de una posición nueva o de una vacante, conforme al organigrama autorizado.

El formato “Requisición de Personal “debe ser presentado al área de Recursos Humanos por el área involucrada para iniciar el proceso de reclutamiento.

Dicho documento debe ser totalmente llenado de tal manera que el área de búsqueda cuente con todos los elementos para poder proceder a atender los requerimientos planteados. La citada información se refiere a:

- Experiencia
- Grado Académico
- Rango de remuneración autorizado
- Funciones Principales
- Competencias
- Requisitos Específicos

Determina si la posición vacante puede ser ocupada por alguno de los empleados propuestos, atendiendo al perfil definido.

- Si los candidatos internos cubren el perfil y esa es la selección del área solicitante, entonces se procede a iniciar el proceso de cobertura de la posición
- Si el área solicitante NO considera que los candidatos internos cubran el perfil solicitado entonces el área de Recursos Humanos realiza búsqueda mediante fuentes de reclutamiento.
- El área de Recursos Humanos recibe y concentra el currículum de los candidatos, para el proceso de selección.



Selección

El procedimiento seguido consiste en que el departamento de Recursos Humanos:

Reclutamiento Externo

- Selecciona el currículum concentrado a aquéllos que reúnen en mayor medida las características solicitadas para cubrir el puesto.
- Realiza entrevista preliminar para filtrar y ordenar a los candidatos.
- Valida la capacidad técnica y experiencia mediante Currículum Vitae, certificados de estudios, cartas de recomendación, constancias laborales.
- Recursos Humanos realiza la preselección de candidatos y solicita referencias laborales de trabajos anteriores, realizar la prueba DISC (no es excluyente para el proceso) EQUIFAX solicitándolo a la Oficialía de Cumplimiento (no es excluyente para el proceso), pruebas de conocimiento atinentes al puesto, Programa las entrevistas con el responsable del área solicitante.
- El responsable de área solicitante realiza las entrevistas, selecciona al candidato e informa a Recursos Humanos la decisión de la persona que ha elegido para su contratación.

Reclutamiento Interno

- Se envía correo electrónico al personal interno especificando el concurso interno con fecha límite de tiempo para recibir las hojas de vida.
- El personal debe tener como mínimo 1 año de labor en la empresa y tener su expediente libre de amonestaciones por escrito en los últimos 6 meses.
- Recursos Humanos informa a las gerencias respectivas del personal participante para poder solicitar su autorización para que el candidato (a) participe en el proceso.
- Recursos Humanos realizar la prueba DISC (no es excluyente para el proceso) pruebas de conocimiento atinentes al puesto.
- Realiza entrevista preliminar para filtrar y ordenar a los candidatos.
- El responsable de área solicitante realiza las entrevistas, selecciona al candidato e informa a Recursos Humanos la decisión de la persona que ha elegido para su contratación.
- Recursos Humanos informa a los candidatos que no fueron seleccionados.



Contratación

Recursos Humanos inicia el proceso de contratación:

- Obtiene firma del candidato en: Política Laboral, Código de Ética y Conducta, Contrato, Oferta Laboral, Acción de Personal.
Política Conozca a su Empleado PCE, aplicada por la Oficialía de Cumplimiento: solicitud de empleo completa, Formulario Conozca a su Socio y Empleado, Convenio de Confidencialidad, Formulario de Declaración, estudio completo de persona y reporte de cumplimiento
- Debe aportar para el expediente: fotografía tamaño pasaporte, Curriculum vitae completo, Copia de cedula, Hoja de delincuencia original, Copia de los Atestados, Cartas de recomendación laboral y personal.
- RRHH realiza recorrido de las instalaciones indicándole los lugares en donde se ubican los integrantes de la organización, servicios y la cafetería.
- Recibir capacitación de Historia de Confía y Ley 8204

POLITICA JORNADA LABORAL, PUNTUALIDAD, REPORTE DE PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA

Jornada Laboral

Respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores proporcionándoles un horario laboral para una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral debiendo respetar la jornada semanal de trabajo que será la máxima permitida por la Ley, la empresa podrá repartir las horas de trabajo de acuerdo a sus necesidades, a fin de permitir a los Empleados el reposo y descanso del sábado y domingo o cualquier modalidad equivalente, de acuerdo a lo establecido por el Código de Trabajo.

Los trabajadores se obligan a prestar sus servicios en una jornada de trabajo comprendida de lunes a viernes con horario de 8:00 am a las 5:30 pm, reposando el sábado y disfrutando del día domingo como día de descanso semanal. Los empleados están obligados a presentarse a su lugar de trabajo, así como iniciar sus labores a la hora asignada.



Se estaría cumpliendo una jornada acumulativa discontinua que incluyen una hora de almuerzo laborando un total 8,5 horas diarias efectivas y 42,5 horas semanales, en caso que el patrono así lo requiera se estaría excediendo la jornada laboral diaria a un máximo de 10 horas o se podría solicitar laborar días sábado un máximo de 5,5 horas para completar la jornada laboral sin exceder las 48 horas estipuladas por ley.

Para realizar tiempos adicionales fuera de su horario habitual se debe seguir los siguientes pasos:

- Solicitar autorización escrita dos días antes vía correo electrónico al Gerente/Jefe y a RRHH indicando las tareas específicas, tomar en cuenta que estas tareas deben ser labores prioritarias y no para adelantar trabajo o compensar labores que no realice en días anteriores por haber faltado.
- Debe contar con visto bueno del Gerente/Jefe (de lo contrario no cuenta) y debe ser respondido en un plazo máximo de 24 horas de enviado el correo.
- Todo trabajo extra que se haga no puede superar las 12 horas de jornada (debe ser acorde al horario) ejemplo ingreso de 7:00 am a 4:30 pm lo más tarde que puedo laborar es hasta las 7:00 pm de ese día.
- El tiempo a favor que se realice debe tomarse en un máximo de un mes, de lo contrario, se pierden.
- Nunca se podrá trabajar los sábados luego de las 12:00 md y los domingos en ningún horario.
- Si no envían el correo electrónico, realizan más horas de las especificadas o laboran los días domingos, no les serán reconocidas esas horas que incumplan con el procedimiento anteriormente explicado.

Puntualidad

Respetar el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral acordado quedando la empresa facultada para permitir la entrada o en su defecto negar la autorización para ingresar a la misma, en caso de que el trabajador se presente a laborar tarde.

Cuando algún empleado por cualquier causa se presente con una tardía a laborar, se notificara a su jefe inmediato, y a falta de este, al responsable de Recursos Humanos.

Las sanciones por acumular tardías en un periodo de 30 días se proceden con:



- Rebajo de salario por el total de minutos de tardías (se acumulan las tardías del mes y son rebajadas en la 1Q del mes siguiente).
 - Recaltar que en el mes se permiten como máximo 2 tardías injustificadas, si excede esa cantidad de tardías se procede con el rebajo de salario.
- Amonestación verbal y escrita, serán ejecutadas dentro del mes siguiente a la última tardía.
- Suspensión sin goce de salario por 8 días.
- Al empleado por conducta reiterada de tardías a su área de trabajo sin causa justificada y siendo amonestado, la empresa estará facultada para rescindirle el contrato sin incurrir en responsabilidad alguna.

Asistencia

Están prohibidas las salidas del personal durante las horas regulares del trabajo, a no ser por causa justificada y con formal autorización de la Jefatura inmediata del empleado.

Las salidas a gestiones oficiales o personales en horas laborables, serán autorizadas y controladas mediante una acción de personal firmada por la Jefatura y brindada a RRHH.

Se considera una ausencia el hecho de no concurrir al lugar de trabajo un día completo de labor.

Las ausencias sólo se justificarán por enfermedad debidamente establecida o certificada por la CCSS o el INS, por hallarse el empleado en disfrute de licencia o permiso regularmente concedidos.

El empleado que por fuerza mayor o enfermedad falte un día de trabajo, deberá comunicarlo a su superior inmediato el mismo día o en un plazo máximo de dos días hábiles.

Cuando algún empleado por cualquier causa tenga inconvenientes para asistir, deberá notificara a su jefe inmediato, y a falta de este, al responsable de Recursos Humanos, y



presentar en un plazo máximo de 3 días la acción de personal y documento que respalde su ausencia.

El empleado ausente durante dos días consecutivos o tres días alternos dentro del mismo mes calendario, deberá presentar a su superior inmediato una certificación médica (Incapacidad de la CCSS o INS). La presentación del certificado médico no excluye la obligación de comunicar al superior inmediato, en caso de no presentar el documento la empresa estará facultada para rescindirle el contrato sin incurrir en responsabilidad alguna.

Procedimiento: Reporte de puntualidad y asistencia

Recursos Humanos lleva el control de la puntualidad y asistencia en el sistema de Reporte de Acceso que se genera día a día.

CREDENCIAL DE ACCESO “BADGE”

Se otorga a cada uno de los integrantes de la plantilla que forma la organización un badge para la entrada y la salida del Centro Corporativo el Cedral, con el cual podrán acceder por los portones peatonales ubicados al este y al sur del complejo.

El personal no debe prestar el Badge, debe darle el uso y cuidado adecuado. Los accesos en días inhábiles no están permitidos salvo que los autoricen personas facultadas para ello.

Se deroga el uso de badge para acceso a la oficina y se implementa huella dactilar ligada a la política **C-HHRR-Huella-001.1**

Reposición

En caso de pérdida por robo, extravío o daño físico deberá informar por escrito y solicitar a Recursos Humanos la reposición.

La reposición del badge de acceso al centro corporativo tiene un costo de \$35 y deberá ser cubierta por el funcionario responsable.



Recursos Humanos solicitará a la administración del Cedral la baja en el sistema del Badge vía correo electrónico mencionando el nombre de la persona, el motivo ya sea robo, extravío, daño físico o la salida de la persona de CONFIA.

POLITICA DE VACACIONES, INCAPACIDADES, PERMISOS, DÍAS FESTIVOS

Días Festivos

Está prohibido obligar a las personas a laborar en los días feriados, sean de pago obligatorio o no, por tanto en aquellas tareas o actividades que por las necesidades de la empresa se deba laborar, deberá ser negociado previamente con una semana de anticipación y por mutuo acuerdo, quedando coordinado en el momento (colaborador-jefe inmediato) ya sea el pago adicional o la fecha de cambio del día si el colaborador(a) así lo solicita.

Para ello habrá un lapso de 30 días calendario como máximo posterior al día libre o feriado laborado para el goce del mismo, de lo contrario perderá su vigencia. Esto con la finalidad de evitar la acumulación de días que luego pueda afectar la operación del área.

Las fechas festivas serán estipuladas por el Gobierno de Costa Rica, a la fecha son: 01 de enero, 11 de abril, jueves y viernes de semana santa, 01 de mayo, 25 de Julio, 02 de agosto, 15 de agosto, 31 de agosto, 15 de setiembre, 01 de diciembre y 25 de diciembre.

El disfrute de los días festivos mencionados en el párrafo anterior podrán ser trasladados de día por el Gobierno de la República de Costa Rica, dichos traslados deberán ser comunicados al personal vía email por la autoridad administrativa competente.

Vacaciones

Son un derecho y una necesidad biológica de toda persona trabajadora. Consisten en un descanso anual remunerado, que tiene como propósito permitir a la persona trabajadora reponer el desgaste de energías realizado durante el año de labores. Según definición del Ministerio de Trabajo.



Por tratarse de un derecho, no se pueden ceder ni vender, deben ser gozadas según lo estipulado.

El disfrute de vacaciones se hará al cumplir un año laborado según la fecha de ingreso de cada colaborador. Se podrán otorgar vacaciones por adelantado a esta fecha si la jefatura lo autoriza y solo días completos.

Estará prohibida la solicitud y aprobación de medios días de vacaciones, sólo podrán gestionarse días completos.

Toda persona trabajadora tiene derecho a disfrutar dos semanas de vacaciones que equivalen a doce días más dos días de descanso como mínimo, por cada cincuenta semanas de labores continuas, al servicio de una misma persona empleadora, independientemente de la jornada semanal que se labore, sea de ocho horas, seis horas, medio tiempo o una hora, de un día o varios días a la semana.

Esto significa que, independiente si se labora 5 o 6 días a la semana, el derecho de vacaciones a pagar son 12 días por año. Lo anterior basado en los artículos 153 al 161 del Código de Trabajo.

No se podrá acumular vacaciones mayores a 10 días y se tomara como falta grave tomar las vacaciones sin realizar la solicitud de las mismas por medio del sistema autorizado por la compañía (SISCON) y la acción de personal correspondiente deberá notificarse a Recursos Humanos.

Las solicitudes de vacaciones deberán presentarse, por lo menos con 10 días de anticipación a la fecha solicitada cuando se trate de vacaciones mayores a tres días, de lo contrario podrían realizarla como mínimo un día antes.

En caso de no cumplirse con este punto, la solicitud será sujeta a evaluación.

No se justificarán o compensarán días de ausentismo con días de vacaciones.

Se debe llenar Acción de Personal y realizar la solicitud por medio del Siscon, en la justificación se debe detallar la cantidad de días tomados y en el espacio de firmas: el documento deberá quedar firmado por:



- Colaborador solicitante
- Aprobado por: Jefe o Gerente del área de trabajo.
- Persona que recibe en Recursos Humanos.

Incapacidades

Todo colaborador(a) que manifiesta alguna afectación a su salud que le impida presentarse a laborar en su puesto de trabajo, deberá presentar la incapacidad respectiva y la empresa procederá con el pago según lo estipula la Ley.

En caso de incapacidad, el colaborador deberá comunicar al jefe inmediato su situación en el mismo día, o en un plazo máximo de dos días hábiles. Esto con la finalidad de que pueda reorganizar el grupo de trabajo. Deberá presentar como máximo tres días posterior al volver a sus labores, la acción de personal y la boleta de incapacidad a Recursos Humanos.

Será responsabilidad única del colaborador(a) presentar este documento en el plazo indicado de lo contrario se podrá descontar el tiempo de planilla o en caso de no presentar el documento la empresa estará facultada para rescindirle el contrato sin incurrir en responsabilidad alguna.

Pago de Incapacidades

- Enfermedad Común, los primeros 3 días son pagados por el patrono únicamente el 50% del salario devengado por el colaborador el mes anterior.
- Después del 4to día la CCSS paga un subsidio del 60% (no está sujeto a cargas sociales) y CONFIA no reconoce ningún monto adicional de pago.
- Incapacidad por el INS paga un subsidio del 60% (no está sujeto a cargas sociales) y CONFIA no reconoce ningún monto adicional de pago.



PERMISOS

Permiso con goce de salario

En adelante se denominará permiso con goce de salario a toda ausencia (días u horas) previamente justificada y solicitada por un colaborador(a) que, por mutuo acuerdo (colaborador-empresa), éste disfrutará en un tiempo específico pero con goce de salario.

Debe solicitarlo con 3 días de anticipación a excepción de situaciones de emergencias.

En caso de citas médicas, es obligación de la empresa otorgar el permiso para su asistencia, sin embargo, la empresa brindará un permiso con goce de salario de 3 horas, en caso de que el colaborador demore más, deberá negociar con la jefatura directa si solicita el día de vacaciones, sin goce salarial o si repondrá el tiempo posteriormente.

En todos los casos el colaborador debe presentar el comprobante de atención médica (hora que llegó al centro médico hasta la hora de salida), para que el permiso quede debidamente respaldado. No se aceptarán comprobantes que presenten alguna alteración o inconsistencia ni tampoco será reconocido el tiempo que la persona destine para realizar gestiones ajenas a la atención médica.

Si el colaborador presenta una incapacidad a partir de ese mismo día, quedará sin validez el pago del permiso y la reposición del tiempo.

Cuando por mutuo acuerdo (en la modalidad de permiso con reposición de tiempo) se podrá extender la jornada laboral diaria a más de 8 horas para gozar de un permiso posterior o reponer horas de un permiso ya gozado, sin embargo aplicarán las siguientes condiciones:

- Que las horas repuestas por día no excedan de 12 horas.
- Que los días no excedan de 3 días consecutivos
- Deberá aceptarse la reposición de tiempo siempre y cuando haya funciones, tareas o actividades que realizar.



- Cuando la reposición de tiempo haya sido tramitada por mutuo acuerdo tal y como se indica anteriormente, por ninguna razón deberá tomarse este tiempo como pago extraordinario.
- En este sentido se aceptará como un máximo la acumulación de 8 horas el equivalente a un día de trabajo que deberá ser saldado en el siguiente mes de lo contrario perderá su vigencia. Esto para evitar la acumulación de tiempo desproporcionado que posteriormente afecte al personal o las operaciones de la empresa.

Permiso sin goce de salario

En adelante se denominará permiso sin goce de salario a toda aquella solicitud de ausencia otorgada (días u horas) cuyo motivo o fundamento no sea de urgencia, emergencia o salud. Es decir aquellos que sean sólo de interés personal.

Solicitarlo con 3 días de anticipación a excepción de situaciones de emergencias

Se manejará bajo este concepto a toda ausencia, donde el colaborador(a), no presente ningún tipo de comprobante, su argumento no sea convincente, sea contradictorio, injustificado, inválido, irrazonable o simplemente donde la situación se puede o pudo solucionar en su tiempo libre donde no se vea afectada la empresa y sus operaciones. Estos permisos serán rebajados en la última quincena del mes en el que se toma el permiso.

Permiso por Estudio

Este tipo de permiso deberá contar con el visto bueno de la jefatura y se otorgará previo análisis de los siguientes factores:

- Según el tiempo y prolongación requerido.
- Funciones y antigüedad del colaborador (a).
- Cómo serán cubiertas sus actividades y responsabilidades.

Según lo analizado, el permiso podrá ser otorgado con o sin goce de salario, reposición de tiempo o bien podrá ser rechazado. En caso de aprobación deberá confeccionarse la acción de personal autorizando el cambio de horario y entregado a Recursos Humanos junto con el comprobante de matrícula.



Aplicable a aquellos casos donde el colaborador (a) deban asistir a clases en días de horario normal de trabajo y que sea de interés para la empresa que la persona se desarrolle o se supere académicamente según el compromiso laboral o social.

Permisos por Encarcelamiento

Son aquellos que deben ser extendidos debido a que el colaborador(a) no podrá presentarse a laborar por asuntos de índole legal-judicial.

Si un colaborador(a), solicitara un permiso para ausentarse por motivos de índole legal-judicial, se le otorgarán días de vacaciones para tal efecto, en caso de no poseer suficientes días de vacaciones que puedan cubrir dicho permiso, se le otorgará permiso sin goce de salario.

En caso de que el colaborador(a) sea encarcelado se aplicará lo que indica el Artículo 78 del Código de Trabajo establece lo siguiente: “Es también causa de suspensión del contrato de trabajo, sin responsabilidad para el patrono ni para el trabajador, el arresto que alguna autoridad judicial o administrativa le imponga a éste, o la prisión preventiva que en su contra se decreta, siempre que sea seguida de sentencia absolutoria.”

“Es obligación del trabajador dar aviso al patrono de la causa que le impide asistir al trabajo, dentro de los tres días siguientes a aquel en que comenzó su arresto o prisión; y reanudar su trabajo dentro de los dos días siguientes a aquel en que cesaron dichas circunstancias. Si no lo hiciera se dará por terminado el contrato, sin que ninguna de las partes incurra en responsabilidad

En caso de otras religiones

Las personas trabajadoras que practican una religión distinta a la católica, además de los feriados antes indicados, tienen derecho a celebrar sus festejos religiosos. Para ello pueden solicitar a la persona empleadora que les conceda no más de cuatro días libres al año, siempre que tales días se encuentren registrados en el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. Dichos días no serán pagados; pero podrán ser rebajados de las vacaciones, por acuerdo entre la persona empleadora y la persona trabajadora. Artículos del 147 al 152 del Código de Trabajo.



En todos los casos el colaborador(a) y/o Jefe inmediato deberá confeccionar correcta y completamente la acción de personal y su debido documento de respaldo y entregarlo a Recursos Humanos con la finalidad de respaldar al colaborador(a) de la ausencia y a la empresa de la decisión tomada.

Cabe aclarar que el Jefe de área decidirá si otorga o no el permiso salvo los obligados por Ley como citas médicas o de índole legal, ya que el resto son que un permiso, un beneficio que brinda la empresa.

Previo al otorgamiento del permiso, debe tomar en cuenta las ausencias normales del grupo de trabajo como días libres, vacaciones, otros o bien extraordinario como incapacidades, permisos otorgados, feriados o las circunstancias del momento.

LICENCIAS ESPECIALES

Licencia, es la autorización que recibe el trabajador para dejar de asistir al centro de trabajo por uno o más días, con pago de remuneraciones o sin él. Las licencias serán autorizadas por la gerencia correspondiente.

Licencia remunerada de paternidad

El trabajador, cuyo cónyuge o compañera dé a luz, tendrá derecho a ocho días libres por hijo, mismos que podrán ser disfrutados tomando dos días por semana durante cuatro semanas.

Lo anterior se rige en base al artículo 95, paréntesis b) del código de trabajo.

En caso de que sea por adopción la ley establece que el trabajador o trabajadora tendrá una licencia especial remunerada de tres meses, si la adopción es individual, mientras que, en la conjunta, este período será dividido entre las personas adoptantes.

El uso del permiso se puede hacer efectivo desde el momento del nacimiento o adopción. Si no hace uso del permiso durante ese período, el mismo se pierde.



Este hecho deberá demostrarse mediante documento expedido por la autoridad competente, dentro de los 30 días siguientes a su ocurrencia a la jefatura directa y RRHH. En caso de no hacerlo, los días podrán ser descontados del salario como si fuesen faltas sin aviso.

Licencia por luto

En caso de fallecimiento del cónyuge, compañero(a) permanente, o de un familiar hasta el grado tercero de consanguinidad y tercero de afinidad, la Institución concederá de 1 a 4 días hábiles como licencia remunerada por luto.

La licencia aplica para el personal que cuente con un contrato de trabajo a plazo fijo o indefinido, independientemente del tiempo que lleven laborando en la compañía y el uso del permiso laboral por duelo debe hacerse efectivo a partir del día del respectivo fallecimiento.

- **Cónyuge:** compañera o compañero permanente, se brindarán 4 días hábiles.
- **Primer grado de consanguinidad:** Se brindarán 4 días hábiles, tal es el caso de los Hijos, Padres.
- **Segundo grado de consanguinidad:** Se brindarán 2 días hábiles, tal es el caso de los Hermanos, Nietos, Abuelos.
- **Tercer grado de consanguinidad:** Se brindará 1 día hábil, tal es el caso de los tíos, sobrinos.
- **Primer grado de afinidad:** Se brindará 1 día hábil, tal es el caso de los padres y los hijos del conyugue.
- **Segundo grado de afinidad:** Se brindará 1 día hábil, tal es el caso abuelos y hermanos del conyugue.
- **Tercer grado de afinidad:** Se brindará 1 día hábil, tal es el caso los tíos y sobrinos del conyugue.

Este hecho deberá demostrarse mediante documento expedido por la autoridad competente, dentro de los 30 días siguientes a su ocurrencia a la jefatura directa y RRHH. En caso de no hacerlo, los días podrán ser descontados del salario como si fuesen faltas sin aviso.



Licencia por matrimonio

Es un permiso pagado para todos los trabajadores y trabajadoras que contraigan matrimonio. El mismo consta de 4 días hábiles continuos, la licencia aplica para el personal que cuente con un contrato de trabajo a plazo fijo o indefinido, independiente del tiempo que lleven laborando en la compañía.

Se puede tomar el permiso laboral por matrimonio junto con vacaciones, las mismas solicitándolas a la jefatura directa y RRHH, con 30 días de anticipación.

Este hecho deberá demostrarse mediante documento expedido por la autoridad competente, dentro de los 30 días siguientes a la jefatura directa y RRHH. En caso de no hacerlo, los días podrán ser descontados del salario como si fuesen faltas sin aviso.

Licencia por maternidad

La funcionaria embarazada tiene derecho a un mes antes y tres meses después del nacimiento de su hijo. Esta licencia se paga conforme con lo que la ley estipula: 50% CONFIA y 50 % la CCSS.

Período de lactancia: De conformidad con la ley, una vez concluida la licencia de maternidad, la funcionaria tendrá derecho a tomar una hora diaria para alimentar a su hijo(a). Este permiso debe coordinarlo la madre con su jefe inmediato, de manera que se afecte lo menos posible el trabajo de la colaboradora. El período de lactancia únicamente puede ser prolongado más allá de los tres meses, mediante un dictamen médico que lo sustente, emitido o avalado por la CCSS.

POLITICA DE VESTIMENTA

En CONFIA es política que sus empleados proyecten una imagen que esté acorde con el estilo profesional que nos caracteriza. Todo empleado debe estar atento a su apariencia personal, toda vez que esta representa la imagen corporativa. Es nuestro deber proyectar una imagen de formalidad y profesionalismo, por lo que debemos vestir adecuadamente durante el desempeño de nuestras funciones.



Esta política de vestimenta tiene como propósito de establecer las guías de vestimenta aceptables en el área de trabajo.

Estas normas de vestimenta serán de aplicación a todos los empleados que laboran en CONFIA.

CONFIA proporcionará una camisa de vestir como uniforme una vez por año y el cuidado del mismo será responsabilidad del colaborador.

El uniforme prescrito en este lineamiento, será del uso exclusivo del personal, quedando prohibido su uso a personas, instituciones públicas y privadas, organizaciones, corporaciones, etc., extrañas a CONFIA.

No está permitido usar el uniforme en lugares inapropiados, reuniones sociales y centros de diversión como discotecas, bares etc.

El personal que deje de laborar en CONFIA debe realizar la devolución de todas las camisas y pantalones brindada a RRHH, quedando estrictamente prohibido la venta, traspaso o enajenación de cualquier tipo (donación, cambio, permuta, transacción, etc.) de dicho uniforme

Tipo de uniforme femenino

- Camisa celeste con líneas blancas manga larga, utilizar con las faldas por dentro, o en su defecto cualquier
- Pantalón azul oscuro, café o negro de vestir.
- Falda azul oscuro o negra de vestir (El largo de la falda debe ser como máximo 5 cm.) sobre el borde superior de la rodilla.
- Faja negra, azul o café formal.
- Zapatos cerrados de vestir negro, beige, azul de tacón medio o alto o zapatos bajos (muñeca).
- Medias de vestir azul o negras.



Tipo de Uniforme masculino

- Camisa celeste con líneas blancas manga larga, utilizar con las faldas por dentro.
- Pantalón azul oscuro, café o negro de vestir, faja negra, azul o café formal.
- Zapatos de vestir negros o café.
- Medias de vestir azul, café o negras.

Tipo de Uniforme mensajería

- T-shirt azul oscuro.
- Pantalón de tela de Jeans con las siguientes condiciones (Los pantalones de Jeans solo podrán ser de color azul oscuro o negro (únicamente). No se permitirá el uso de Jeans prelavados, rotos, pintados, gastados, con parches.
- Faja negra formal.
- Zapatos/ Tenis cerrados color negro o colores sobrios.
- Medias de vestir azul o negras.

Deberán utilizar joyería y accesorios adecuados para el ambiente profesional, recatados, tamaño y colores deben reflejar una imagen formal y profesional.

Suéter acorde a la formalidad del uniforme (azul oscuro, blancas, celeste, negras, gris), no se permite sudaderas.

Todos los colaboradores de CONFIA deben mantener una apariencia e imagen corporativa nítida e impecable. Por tanto queda prohibido:

- Pintura para el cabello naranja, azul, verde, blanco, colores fantasía, se debe mantener un tono sobrio en el cabello.
- Las uñas deberán mantenerse bien cuidadas, limpias y de un largo moderado.
- El cabello debe estar limpio, acicalado y peinado de forma profesional a tono con nuestro ambiente laboral.
- Las barbas y bigotes deben mantenerse acicalados.
- El maquillaje debe ser acorde para el lugar de trabajo.
- El uso de zapatillas, zapatos deportivos, sandalias planas o flat, abiertas, con pedrerías, tiras, plataformas, zapatos de muñeca con cordones, Crocs o chancletas de ningún tipo, dentro de las instalaciones de la empresa.



- Gorras
- Pañuelos
- Lentes
- Piercings visibles
- Mini Faldas.
- Blusas de un solo hombro, de tiras, transparentes y/o escotes pronunciados.
- Camisetas o camisa distinta al uniforme.
- Ingresar a las instalaciones en pantalones cortos.
- Camisa sin cuello
- Camisetas de fútbol
- Botas, botines
- Jeans rotos
- Shorts
- Ropa excesivamente ajustada
- Pantalón licra
- Blusas que no cubran la totalidad de la espalda
- Pantalones o enaguas de mezclilla, corduroy o tipo bermuda, vestidos muy cortos o ajustados no deben exceder los 5 cm sobre el borde superior de la rodilla.

Todo empleado de CONFIA se debe comprometer a seguir las normas establecidas en esta política. No cumplir con la misma podría conllevar a la aplicación de medidas disciplinarias tales como:

- Gerente/Jefe le comunica al personal por correo electrónico que incumple con el uniforme con copia a RRHH
- Solicitar al colaborador regresar a su casa de habitación y cambiar la vestimenta, este tiempo no será reconocido salarialmente.
- Amonestación verbal O escrita
- Suspensión sin goce de salario por 8 días.
- Se comunicará por escrito al trabajador de esta medida. Dicho despido será realizado por el Gerente/Jefatura y Recursos Humanos.



ENTREVISTA DE SALIDA

Objetivo

Conocer el motivo por el cual una persona de manera voluntaria decide dar por terminada la relación de trabajo y buscar oportunidades fuera de la empresa.

Alcance

Ubicar áreas de mejora que permitan a la empresa desarrollar acciones puntuales en la atracción y retención del talento.

Responsabilidad

Contar con una evaluación que muestre los aspectos que motivan a la pérdida del talento e implementar las medidas que le permitan mejorar las condiciones laborales para conseguir la retención del mismo.

El departamento de Recursos Humanos deberá realizar una entrevista de salida para poder conocer las razones que impulsan a los trabajadores a causar baja voluntaria y dejarnos para comenzar una nueva etapa profesional, es fundamental tener establecida, una “entrevista de salida” que nos permitirá realizar un estudio objetivo, de las razones principales, por las que los profesionales dejan de pertenecer al equipo de trabajo con lo cual no conservamos el talento que hemos contratado y al que le hemos invertido en su capacitación

POLÍTICA VIÁTICOS

Objetivo

Disponer de una herramienta de regulación para el pago de transporte, alimentación y hospedaje en función de visitas a Clientes, las cuales requieren de coordinación administrativa fuera de horarios establecidos o requerimientos inmediatos.



Marco de aplicación

Aplica para todo el personal de CONFIA según la necesidad existente y se registrará por los montos establecidos en la Contraloría General de la República de Costa Rica <https://www.cgr.go.cr/02-consultas/consulta-zon-kilo-via.html>

Procedimiento

Se deberán observar los siguientes requisitos para tener derecho a la cancelación correspondiente por parte de la Administración de CONFIA:

- Para optar por el reembolso del gasto, en los casos de visitas a clientes dentro como fuera del GAM, deberá existir una previa autorización de sus respectivas Gerencias.
- Presentar reporte por escrito de las actividades realizadas donde el Cliente.
- Presentar documento correspondiente para la liquidación de gastos.
- En los casos de dos o más funcionarios por visita a un solo cliente, deberá presentarse por separado.
- Adjuntar en la hoja de liquidación los comprobantes del gasto incurrido.
- Todos los rubros de los gastos deberán justificarse con facturas timbradas.
- Independientemente que la sumatoria de los comprobantes sea mayor a las tarifas establecidas se pagará lo indicado en este procedimiento. Si la sumatoria es menor se pagará el monto de la factura presentada.
- El reembolso se aplicará después de la revisión completa de toda la documentación presentada, autorizada y firmada por la Gerencia Financiera.
- El pago se realizará en la quincena siguiente después de presentado el informe y la liquidación respectiva, mediante transferencia bancaria a la cuenta del colaborador interesado.
- La cancelación por servicios de taxi/Uber es aprobado cuando el colaborador se encuentra laborando como mínimo hasta las 7:30 pm, la misma debe ser regulada en forma previa, formal y general por la Gerencia /Jefatura correspondiente y se cancelará el rubro al presentar tiquete/correo con el monto de lo contrario, no procede su pago.



- En caso de transporte y hospedaje no se puede involucrar a colaboradores o personas externas sin previa autorización de sus jefaturas/Gerencias, ya que sería tomado como una falta grave.

ASPECTOS NORMATIVOS

Comunicación Interna y externa

El medio principal de comunicación interna de CONFIA está constituido por el correo electrónico y la intranet elementos que tienen acceso todos aquellos funcionarios que operan computadoras; a lo anterior, se agrega el uso del teléfono en su modo de intercomunicador interno (llamadas internas, cuyo directorio será publicado en la Intranet), al cual debe recurrirse prudentemente a efecto de no saturar las líneas.

Todo funcionario tiene derecho a utilizar el teléfono para efectuar las llamadas externas indispensables para su trabajo, y aquellas personales que juzgue también indispensables desde este punto de vista. CONFIA revisará el uso del teléfono con el objeto de detectar y corregir los abusos en la forma que estime conveniente.

Visitantes

En todos los casos, quien recibe a estas personas visitantes es responsable de su estadía y comportamiento dentro de CONFIA.

Mobiliario y Equipo

Es responsabilidad de cada funcionario velar por el uso responsable y el cuidado adecuado del equipo y el mobiliario que se le asigna.

Comportamientos no deseados

- Los funcionarios no podrán fumar dentro de las instalaciones de CONFIA. deben hacerlo en el área asignada para tal efecto.
- Está prohibido ingerir bebidas alcohólicas dentro de las oficinas de la CONFIA o presentarse al trabajo en estado de ebriedad o resaca.



- Está terminantemente prohibido a todo funcionario de CONFIA el uso, posesión, distribución y venta de drogas ilegales.
- El funcionario no puede faltarle el respeto, ofender o perturbar al cliente, ni a sus compañeros de trabajo.
- Utilizar radios que perturben el ruido dentro de las instalaciones
- Comer en las estaciones de trabajo, para esto está destinado el área de la cafetería. Se debe tener mucho cuidado de no dañar las computadoras con líquidos.
- Dejar las salas mal acomodadas después de utilizarlas. Se debe retirar de las salas los utensilios que hayan utilizado como tasas del café, platos, otros.
- Hacer un mal uso de la cocina. Se deben lavar los platos y utensilios después de usarlos. Dejar en buen estado la mesa del comedor después de utilizarla.

Faltas graves

- No cumplir con las políticas y procedimientos establecidos por CONFIA.
- Falsificar cualquier tipo de documentos
- Recibir dinero de los clientes en sus cuentas corrientes personales. Las primas de seguro deben depositarse exclusivamente en las cuentas de las aseguradoras
- Recibir dinero en efectivo de los clientes
- No concluir un proceso de aseguramiento cuando se hayan completado todos los requisitos por parte del cliente, y que pueda exponer a CONFIA a tener que responsabilizarse por la cobertura ante el cliente por la negligencia del colaborador.
- Hacer mal uso de la información o base de clientes de CONFIA
- Comercializar cualquier activo que sea propiedad de CONFIA como software, bases de datos, hardware, entre otros
- Revelar cualquier tipo de información confidencial de CONFIA y sus clientes
- No entrar y salir de los edificios por las puertas designadas a ese efecto.
- Hacer un mal uso de los recursos de comunicación interna y externa, y del mobiliario y equipo.
- Fumar dentro de las instalaciones de CONFIA
- Ingerir bebidas alcohólicas dentro de las oficinas e instalaciones de CONFIA presentarse a trabajar en estado de ebriedad o resaca.
- Usar, tener, distribuir o vender drogas ilegales.



- Realizar entrevistas en medios de comunicación en donde se utilice el nombre de CONFIA sin la debida autorización.
- Utilizar los activos de CONFIA para otras labores que no estén relacionadas directamente con el trabajo.
- Realizar cualquier actividad que se considere fraudulenta.
- Firmar cartas de recomendación en nombre de CONFIA, solamente podrán hacerse por medio del departamento de Recursos Humanos
- Realizar constancias salariales, solamente podrán hacerse por medio de recursos humanos.
- Extraer información de los expedientes de CONFIA
- Recibir pagos directamente de un proveedor, clientes, colaboradores o un tercero con el fin de obtener beneficio propio.
- No podrá recibir ningún beneficio a cambio de favores, referir clientes o facilitar información.

Documento emitido el 02 de mayo 2019 con vigencia indefinida.

Documento revisado y modificado el 21 de setiembre 2023 con vigencia indefinida.

Nombre:	
Cedula:	
Firma:	
Fecha:	