POLÍTICA DE COMUNICACIÓN ABIERTA

HERENCIA DEL MUEBLE S.A.

HDM AMUEBLAMIENTOS S.A.

FECHA APROBACIÓN 12/12/2019
VERSIÓN 1.0

_____

Roy Ramírez

Director General

©2019HDM Amueblamientos S.A. y Herencia del Mueble S.A.
Todos los derechos reservados.
Prohibida su reproducción, distribución y copia total o parcial.

PARÁMETROS PARA LA APLICACIÓN DE LA POLÍTICA

Sección I
Normas de Acatamiento General

Se establece la siguiente Política para definir estándares, conceptos y procesos relacionados a la gestión de la comunicación interna de la empresa Herencia del Mueble S.A y HDM Amueblamientos S.A, ambas de ahora en adelanta identificadas indistintamente como "la empresa", gestión que regirá bajo las siguientes condiciones:

Artículo 1: Importancia

Es indispensable contar con una política de comunicación que norme la forma en que la empresa y los colaboradores se dirigen entre otros compañeros de trabajo, departamentos y hacia la comunidad, para garantizar una comunicación en la que prime los principios de realidad y transparencia.

Como trabajamos es nuestro sello diferenciador, es por eso que nuestras acciones y decisiones son pensadas y comunicadas a partir de nuestra misión y visión. Nuestros pilares culturales son la forma de hacer y comunicar.

Sección II
Objetivos y Alcance

Artículo 2. Objetivo

Definir estándares, conceptos y procesos relacionados a la gestión de la comunicación interna y externa.

©2019HDM Amueblamientos S.A. y Herencia del Mueble S.A.
Todos los derechos reservados.
Prohibida su reproducción, distribución y copia total o parcial.

Objetivos específicos:

- Contribuir con el flujo dinámico y humano de la comunicación entre los colaboradores y departamentos existentes dentro de la empresa.
- Contribuir con la coherencia de la organización entre sus mensajes y sus acciones hacia los colaboradores y público externo.

Artículo 3. Alcance

Esta política es de acatamiento obligatorio para todos los colaboradores de Herencia del Mueble S.A y HDM Amueblamientos S.A, sin distinción de su puesto, jerarquía o forma de contratación, durante y fuera de la jornada laboral, igualmente deberá ser aplicada en relación con el Código de Trabajo, la legislación costarricense y las recomendaciones que en esta materia formulen las autoridades del país.

Sección III
Definiciones

Artículo 4. Definiciones

a) Canales: Soportes físicos o tecnológicos necesarios para que el mensaje transite del emisor al receptor.

b) Comunicación: La comunicación se entiende como un acto de construcción de una relación transparente, confiable y veraz.

c) Colaborador: Término utilizado para denominar al personal que presta sus servicios remunerados a la Institución.

d) Imagen: Conjunto de percepciones y valoraciones de rasgos y atributos que caracterizan a una organización, una marca o un producto.

e) Información: Se refiere a toda comunicación o representación de datos con significado, con inclusión de formas textuales, numéricas, gráficas, cartográficas, narrativas o audiovisuales, y en cualquier medio, ya sea magnético, en papel, en

©2019HDM Amueblamientos S.A. y Herencia del Mueble S.A.
Todos los derechos reservados.
Prohibida su reproducción, distribución y copia total o parcial.

pantallas de computadoras, audiovisual u otro.

f) Medios de comunicación: Canales que permiten o facilitan la comunicación/difusión de informaciones relacionadas y de interés para los colaboradores y/o el público externo.

g) Público externo: Personas o grupos que no forman parte de la empresa, pero, con los cuales se mantiene una relación porque existe un interés para la empresa.

h) Público interno: Considera a todos los colaboradores activos de la empresa.

Sección IV
Principios Fundamentales

Artículo 5. Principios Fundamentales

La empresa es guiada por los valores que identifican a la organización, bajo este fundamento, toda estrategia y acción de comunicación se sostiene sobre los siguientes principios:

- Favorecer una comunicación proactiva, oportuna y con capacidad de vincular a todo colaborador sin distinción por su puesto u orden de jerarquía, invitando a los colaboradores a comunicar información confiable y de interés.
- Comunicar siempre con veracidad, objetividad, transparencia y pertinencia.
- Asegurar una gestión profesional de nuestros medios y contenidos porque de ellos depende la imagen de la empresa.
- Priorizar la difusión de los procesos, cambios y cualquier información que se considere relevante dentro y fuera de la empresa.
- Asegurar la disposición de canales de comunicación con sus colaboradores para que ellos, también puedan transmitir sus inquietudes, preocupaciones y sugerencias de mejora u otros.
- Proteger el derecho de todo colaborador de manifestar sus opiniones, siempre que sean sustentadas rigurosamente y sean respetuosas, así como también defenderemos el derecho de otros a disentir de las mismas.
- No discriminar ni señalar a los colaboradores, cuando éstos aprovechen

©2019HDM Amueblamientos S.A. y Herencia del Mueble S.A.
Todos los derechos reservados.
Prohibida su reproducción, distribución y copia total o parcial.

cualquiera de los medios de comunicación usados por la empresa para transmitir información que él considere relevante y es afín a la empresa.

Sección V
Responsabilidades de la Empresa

Artículo 6. Responsabilidades

- Asegurar que esta Política sea conocida, entendida y asumida por todos los colaboradores.
- Asegurar que la información esté a disposición de todo colaborador o público externo en el momento oportuno y a través de los canales apropiados.
- Asegurar la confidencialidad de la información cuando el colaborador así lo exija, siempre y cuando, no violente ninguna otra política o ley del país en relación laboral.
- Mantener canales abiertos de comunicación de dos vías.
- La empresa se compromete a estar al tanto de la información suministrada por los canales de comunicación anteriormente descritos, escuchando y analizando las propuestas. En la medida de lo posible, se buscará dar solución a todas ellas, sin embargo, en los casos en que no sea posible se deberá comunicar verbalmente al colaborar (o colaboradores) interesado los motivos que impiden realizarlo.

Sección VI
Medios de Comunicación

Artículo 7. Medios de Comunicación

La empresa mantendrá medios de comunicación para sostener el flujo e intercambio de ideas, mensajes, sugerencias, solicitudes, quejas u otros.

©2019HDM Amueblamientos S.A. y Herencia del Mueble S.A.
Todos los derechos reservados.
Prohibida su reproducción, distribución y copia total o parcial.

Medios de comunicación oficiales:

- Correo electrónico.
- Páginas de Redes Sociales. (Facebook, Instagram, Linkedin)
- Chat interno. (WhatsApp).
- Pizarras Físicas. (ubicadas en lugares estratégicos dentro de la empresa).
- Buzones* (Ejemplos: de sugerencias, quejas, ideas…)
- Reuniones personales. (Ejemplo: Reuniones con los colaboradores, con la Junta Directiva o Gerencia Administrativa).
- Espacios de comunicación. (Ejemplo: Momento Calidad).
- Encuestas* (por evaluaciones de Desempeño, clima organizacional y otros).

*Buzón de Sugerencias: se encuentra en el Departamento de RRHH, cuyo propósito es expresar sugerencias de mejora en ámbitos concernientes a la empresa y/o colaboradores. Las sugerencias podrán ser anónimas y la Encargada de Recursos Humanos las canalizará ante el departamento respectivo según corresponda.

*La empresa realizará una encuesta anual sobre clima organizacional, en donde los colaboradores responderán de forma anónima preguntas para determinar sus niveles de satisfacción y motivación en el entorno laboral.

©2019HDM Amueblamientos S.A. y Herencia del Mueble S.A.
Todos los derechos reservados.
Prohibida su reproducción, distribución y copia total o parcial.

Sección VII
Distribución de la comunicación

Artículo 8. Distribución

Cuadro resumen de la información más relevante por puesto o departamento.

	Información Estratégica	Información del Negocio	Información Cultural	+ Información
¿Quién?	-Director General	-Gerente Administrativa	Encargada de Recursos Humanos	-Encargada de Calidad -Jefaturas -Compañeros. -Otros.
¿Qué?	-Información Estratégica. -Resultados. -Cambios en la operatividad.	-Planificación Anual. -Premios -Contratos con Proveedores. -Información para entidades financieras. -Información para entidades del Gobierno.	-Beneficios. -Información de interés para los colaboradores. -Fiestas y actividades recreativas. -Campañas. -Movilidad. -Avisos.	-Detalle de procesos. -Capacitaciones. -Aclaraciones. -Campañas. -Avisos.
¿Cómo?	-Medios de comunicación oficiales de la empresa.	-Medios de comunicación oficiales de la empresa	-Medios de comunicación oficiales de la empresa. -Páginas Web.	-Medios de comunicación oficiales de la empresa. -Páginas Web

©2019HDM Amueblamientos S.A. y Herencia del Mueble S.A.
Todos los derechos reservados.
Prohibida su reproducción, distribución y copia total o parcial.

Sección XIII
Gestión de la imagen corporativa

Artículo 9. Imagen Corporativa

La imagen de la empresa se fortalece en la medida en que se fundamenta en una identidad consistente y coherente con la cultura y sus valores. La imagen corporativa es el resultado de un conjunto de atributos armónicamente articulados que configuran la personalidad de la marca HDM. En este sentido, toda acción de comunicación procura garantizar una proyección de la imagen consistente y diferenciada hacia el público interno y externo.

Sección IX
Comunicación Falsa

Artículo 10. Comunicación Falsa

Quien comunique o divulgue información falsa y/o informé a la competencia o cualquier tercero, información relevante de la empresa, se expondrá al Debido Proceso, de acuerdo con las leyes vigentes en relaciones laborales existentes en el país.

©2019HDM Amueblamientos S.A. y Herencia del Mueble S.A.
Todos los derechos reservados.
Prohibida su reproducción, distribución y copia total o parcial.