



## Políticas y Generales: Conozca GBM

### 1. Propósito

Describir las políticas y la estructura de control, usados para alcanzar la Visión, Misión y Valores de GBM.

### 2. Alcance

El alcance de este Manual aplica a las todas las operaciones de GBM Corporation, en todos sus puntos de servicio y atención al Cliente de la región en donde opera.

### 3. Políticas

#### 3.1. Política de Conducta Personal

Normas generales del contrato individual de trabajo:

##### 3.1.1. Disposiciones Preliminares

- GBM establece normas internas como addendum al Contrato Individual de Trabajo de cada colaborador.
- GBM desarrolla sus actividades en un ambiente de colaboración y cordialidad para todos los que laboran en ella, por esto exige el cumplimiento de sus obligaciones para la justa práctica de sus derechos.
- Los objetivos de estas normas son: garantizar y regular el desarrollo normal de las relaciones laborales de todo el personal, establecer una positiva convivencia en las horas de trabajo y cumplir con el ordenamiento jurídico.
- Las disposiciones que se contemplan aquí forman parte de los contratos individuales celebrados con todos los colaboradores de GBM, a quienes genéricamente se les denominará "los colaboradores". Tanto estos como la compañía se sujetarán al estricto cumplimiento de estas disposiciones. Es responsabilidad de cada colaborador su conocimiento y cumplimiento.

##### 3.1.2. Conflictos de Interés

- La política de GBM es que todos los colaboradores eviten cualquier actividad que sea o que aparente ser hostil, adversa o que compita con los intereses de la empresa. Asimismo, deberán evitar actividades que interfieran con la ejecución apropiada de sus obligaciones y responsabilidades, si tiene dudas al respecto, consulte el Código de ética.

##### 3.1.3. Conducta personal

- Como colaborador, debe evitar en su vida privada cualquier acto que menoscabe la confianza que GBM y otras personas han depositado en usted. Asimismo, debe demostrar el más estricto cumplimiento de las obligaciones personales contraídas. Cuando un colaborador cometa una infracción grave fuera del trabajo y su culpabilidad incida de alguna manera en su trabajo o afecte los intereses de GBM, ésta se reservará el derecho de dar por terminado el contrato laboral

##### 3.1.4. Condiciones de Selección y Contratación

- Los procesos de selección y contratación están regidos por Atracción del Capital Humano. Las condiciones laborales se documentarán por escrito y acuerdo firmado entre las partes, conforme con el Código de Trabajo vigente y los contratos aprobados por la compañía. GBM promueve un ambiente laboral saludable, seguro, productivo y libre de discriminación y hostigamiento por prejuicios de raza, color, religión, genero, edad, nacional, enfermedad, discapacidad, orientación sexual y estado civil.

##### 3.1.5. Carné de Identidad

- Todo colaborador de la compañía tiene la obligación de portar permanentemente el carné de identificación. Los colaboradores regionales deben portar su carné en todas las instalaciones.



## Políticas y Generales: Conozca GBM

### 3.1.6. Política de Horarios, Vacaciones y Ausentismo

#### Horarios:

- GBM se reserva la facultad de fijar los horarios de entrada y salida de sus colaboradores de acuerdo con las necesidades y conveniencias de la empresa, en conformidad con las normas legales que regulan la jornada de trabajo.
- Todos los colaboradores deberán concurrir puntualmente a sus puestos de trabajo.
- Tomando en cuenta la variedad de servicios que presta GBM, pueden establecerse turnos durante los fines de semana (sábado y domingo) y días festivos. Los descansos de dichos días se reemplazan por otros establecidos para tal efecto y con apego a lo prescrito en la Legislación laboral vigente en cada país.
- En el caso de que sea necesario establecer turnos para trabajos especiales, se determinan previamente las condiciones de estos y son coordinados con el Human Capital Manager local, quien velará por el cumplimiento de la legislación laboral y las normas de GBM.
- GBM establece normas generales que regulan la asignación temporal de un colaborador de un lugar de trabajo a otro, de acuerdo con lo establecido en su contrato laboral.
- Todo colaborador que por la naturaleza de sus funciones requiera trabajar tiempo extra fuera de su horario de trabajo, deberá reportar las horas laboradas bajo esta modalidad mediante los medios que GBM ha destinado para este fin, de forma correcta y en el tiempo establecido.

#### Vacaciones

- El número de días de vacaciones a otorgar a cada colaborador en GBM, se establece de acuerdo con la legislación vigente en cada país. GBM ha establecido además días de vacaciones adicionales como un beneficio de antigüedad, según la **Procedimiento Beneficios Corporativos Colaboradores**.
- Todo colaborador tiene el derecho y el deber, de programar y disfrutar de un período de vacaciones que corresponde por ley en las fechas establecidas, y con la debida anticipación. Toda solicitud de vacaciones debe ser generada y aprobada previo al disfrute de estas
- Previo al disfrute de vacaciones el colaborador debe gestionarlo en el portal SAP, el disfrute de vacaciones sin el trámite previo se considera un incumplimiento de la política.
- Las vacaciones se toman conforme con los siguientes criterios:
  - a. La duración de las vacaciones será de acuerdo con lo establecido por la ley de cada país.
  - b. Durante el período de vacaciones el colaborador percibirá su salario.
  - c. Cuando se trate de situaciones en que sea difícil reemplazar al colaborador por corto tiempo, GBM podrá negar las vacaciones en ese momento y posponerlas para otro momento del año.

#### Ausentismo

- Es política de GBM que todo colaborador que deba ausentarse por determinado tiempo a causa de un deterioro de salud debe obtener el documento legal que lo incapacite, otorgado por el ente Gubernamental correspondiente.
- El colaborador debe comunicar a su jefe inmediato y a Human Capital el mismo día en que inicia su ausentismo (siempre y cuando esté en condiciones) y entrega el documento original a Human Capital en cuanto lo tenga, dentro de los 7 días siguientes a su fecha de emisión como máximo, si por motivos de salud no puede hacer llegar el documento original debe enviar copia o foto del documento respectivo mientras le es posible entregar el original.
- GBM rebaja los días correspondientes a la incapacidad de acuerdo con la legislación del país. Si el colaborador no presenta el documento legal correspondiente, GBM procede a rebajar los días no laborados en su próxima nómina y se analizan las medidas a tomar de acuerdo con la legislación del país.
- En caso de ausencia temporal de algún colaborador, el respectivo supervisor o gerente, asigna las labores del ausente a otro o a otros colaboradores, sin que esta causa implique un cambio de ocupación del colaborador, ni retribución adicional alguna.



## Políticas y Generales: Conozca GBM

### 3.1.7. Descanso Obligatorio

- GBM se apegue estrictamente a la normativa de cada país con respecto a los días feriados y su remuneración.

### 3.1.8. Remuneración

- El salario es el pago que la empresa realiza por los servicios recibidos del colaborador. Desde la contratación el colaborador y GBM convendrán en la remuneración anual que percibirá, de acuerdo con las escalas salariales y política de compensación regida por el Plan de compensación y estrategia salarial.
- El salario equivalente incluye la parte fija y la variable. Para los aumentos de salario se considera la suma de ambas partes.
- Los incrementos de salario son notificados hasta que hayan sido aprobados vía sistema por los niveles requeridos en el Power reserved vigente. El salario está determinado por la estructura salarial de la compañía y su correspondiente política de administración de salarios.
- Las remuneraciones se pagan directamente a la cuenta corriente oficial reportada por el colaborador. El pago se hace en los días establecidos por GBM.
- La remuneración en términos absolutos, porcentajes y demás características son considerados información confidencial únicamente de conocimiento del colaborador, su jefe y el personal de Human Capital autorizado y no puede ser divulgado con fines distintos a los que supone el negocio.

### 3.1.9. Retenciones

- De la remuneración de los colaboradores, se retiene lo siguiente:
  - a. Dividendos de préstamos que adeude al Seguro Social y/o retenciones.
  - b. Retenciones ordenadas judicialmente.
  - c. Deudas contraídas con la empresa o la Asociación de Colaboradores cuando esto aplique
  - d. Deudas contraídas con la Cafetería.
  - e. Cualquier otra retención permitida por la ley.
  - f. Impuesto sobre la renta.
  - g. Aportes a Asociaciones de crédito y/o ahorro.

### 3.1.10. Obligaciones y Prohibiciones

- Todos los colaboradores deben cumplir con el respeto, la disciplina, la responsabilidad profesional, el buen comportamiento y la discreción contempladas en el Código de Ética.
- Constituyen otras obligaciones de los colaboradores, además de aquellas establecidas en el Código de Trabajo o Legislación laboral vigente en cada país:
  - a. Mantener el respeto.
  - b. Ejecutar los trabajos que se le confían con honradez, buena voluntad y excelencia.
  - c. Acatar las disposiciones, verbales o escritas, dictadas por los supervisores por asuntos disciplinarios.
  - d. Conocer y cumplir con las Instrucciones, Políticas y Procedimientos publicados en el Sistema de Gestión Empresarial.
  - e. Vivir los valores corporativos
- No se permite utilizar, para usos personales, papelería que contengan membretes u otras inscripciones con las denominaciones de GBM. No debe utilizarse papel membretado para ninguna clase de escrito que no sea oficial de la compañía.
- Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o de riesgos inminentes en los que peligren las personas o los compañeros de trabajo en GBM, conocer los procedimientos de emergencia, rutas de evacuación, simulacros.
- Con el objetivo de brindar oportunidades de crecimiento en la compañía, los colaboradores deben comunicar al Departamento de Human Capital información sobre estudios o cursos concluidos, y entregar



## Políticas y Generales: Conozca GBM

los documentos que certifiquen dichos cambios. Así mismo, para efectos de beneficios que GBM ofrece a los colaboradores, es importante que estos comuniquen cualquier cambio en su estado civil y cantidad de hijos, de igual forma, por el protocolo de emergencia de la compañía, es importante que los colaboradores comuniquen cuando exista un cambio en su domicilio.

- Guardar confidencialidad sobre la información que posea de GBM y que compete exclusivamente al interés o a la actividad privada de la compañía.
- Usted no podrá realizar ni ofrecer un trabajo externo en las oficinas de GBM o mientras esté cumpliendo su horario de trabajo. Tampoco podrá hacerlo durante un permiso remunerado que se le haya otorgado para resolver asuntos personales. Por otra parte, no se le permitirá usar los equipos, teléfonos, materiales, recursos o información patrimonial de GBM para ningún trabajo externo, sea remunerado o no.
- Manejar los ingresos y las finanzas personales sin incurrir en situaciones desagradables con GBM, con los familiares o con los acreedores. Un excesivo endeudamiento personal evidencia una mala administración financiera y puede ocasionar problemas laborales, sea cauto.
- No introducir en GBM literatura obscena, pornográfica o nociva para los intereses de la corporación.
- No retirar ningún objeto ni material de trabajo de GBM, sin tener antes la correspondiente autorización.
- Queda prohibido fumar dentro de las instalaciones, excepto en las áreas que la compañía haya señalado exclusivamente para esto.
- Queda prohibido el consumo de licor en horario laboral tal y como lo establece el Código de ética.

### 3.2. Principio de Calidad

- La necesidad de que las empresas y las organizaciones mejoren su calidad y productividad, como una condición necesaria para poder competir y sobrevivir en los mercados globalizados, ha llevado a GBM a tomar muy en serio el tema de calidad integrando principios como el enfoque al cliente, liderazgo, compromiso, la mejora continua, a la estrategia y políticas de la compañía.
- La Calidad es la característica que productos, servicios y procesos poseen de satisfacer plenamente todos aquellos involucrados en su realización y usufructo. La calidad genera innumerables beneficios: trae mayor productividad, conquista y asegura la fidelidad de clientes, garantiza un espacio de mercado para la empresa o institución y permite que ella permanezca fiel a sus objetivos.
- GBM como compromiso con la calidad ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que ha llegado a transformar la forma de operar de GBM en el mercado. Ha permitido reestructurar el enfoque de la ejecución de sus procesos hacia el cliente y su satisfacción. Se ha logrado implementar una cultura de mejora continua en toda la compañía permitiendo llegar a estándares de eficiencia y productividad de clase mundial.

### 3.3. Organización Enfocada a los Clientes

- Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto comprender sus necesidades presentes y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.  
Para ello, todas las actividades que realice y los recursos que invierta deben estar orientados a alcanzar la satisfacción del cliente, cubrir sus necesidades, y satisfacer sus expectativas.

### 3.4. Liderazgo

- El rol del Líder en GBM es establecer dirección estratégica y ser facilitadores para que cada colaborador sepa como contribuir a los objetivos organizaciones. GBM desarrolla y actualiza constantemente a sus líderes internos para que se mantengan actualizados en las últimas tendencias del liderazgo, con el fin de que puedan ejercer su rol de forma eficiente e intergeneracionalmente.



## Políticas y Generales: Conozca GBM

### 3.5. Compromiso de todo el Personal

- El personal, es la esencia de la organización y su total implicación posibilita y potencializa las competencias centrales de GBM.

El principal recurso de cualquier empresa es la gente, GBM adquiere el compromiso de impulsar la participación de los colaboradores en la mejora de la calidad, usted puede aportar ideas y aprovechar sus capacidades para mejorar los procesos de la empresa.

### 3.6. Enfoque a Procesos

- Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso. Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionada o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (ISO 90001).
- El enfoque orientado hacia procesos permite identificar de forma rápida y sencilla los problemas al igual que sus soluciones. Por lo que tiene efectos positivos en las capacidades de la organización, y su capacidad para adaptarse al exigente y cambiante mercado.
- Reúnase con su equipo de trabajo para identificar los procesos en los que está involucrado, enliste todos los procesos de su área, defina los límites del proceso, donde inicia, donde termina. Además, tenga claro quiénes son los clientes del o los procesos e identifique el resultado del proceso.

### 3.7. Enfoque del Sistema Hacia Gestión

- Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como sistema, contribuye a la efectividad de la organización y a la eficiencia en alcanzar sus objetivos.
- El enfoque en sistemas permite la integración y alineación de los procesos para alcanzar mejores resultados. Los procesos conocen y se adaptan a las expectativas y necesidades del resto de procesos con los que está interrelacionado. Es importante que comprenda la importancia de su actividad dentro del proceso y como los procesos de GBM se relacionan entre sí.

### 3.8. La Mejora Continua

- La mejora continua del desempeño global de la organización es un objetivo permanente. La excelencia ha de alcanzarse mediante un proceso de mejora continua. Obtener y mantener la calidad es un proceso en continuo perfeccionamiento. Los clientes están siempre presentando nuevas expectativas, surgen productos y servicios revolucionarios. Continuar vivo y saludable exige la adopción de un modelo de mejora continua, que apunte a las estrategias. Las organizaciones alcanzan su máximo rendimiento cuando gestionan y comparten su conocimiento dentro de una cultura general de aprendizaje, innovación y mejora continuos. Haga hoy las cosas mejor que ayer y mañana mejor que hoy.

### 3.9. Enfoque Objetivo hacia la Toma de Decisiones

- Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información, para ello GBM ha invertido en herramientas innovadoras que permiten cada vez más el análisis de información, resultados, tendencias, proyecciones. Es de vital importancia que usted conozca los indicadores clave de su área y sepa cuál es su nivel de contribución.

### 3.10. Relaciones Mutuamente Beneficiosas con los Proveedores



## Políticas y Generales: Conozca GBM

- Una organización y sus proveedores son independientes y una relación mutuamente benéfica intensifica la capacidad de ambos para crear valor y riqueza.
- Ayudándose mutuamente y atendiendo las necesidades de la otra parte se logra optimizar el beneficio mutuo de la relación y la eficacia de las dos organizaciones

### 3.11. **Objetivos Estratégicos/Calidad**

- GBM como parte de su proceso de mejora continua tiene su proceso de Planificación Estratégica en el que integra Mercado Clientes, análisis PEST (Político, Económico, Social y Tecnológico), Innovación, Responsabilidad Social Corporativa, con sistemas de información integrados, y el mejor Capital Humano enfocado en objetivos estratégicos

### 3.12. **Compromiso con la Calidad y la Mejora Continua**

- Como colaborador, usted pertenece a un equipo de excelencia, GBM. Por lo tanto, contamos con su compromiso con la política y objetivos y cultura de calidad de GBM. La política la encuentra descrita en el Manual de Calidad en el Sistema de Gestión, debe conocerla y hacerla propia en el día a día y aprender a medir sus resultados en función de lograr todos los objetivos planteados.

### 3.13. **Compromiso con la Seguridad de la Información**

- Como colaborador, usted deberá mantener compromiso de la seguridad de información de la compañía y resguardarla, por lo que debe informar de inmediato a su gerente o supervisor, si sospechó, detectó o presenció un incidente que puede ser una infracción de la seguridad o cualquier sospecha de debilidad de la seguridad de la información en los sistemas o servicios.

### 3.14. **Política de Educación**

- La estrategia de negocio de GBM, destaca por brindar los clientes un servicio de altísima calidad, a través de profesionales altamente capacitados y en constante desarrollo, con actualización y modernización tecnológica que el mercado requiere.

### 3.15. **Reglas de convivencia**

#### 3.15.1. *Puntualidad*

Anticípese y prepárese para las reuniones, organice su semana, la puntualidad es respeto por el tiempo ajeno, impulsa la productividad. La puntualidad también se aplica al cumplimiento de los compromisos de entrega con los trabajos y procesos que su posición requiere. Los expertos en la administración del tiempo sugieren que se agregue un veinticinco por ciento (25%) a cualquier extensión de tiempo que usted considere necesaria; de modo que, en realidad, terminará el trabajo con tiempo suficiente. La puntualidad es una conducta que se desprende de nuestro valor corporativo de la Confiabilidad.

#### 3.15.2. *Discreción*

Ser discreto significa saber guardar las confidencias, sean relativas a la Corporación, a los negocios, o de orden personal. Guarde reserva sobre cualquier información confidencial de la compañía, se trate del diseño de un producto un servicio, o de salarios o despidos, si tiene dudas consulte la política de Clean Desk y el Código de Ética.

#### 3.15.3. *Cortesía*

Por exigentes que puedan ser sus clientes, compradores, compañeros de trabajo o colaboradores, es importante ser cortés, agradable y optimista. Lo que lo llevará a la cima profesional es la cordialidad. Decir lo correcto forma parte de ser cortés, respetuoso.

#### 3.15.4. *Vestimenta*





## Políticas y Generales: Conozca GBM

El modo de vestir parte inicialmente de los usos y costumbres de cada país. La formalidad con la que tenga que vestir debe estar en línea con la vestimenta usual de las personas con quien usted debe relacionarse, a saber, otros ejecutivos de la industria, autoridades de gobierno, su cliente y en todos estos considerando el nivel jerárquico y costumbres de sus interlocutores.

No es recomendable vestir muy por encima (en formalidad) de su contacto, pero es totalmente incorrecto vestir muy por debajo. Lo anterior implica establecer un balance; si tiene dudas sobre la forma en que usted debe vestir, consúltelo con su jefe, tomando en cuenta siempre que su vestimenta es parte de la imagen que proyecta la compañía.

Está permitido el uso (cualquier día de la semana) de las camisas de manga larga con logo de GBM distribuidas por la Compañía, salvo que se conozca de requerimientos de más formalidad (por ejemplo, una reunión ya programada o en posibilidad de darse el mismo día).

Está permitido el uso de vestimenta casual los viernes (Casual Fridays o Jeans Day), igualmente condicionado a que conozca de requerimientos de más formalidad. Esta flexibilidad estará condicionada a una vestimenta apropiada a juicio del jefe directo del colaborador.

Se aceptan excepciones para asistir con ropa informal, en aquellos casos en los que el colaborador tenga que realizar trabajos especiales, esto debe ser previamente autorizado por su jefe inmediato.

El responsable directo del cumplimiento de esta normativa es el jefe o coordinador del colaborador y debe llamar la atención a quien no cumpla con esta disposición y elevar el caso a Human Capital cuando exista reincidencia. Si usted considera que un compañero está comprometiendo la imagen de la compañía con la vestimenta que usa, lo correcto es hablarlo con el jefe de dicho compañero. No se preste para comentarios de pasillo y chismes que no producirán ningún cambio, abórdelo si realmente quiere un cambio.

Si tiene una cena de negocios después del trabajo, no utilice ropa de noche que pueda dar la impresión de que la cena es más social que profesional.

### 3.15.5. *Lenguaje escrito y oral*

El uso correcto de la palabra, tanto en forma oral como escrita, significa que lo que dice y lo que escribe, dentro de la empresa y fuera de ella, debe estar libre de errores.

Si necesita ayuda use las herramientas tecnológicas disponibles. Cuídese de no usar un lenguaje soez, coloquial o vulgar en cualquier situación relacionada con el trabajo, ya sea frente a las personas o al hablar por teléfono o por mail. No se preste para comentarios de pasillo y chismes que generen un impacto negativo en clima laboral. Tome en cuenta que su forma de hablar se convierte al final en la imagen de la compañía, no solo la suya personal.

### 3.15.6. *Modales en la mesa*

Situaciones que requieran más formalidad involucren nuevas reglas; si ese fuera el caso, asesórese con su jefe o consulte algunas normas de protocolo en la mesa en Internet. Si la situación fuera recurrente por sus obligaciones de trabajo, pida a Human Capital algún curso rápido al respecto.

Un almuerzo de negocios se enfocará en temas del negocio y podría incluir vivencias personales, pero no abuse de esto último, podría comprometer su imagen y desviar los objetivos del encuentro. No monopolice la conversación y cuide el tono, intensidad de la voz. Beba licor en forma moderada.

Sobre pagar la cuenta, el protocolo dicta que quien haya propiciado la reunión, o quien esté en una jerarquía superior, debe pagar la cuenta. También se puede pagar por partes iguales, cuando exista el riesgo en interpretación de que la compañía busca ganar el favor de alguien a partir de dichas atenciones.

### 3.15.7. *Modo de hablar*

El modo de hablar incluye el tono y la intensidad de la voz, volumen, la enunciación, la pronunciación y el uso correcto de las palabras. Es un aspecto clave para su imagen ya que, en persona, puede observarse junto con la manera de vestir y, por teléfono, es el único medio para transmitir su imagen -a menos que tenga la última tecnología.

Siendo GBM una empresa regional, cuide que el vocabulario utilizado no sea ofensivo en el país donde se encuentra.



## Políticas y Generales: Conozca GBM

Cuide el volumen de su voz de forma que no filtre información confidencial y no disturbe el ambiente de trabajo.

### 3.16. Política de Conducta Comercial

- Las normas de conducta comerciales de GBM se encuentran comprendidas en el Código de Ética de GBM. Adicionalmente, y específicamente con respecto a nuestro Partner IBM es importante que exista además del cumplimiento del Código de Ética el estricto apego y cumplimiento de lo siguiente:
  - Cumplimiento de las diferentes legislaciones.
  - Trato justo y equitativo con las organizaciones, agencias, compañías y empresas.
  - Una debida representación de los Productos y Servicios IBM según los lineamientos que IBM establezca en el tiempo.
  - Mantener y enviar información completa y precisa a IBM, así como a las autoridades que la soliciten o requieran en determinado momento. Es Importante que previo al envío de cualquier información a IBM, autoridades gubernamentales o bien a un tercero se verifique con los departamentos encargados que no se esté incumpliendo el acuerdo de confidencialidad o que el envío de la información no represente un incumplimiento de este.

Nota: En caso de duda de quien es el departamento al que le confiere la responsabilidad de valorar si hay incumplimientos de confidencialidad acuda al departamento de Legal.

- Mantener controles internos de negocio apropiados.
- Respeto a los derechos de Propiedad Intelectual de los Partners. Así mismo, con respecto a IBM la propiedad intelectual se debe manejar de forma tal que no se violen los derechos de IBM según el contrato suscrito entre las Partes.
- Los activos de IBM proporcionados o puestos a disposición de GBM, serán utilizados por GBM, **manteniendo** y/o controlando GBM los activos de acuerdo con los procedimientos definidos por IBM y para los fines del acuerdo entre las partes. Estos activos incluyen, pero no están limitados a: piezas devueltas y piezas de garantía.

### 3.17. Política de Información Confidencial

- Toda información que se genere dentro de GBM es de uso confidencial y no debe divulgarse de ninguna forma fuera de la organización, salvo que expresamente se autorice a hacerlo.
- GBM clasifica la información en cuatro grupos:
  - Pública:** La información valiosa en poder de GBM, se encuentra disponible para el público a través de métodos de publicación establecidos. Dichos elementos de información no necesitan clasificación y no requieren que se les asigne un propietario formal o inventariado.
  - Interna:** Para la información que GBM no publica libremente, parte de esta puede utilizarse para uso interno. Esta es típicamente información que es de naturaleza relativamente privada, ya sea para un individuo o para la organización y, aunque su pérdida o divulgación es poco probable que tenga consecuencias significativas, sería indeseable.
  - Restringida:** La información de esta categoría es de alto nivel restrictivo, y si la información clasificada en esta categoría se divulgara a personas no autorizadas, GBM podría enfrentarse a posibles consecuencias legales y podría impactar de manera negativa su imagen en el mercado.
  - Confidencial:** La información en esta categoría es restringida y altamente sensible, y está destinada a ser utilizada por un grupo específico de personas con una necesidad legítima de acceso para llevar a cabo sus funciones laborales. Si se revela fuera de GBM sin previa autorización del propietario, se expondría en un impacto definitivo legal, contractual o de imagen.
- Consulte el Código de Ética para más información sobre Información confidencial y propiedad intelectual.
- GBM cuenta con una política de "Escritorio limpio" que establece que cada vez que dejemos nuestro espacio de trabajo, no debe quedar ningún documento al alcance de otras personas. Si hay gavetas o





## Políticas y Generales: Conozca GBM

espacios con llavín, estos deben quedar cerrados con llave. Para poder cumplir con lo anterior, la administración proporcionará un juego de llaves al responsable directo y otro al encargado de personal.

- Toda documentación impresa que se envíe o que se reciba de clientes, de proveedores o de aliados de negocios, se debe archivar de forma tal que permita fácilmente su localización.
- Toda información electrónica vital debe estar almacenada en los servidores de red, los cuales deben contar con esquemas de seguridad y de respaldo adecuados. Aquellos funcionarios que cuenten con equipo portátil deben resguardar la información confidencial que esté en sus máquinas. Cuando por razones de trabajo se necesite cargar información confidencial, la misma debe permanecer en la máquina durante el tiempo indispensable y luego trasladar la información a un servidor de la red interna.
- Los controles deben proveer suficiente protección a la información confidencial de GBM, virtualmente, bajo todas las circunstancias. Sin embargo, el creador puede elegir implementar controles discretos, como reservarse el derecho de aprobar todas las divulgaciones o copias de la información o requerir que se codifique la información durante su almacenamiento o transmisión. Cada colaborador es responsable por la implementación de este documento.
- Para tal efecto todos los empleados de GBM deben comprender la política de información confidencial y expresar su consentimiento a través del Formulario Convenio Sobre Información Confidencial

### 3.18. **Política de Movilización de Activo Fijo**

- Todos los colaboradores son responsables de los activos fijos bajo su custodia. Estos activos fijos incluyen los activos fijos de su uso diario tales como computadores, cubículos, sillas, etc. Ciertos funcionarios son responsables a su vez de la custodia de algunos activos fijos de uso común en la oficina o de equipo fuera de la oficina, ejemplos de ello pueden ser:
  - a. Contador del país o quien el Controller designe: impresoras comunes, mobiliario de salas de juntas, mobiliario de cocina, obras de artes y áreas comunes en general.
  - b. Gerente de ventas o de servicios: equipo en renta, smartsave y printing all in localizado en las oficinas de los clientes que tienen asignado a su atención.
  - c. Gerente de ventas o al representante de ventas designado por el gerente de ventas: equipo en demo.
  - d. Jefe o encargado del Data Center: equipo del data center
  - e. Encargado de printing: Equipo de printing.
  - f. Una vez al año los colaboradores recibirán un listado de los activos fijos asignados a su custodia y bajo su responsabilidad. Es deber de los colaboradores mantener este listado actualizado con los activos fijos reales. Asimismo, cada vez que tienen un cambio de activos es su responsabilidad notificar de los cambios de activos fijos bajo su custodia al encargado de los activos fijos de su país.
  - g. Cualquier consulta, refiérase al Procedimiento Activos Fijos.

### 3.19. **Política de Compra de Equipo**

- Como colaborador de GBM usted tendrá privilegio de descuentos especiales en la compra de nuestra línea de computadoras personales (PC). Si está interesado, por favor diríjase a su gerente inmediato.

### 3.20. **Lineamientos Generales de Seguridad de la Información y el uso de sistemas e infraestructura de TI**

En este caso favor referirse al documento denominado **PG-PSI-001 Lineamientos Generales de Seguridad de la Información y el uso de sistemas e infraestructura de TI**

### 3.21. **Política de Premios**



## Políticas y Generales: Conozca GBM

- Los premios de GBM tienen la intención de dar reconocimiento al personal por logros extraordinarios, ya sean individuales o en equipo. Este reconocimiento será para el colaborador que:
  - a. Haya obtenido logros significativos sobre expectativas normales de su rendimiento y funciones.
  - b. Haya contribuido significativamente al desarrollo del negocio, a través de un esfuerzo extraordinario en sus funciones o en proyectos específicos.
  - c. Haya participado como miembro de un equipo de trabajo en la obtención de logros extraordinarios.
  - d. Para cada uno de los logros anteriores existe un premio determinado.

Para más información consulte su HC Manager.

### 3.22. Política de Beneficios

- Al trabajar en GBM se reciben una serie de beneficios, tanto legales como voluntarios:
  - a. Legales: GBM se adhiere estrictamente a los beneficios establecidos en la ley laboral del país. Usted podrá estar seguro de recibirlos.
  - b. Voluntarios: Entre los voluntarios se encuentran:
    - c. Gastos médicos
    - d. Póliza de vida colectiva
    - e. Kilometraje
    - f. Vacaciones por antigüedad
    - g. Política de premios
    - h. Política de Educación
    - i. Descuentos de Productos IBM
- Para más información acerca de los beneficios de GBM en su país, referirse a su jefe inmediato o al Human Capital Manager.

### 3.23. Política de Administración Salarial

- Nuestro programa salarial está diseñado para atraer, desarrollar y retener los mejores profesionales del mercado, motivándolos para que alcancen su más alto potencial. Esto podemos hacerlo administrando los salarios más ágilmente, pagando competitivamente y mostrando flexibilidad para responder al mercado agresivo y competitivo.
- Los colaboradores son compensados de acuerdo con su contribución al negocio, la utilización de sus habilidades en ventas o técnicas y su rendimiento sostenido. Por lo tanto, la contribución individual es el factor principal dentro de la administración salarial de GBM.
- El paquete salarial anual está compuesto de salario Fijo y Variable. La proporción de fijo y variable dependerá del tipo de responsabilidad que el empleado tenga.
- Todo el programa de Administración salarial de GBM es ejecutado por la gerencia, ya que este es la base del programa y quien ejecuta las políticas establecidas según el documento Administración de la Remuneración.
- A continuación, señalamos los elementos principales del sistema de compensación de GBM que están diseñados y elaborados a reforzar el programa de Administración Salarial:
  - ✓ Compensación equitativa e individualizada
  - a. Análisis del puesto
  - b. Descripción del puesto
  - c. Valoración del puesto
  - d. Clasificación de puestos
  - ✓ Relación con el mercado
- Encuestas salariales
- Compañías reclutadoras
- Comparación



## Políticas y Generales: Conozca GBM

- Beneficios
- Proceso
  - ✓ Desarrollo del programa de compensación
- Estructura salarial de GBM:
- Pago por Mérito
- Evaluación del desempeño
- Habilidades críticas
- Contribución a su función y a GBM

### 3.24. **Política de uso de la casa de huéspedes de GBM Corporación**

#### 3.24.1. *Información general*

- Condominio "Camino a Santiago"
- Dirección: De la entrada principal del Cementerio de Santa Ana, 500 metros al Norte, Condominio # 43. Santa Ana, Costa Rica
- Teléfono: (506) 2203- 5727
- Condominio "Residencial Las Palmas"
- Dirección: Autopista Próspero Fernández del paso de desnivel de Villa Real, 300 metros al Sur y 800 metros al Oeste.
- Teléfono: (506) 4030-1356
- Servicio de taxis de la zona: ASOTAXSA, Teléfonos: 2282-2364

#### 3.24.2. *Servicio de la casa*

- GBM ofrece servicio de limpieza todos los días y el horario para limpieza de la casa, lavado y aplanchado de ropa es de 8:00 a.m. a 12 medio día o el horario que GBM crea conveniente.
- La casa está completamente equipada con línea blanca y mobiliario, y el inventario de este se encuentra detallado en la administración de la empresa; además cuenta con servicio de Internet inalámbrico, teléfono y directorio de restaurantes con servicio a domicilio.

#### 3.24.3. *Reserva de utilización de la casa*

- La casa se reserva vía correo electrónico por medio del Departamento de Viajes, se debe de indicar el nombre completo del huésped y número de pasaporte. En caso de reducción o ampliación de la estadía, se debe notificar al Departamento de Viajes de GBM.
- Las llaves de la casa de huéspedes se deben retirar en la recepción de GBM Corporación, en Santa Ana.
- Dirección: Centro de Oficinas Forum, Edificio E, 3er Piso. En un sobre a su nombre encontrará, además de las llaves de la casa, la carta de autorización de entrada al Condominio, información general de la casa y una copia adicional de la nueva Política de uso de la casa.
- La carta de autorización debe de ser mostrada al personal de seguridad del Condominio a la hora de ingresar.
- El uso de la casa es exclusivo para colaboradores de GBM, y/o personal de empresas consultoras que estén brindando servicio.
- La casa está bajo la responsabilidad del huésped, por lo tanto, debe velar por el adecuado uso de esta.

#### 3.24.4. *Otras actividades fuera de las programadas*

- El ingreso de acompañantes o terceras personas es restringido, salvo expresa autorización de GBM.



## Políticas y Generales: Conozca GBM

- Hacer fiestas y/o actividades que interfieran con la tranquilidad del Condominio y que puedan comprometer la reputación e imagen de GBM o la compañía que representen están restringidas. El uso de la casa es exclusivamente para hospedaje, sujeto a verificación por parte de GBM.
- La casa se considera un lugar de trabajo, por lo tanto, su comportamiento debe de estar acorde al Código de Ética de GBM y de la empresa que representa, incluyendo las políticas sobre manejo de Información Confidencial.
- Para el caso de colaboradores de GBM, su desacato es causal de sanción que puede ir desde una amonestación escrita, hasta el despido. Para el caso de consultores, la situación se reportará a la empresa que representan pudiendo ser esta situación causal de terminación de la relación contractual.

### 3.24.5. *Del personal de limpieza*

- El personal que brinda el servicio de limpieza tiene prohibido recibir y/o entregar encomiendas; por lo tanto, en caso de que un huésped requiera entregar documentos u otros debe hacerlo en la recepción de GBM Corporación. No se aceptan encomiendas personales.
- No se puede disponer del personal de limpieza para diligencias personales de ningún tipo y en ninguna circunstancia.

### 3.24.6. *Salida de la casa*

- Con el propósito de que los siguientes ocupantes de la casa se sientan bien servidos es necesario:
  - a. Dejar las luces apagadas
  - b. Dejar el refrigerador sin comida ni bebidas
  - c. No dejar artículos personales, ya que cualquier artículo que quede en la casa se asumirá que es de desecho.
  - d. Las llaves deben de dejarse sobre el mueble de la cocina (en el lugar dispuesto),
  - e. Debe salir por la puerta de servicio (solo cierre la puerta).

### 3.25. **Incumplimientos y Sanciones**

- GBM ante diferentes tipos de incumplimientos por parte de los colaboradores, está en la potestad de aplicar alguna de las siguientes sanciones según considere nivel de gravedad del incumplimiento o falta según se detalla en la Política para el proceso disciplinario de colaboradores PG-EDP-001:
  - a. Amonestación verbal
  - b. Amonestación escrita (Carta al archivo del colaborador)
  - c. Suspensión sin goce de salario
  - d. Despido
- Queda a criterio del responsable de Human Capital del país en conjunto con el gerente del área y /o Gerente del país, la acción disciplinaria a tomarse, ésta puede llegar hasta el cese de la relación laboral con el colaborador. En estos casos se notifica al Director de Management Services previo a tomar una acción.