



# Manual de Buenas Prácticas.



# **7COMm**

People and tech to transform







# Índice

1	Objetivos de Este Manual de Buenas Prácticas	5
2	Conducta Profesional	5
2.1	Normas de conducta	6
3	Seguridad	10
3.1	Incendios	10
3.2	Portación de armas	11
4	Procedimientos	11
4.2	Reembolso de Gastos	11
4.3	Solicitud de Compra de Productos y/o Servicios	13
4.4	Servicio	13
5	Cambios Al Manual de Buenas Prácticas	14

# Manual de Buenas Prácticas

# 1

## Objetivos de Este Manual de Buenas Prácticas

Este Manual fue elaborado para informar a los Administradores, Empleados, Pasantes y Aprendices sobre la filosofía de trabajo, normas y procedimientos adoptados por el Grupo 7COMm.

Las buenas prácticas de este Manual deben ser consideradas como una guía a seguir por todos.

Debe leer y comprender todas las mejores prácticas descritas en este Manual. En caso de duda, contacte con el responsable de su área.

Solo el Consejo Ejecutivo del Grupo 7COMm, a su elección, puede cambiar, retirar, suspender o discontinuar cualquier parte o partes de este manual, en cualquier momento, sin previo aviso, debido a condiciones económicas, comerciales o legislativas.

Ninguna declaración o promesa del encargado del área, o del cliente, hecha en el pasado o en el presente, podrá interpretarse como un cambio en la norma, ni constituirá un acuerdo.

Si algún elemento de este Manual no puede ser, por cualquier motivo, llevado a cabo o puesto en práctica, o si algún elemento se vuelve inválido, este hecho no invalida todo el Manual.

Este Manual reemplaza cualquier y todos los demás Manuales de Políticas Internas, o reglas y procedimientos previamente escritos del Grupo 7COMm.

# 2

## Conducta Profesional

Cada vez que las personas trabajan juntas para lograr una meta, se necesitan ciertas reglas de conducta para permitir que todos trabajen juntos de manera eficiente, eficaz y armoniosa.

Es su responsabilidad ante el Grupo 7COMm y ante otros adherirse a ciertas reglas de comportamiento y conducta.

El propósito de estas reglas no es restringir sus derechos, sino asegurarse de que comprenda la conducta esperada y necesaria.

Este Manual describe las buenas prácticas y estándares del Grupo 7COMm.

Consulta WeAre7 para aclarar cualquier duda.

## **2.1 Normas de conducta**

El Grupo 7COMm espera que cada persona actúe de manera adulta y responsable.

A continuación se presentan algunos comportamientos considerados inaceptables.

- a. Violación de las reglas del grupo 7COMm.
- b. Negligencia o cualquier acción descuidada que presente peligro para la vida o que amenace la seguridad de otra persona.
- c. Estar intoxicado o bajo la influencia de sustancias controladas; uso, posesión o venta de sustancias controladas en cualquier cantidad mientras representa al Grupo 7COMm; a excepción de los medicamentos recetados por un médico que no afecten el desempeño laboral. Si esté en cliente avisar al encargado del área.
- d. Participación en conducta delictiva o actos de violencia; amenazar, intimidar o coaccionar a otros en las instalaciones del Grupo 7COMm o mientras lo representan; pelear o provocar peleas en las instalaciones del Grupo 7COMm, entornos en línea o causar daños negligentes a la propiedad.
- e. Insubordinación o negativa a obedecer las instrucciones debidamente impartidas por el Grupo 7COMm, pertinentes al trabajo contratado.
- f. Involucrarse en un acto de sabotaje, causando negligentemente destrucción o daño a la propiedad del Grupo 7COMm, o a la propiedad de otros, clientes, proveedores o visitantes en general.
- g. Posesión no autorizada de bienes del Grupo 7COMm u otros; posesión o retiro no autorizado de cualquier propiedad, incluidos documentos, de las instalaciones del Grupo

7COMm, sin el permiso previo del Consejo Ejecutivo o personas autorizadas por este para hacerlo; uso no autorizado de los recursos o la propiedad del Grupo 7COMm para el trabajo personal o la ganancia personal.

h. Falsificación o tergiversación del motivo de la ausencia u otros datos solicitados por el Grupo 7COMm; alteración de los registros del Grupo 7COMm u otros documentos.

i. Conducta inmoral o indecente en las instalaciones del Grupo 7COMm

j. Realización de juegos como loterías, bingos y rifas con fines lucrativos, en las instalaciones del Grupo 7COMm.

k. Usar lenguaje obsceno o abusivo contra cualquier otra persona o cliente

l. Atraer clientes mientras representas al Grupo 7COMm, o en un área propiedad del Grupo 7COMm.

m. Vender bienes o recaudar fondos para cualquier tipo de caridad o de otro tipo, sin autorización, mientras representa al Grupo 7COMm, o en cualquier momento y lugar, que interfiera con el trabajo de otros dentro de las instalaciones del Grupo 7COMm.

n. Al observar cualquier conducta o comportamiento anormal por parte de alguien, notifique a WeAre7, que tratará el asunto de manera discreta y confidencial.

o. La tolerancia en hacer algo no permitido en el Manual de Buenas Prácticas del Grupo 7COMm no se caracteriza como un derecho adquirido.

## Lugar de trabajo

Este ítem trata sobre las principales normas sobre el trabajo, con el fin de establecer una conducta que oriente mejor el comportamiento y haga más fácil y productiva la actividad de todos.

### 2.2.1 Zona de fumadores

Queda expresamente prohibido fumar en las instalaciones del Grupo 7COMm, debiendo observarse los lineamientos del condominio.

Cuando esté en Clientes, recuerde seguir las reglas del Cliente.

### 2.2.2 Activos propiedad del Grupo 7COMm

Todos los datos, programas, imágenes, documentos, información, bases de datos, archivos, etc., producidos en representación del Grupo 7COMm, son propiedad exclusiva del Grupo 7COMm, y no pueden ser copiados ni enviados por ningún medio (correo electrónico, upload, etc. .) para otras empresas, personas ajenas al proyecto o incluso para su propio uso, sin la autorización expresa del Grupo 7COMm.

### 2.2.3 Código de vestimenta y apariencia personal

El Grupo 7COMm fomenta la libertad de elección y el respeto por las diversidades y formas de expresión, pero recuerde, la buena apariencia contribuye a una impresión positiva por parte del Cliente.

Si está trabajando directamente en el Cliente, vístase apropiadamente y de acuerdo con la cultura Corporativa.

### 2.2.4 Acceso a las Instalaciones del Grupo 7COMm y Clientes

Regularmente, el acceso a las instalaciones del Grupo 7COMm es de 8:00 am a 6:00 pm, de lunes a viernes.

El acceso a las instalaciones del Cliente está condicionado a las normas de tiempo y autorización de acceso de cada Cliente, debiendo obedecerse incondicionalmente.

### 2.2.5 Juegos

Grupo 7COMm dispone de una sala de juegos con mesa de ping-pong, fútbolín y ajedrez.

Horario: de 11:30 a 14:00 y de 17:30 a 18:30.

Fuera del horario anterior, se permitirá el uso para una partida de hasta 15 minutos o para una taza de café.

### 2.2.6 Organización y Seguridad

El Grupo 7COMm solicita que:



- a. Cuando se ausenta por períodos prolongados (ir a Clientes, almorzar, etc.) mantenga todas las pertenencias personales y todos los materiales relacionados con proyectos o Clientes en un lugar adecuado.
- b. Al salir de tu área, si eres el último, apaga las luces.
- c. No está permitido realizar ningún tipo de hueco en los tabiques o paredes.
- d. Mantener limpias y ordenadas las áreas e instalaciones de uso común (baños, salas de reuniones, despensa, cafetería, etc.).
- e. Las solicitudes de comidas deben comunicarse a Recepción, de lo contrario corre el riesgo de no ser recibido. El nombre completo y extensión debe ser informado al encargado/repartidor en la Cafetería o Restaurante donde se realiza el pedido. Fuera del horario comercial, cualquier pedido debe recogerse en la entrada del edificio.
- f. Las sugerencias o críticas sobre higiene y limpieza pueden ser enviadas por correo electrónico: [installations@7comm.com.br](mailto:installations@7comm.com.br).
- g. Las impresoras y fotocopiadoras son para uso compartido y para los fines del Grupo 7COMm. Mantener en orden las áreas designadas, no dejar papeles de borrador o basura en estas áreas. Las cajas de papel/borrador deben usarse correctamente.
- h Corrija el texto en la pantalla para evitar el desperdicio de materiales como papel de impresión, tóner y cartuchos de tinta.
  - I. Todos los documentos enviados a imprimir deben retirarse de las impresoras inmediatamente.
- j. Las impresoras a color solo deben usarse para imprimir documentos para los Clientes.
- k. Al notar la presencia de extraños en las instalaciones de Grupo 7COMm, intente averiguar quiénes son y remitirlos a la Recepción.
  - I. El ingreso de visitantes al Grupo 7COMm será guiado por la Recepción, que avisará al visitante.
- m. Al observar cualquier situación extraña o irregular, comuníquelo a AO Instalaciones, por correo electrónico: [instalaciones@7comm.com.br](mailto:instalaciones@7comm.com.br)

# 3

## Seguridad

Se han definido unas normas y procedimientos de seguridad para prevenir accidentes o situaciones de riesgo, garantizando la seguridad de las personas. No obstante, la eficacia de estos procedimientos depende de la colaboración de cada persona, en el sentido de observar y cumplir las normas y también de comunicar cualquier situación de riesgo al responsable del área.

### 3.1 Incendios

#### Prevención

Conozca a los brigadistas de su zona y la ubicación de los extintores. Notificar al AO Instalaciones o al responsable del área si se ha utilizado un extintor o si el sello está roto.

#### En caso de incendio

- Avisar a la recepción del edificio.
- Si el fuego es pequeño y está contenido, ubique el extintor más cercano. Esto solo debe hacerse si puede manejar el extintor.
- Si el fuego está fuera de control, abandone el área inmediatamente. No intente controlar el fuego.
- Llamar al departamento de bomberos: 193.
- Si es posible, comuníquese inmediatamente con la persona a cargo del área y evacúe a todas las personas del área.
- No usar los elevadores.
- Utilice las escaleras de emergencia. Siga las rutas de escape, guiado por los bomberos.
- Cuando llegue el departamento de bomberos, muéstreles la ubicación del incendio. No vuelva a entrar al edificio hasta que el departamento de bomberos lo permita.

## 3.2 Portación de armas

Está prohibido que cualquier persona ingrese a las instalaciones del Grupo 7COMm portando un arma de fuego o arma blanca, con o sin licencia (portación de un arma). Se hará excepción a la policía, guardias de seguridad u otra persona, para esta última el Grupo 7COMm debe dar permiso por escrito.

### Cámaras de Circuito Cerrado

Para mayor seguridad de todos, algunas instalaciones del Grupo 7COMm están equipadas con cámaras de circuito cerrado. Este equipo es una medida preventiva contra la creciente ocurrencia de robos y hurtos fuera del horario comercial.

Las cámaras están instaladas y posicionadas en lugares adecuados, por lo que no deben ser manipuladas sin autorización del Grupo 7COMm.

# 4

## Procedimientos

Esta sección está destinada a los procedimientos internos adoptados por el Grupo 7COMm.

### 4.2 Reembolso de Gastos

#### 4.2.6 Criterios

Criterios de reembolso de gastos practicados por el Grupo 7COMm:

#### Transporte

- Restringido a la atención al público, y siempre que lo autorice el Consejo.
- Solicitado por el responsable del área.
- Sugerimos tomar el metro hasta la estación más cercana al cliente, y luego utilizar una de las empresas de movilidad registradas como proveedores del Grupo 7COMm, si es necesario.
- Utilizar únicamente empresas de movilidad pertenecientes al registro de proveedores del Grupo 7COMm.

- Al utilizar empresas de movilidad registradas como proveedores del Grupo 7COMm (por ejemplo Uber, Cabyfi, 99Taxi y similares) informar al centro de costo

#### Subterráneo

- El billete de metro debe solicitarse con antelación a AO Financiera y/o AO Instalaciones.
- La cantidad solicitada debe ser la utilizada el mismo día.

#### Billetes de avión y de carretera

- Restringido al servicio de atención al cliente
- Aprobado previamente por el gerente/Consejo.
- Previa aprobación del Gerente/Consejo, corresponderá a los Administradores, Empleados, Pasantes o Aprendices informar al Soporte Central que procederá con los trámites internos junto con el AO Financiero para realizar la compra.
- Si la compra aprobada es realizada directamente por Administradores, Empleados, Pasantes o Aprendices, se podrá solicitar el reembolso al AO Financiero.

#### Otros gastos

Sólo cuando sea previamente aprobado por el Consejo Ejecutivo.

#### 4.2.7 Cómo solicitar el pago de Reembolso de Gastos

##### Molde

- Llene la OP de reembolso en Ctower (<https://ctower.7comm.com.br/loginMB.action>), adjuntando todos los recibos de gastos, con las respectivas justificaciones.

##### Pago

- Los reembolsos se realizan en la misma fecha de nómina de sueldos, es decir, el 5 (quinto) día hábil y el 20 del mes.

- El pago está condicionado a la correcta finalización de la OP, obedeciendo a las fechas de liberación establecidas por el AO Financiero y con la aprobación del Consejo.

### **4.3 Solicitud de Compra de Productos y/o Servicios**

Las solicitudes de compra de productos y/o servicios se deben realizar a través de Aprobaciones vía Microsoft Teams, en las cuales el solicitante describirá toda la información necesaria, la cual será sometida a aprobación por parte de las autoridades y posteriormente remitida al AO Financiero, en caso de aprobarse, continuando el proceso

### **4.4 Servicio**

Instruir en el servicio a Proveedores y Clientes del Grupo 7COMm

Servicio Presencial y Online

Al dar la bienvenida a un visitante, proceda de la siguiente manera:

- Evite hacer esperar a su visitante en recepción y/o eventos en línea. Consíguelo lo antes posible. Esto demostrará lo importante que es para ti;
- Siempre que sea posible, reciba personalmente a su visitante en la recepción. De lo contrario, deje a una persona encargada de hacerlo, informando el lugar de la reunión, otros participantes, etc. Esto mostrará consideración por su visitante;
- Preséntese (si corresponde), salude y dé la bienvenida a su visitante. Esto mostrará buenas maneras;
- Diríjase a cada visitante por su nombre. Esto demostrará su placer al recibirlo;
- Iniciar la reunión a la hora acordada. Esto mostrará respeto por el tiempo de su visitante;
- Al final de la reunión, siempre agradezca a su visitante. Esto le mostrará su aprecio por su tiempo.

Recuerda que un buen servicio no es solo cuestión de buenas maneras, sino también de buenos negocios.

## Uso de Telefonía

Instruir a los usuarios sobre la mejor forma de utilizar el servicio telefónico (casa matriz y sucursal).

## Desvío de llamadas

Cuando esté lejos de su estación de trabajo por períodos prolongados, le sugerimos que utilice el desvío de llamadas.

En caso de problemas o dudas, consulte con Infraestructuras y, en última instancia, con Recepción.

# 5

## Cambios Al Manual de Buenas Prácticas

El Grupo 7COMm se reserva el derecho de modificar este Manual de Buenas Prácticas en cualquier momento, manteniéndolo actualizado y disponible en Microsoft SharePoint. Por otro lado, se recomienda enfáticamente a los Gerentes, Empleados, Pasantes y Aprendices la lectura periódica y completa del Manual de Buenas Prácticas del Grupo 7COMm.

Historic			
Date	Version	Description	Responsable
17/02/2014	6.2	Inclusión del trámite I-011/03 Indicación de Negocios	-
16/09/2021	1.0	Actualización de contenido; incorporación del Manual de Normas y Procedimientos versión 6.2 de febrero de 2014 por el Código de Conducta y Ética Empresarial versión 4 del 16/07/2021; elaboración del Manual de Buenas Prácticas Consejo Ejecutivo, AO Legal; WeAre7; AO Administrativo, AO Instalaciones y AO Financiero.	Consejo Ejecutivo, AO Legal; WeAre7; AO Administrativo, AO Instalaciones y AO Financiero.



