



BIENVENIDO A LARM LARM, tu hogar en todo lugar

Durante más de 25 años hemos escuchado las historias de cientos de profesionales que con valentía dejaron su país natal, con el fin de encontrar nuevas oportunidades para su familia y muchas veces para todo un entorno social.

Los años nos han permitido conocer a estos profesionales, escucharlos y entenderlos. Sabemos lo difícil que es dejar todo atrás, un momento cuando el significado real de todo emerge con su poder.

Es ese momento cuando cada foto amarra una historia y quisieras llevártelas todas, cuando cada libro tiene su propio cuento y luchas con la idea de comprarlos todos en versión digital.

Es ese momento cuando tu guitarra o tu colección de monedas te lleva a la infancia y te rehúsa a filtrarla del equipaje. Sí que te entendemos y sabemos que la familia que se queda también viaja contigo. Que los amigos ya fueron obligados a escribir un pacto sagrado para que te visiten en el próximo verano. Y sabemos que ya preguntaste si el canal deportivo transmite los partidos de tu equipo favorito.

Quizás el listado de pensamientos es interminable, pero queremos hacerte saber que te admiramos, no cualquiera lo hace, no cualquiera supera el miedo con el pecho en frente.

También admiramos a tu pareja y a tus hijos, por ser pioneros que abren un camino donde antes no lo había.

Es por esto por lo que decidimos hacer nuestro trabajo con el corazón y ser tu familia en Colombia y así, podrás enfocarte en lo trascendental, de lo otro nos ocupamos nosotros. Lo más importante del mundo viaja contigo, tu hogar.

Durante más de 25 años hemos trabajado para que los profesionales internacionales vivan su traslado de la manera más tranquila y cálida posible, ese es nuestro compromiso





MANUAL
POLÍTICAS & LINEAMIENTOS CORPORATIVOS LARM
LARM COLOMBIA SAS. Y LARM RELOCATION DEL ECUADOR LTDA.: LARM:
 (Mencionadas como LARM, para efectos del presente manual)

El propósito de este manual es que todos los colaboradores de LARM comprendan las políticas y lineamientos que constituyen la base de nuestra compañía. Este manual servirá de guía durante su relación laboral con LARM

- Los colaboradores de LARM deben actuar con cuidado y discreción en el manejo de datos personales.
- LARM protege y respeta la confidencialidad de los datos personales en todas sus formas de medios: físicos, verbales y electrónicos.
- Protección de toda la información y propiedad intelectual: la divulgación y el uso de la información de la compañía, tanto la de los clientes como la nuestra, está restringida únicamente al personal autorizado.
- Asegurar que todo el material y los bienes de la compañía se utilicen únicamente para fines corporativos.
- Comprender los controles internos relacionados con su cargo y cumplir con las políticas y procedimientos asociados a dichos controles.
- Reportar de inmediato cualquier actividad sospechosa que no cumpla con nuestra política de transparencia en los registros corporativos y controles internos.
- Los colaboradores de LARM deben respetar y cumplir las leyes y regulaciones internacionales y locales.
- LARM cumple con las leyes que prohíben la discriminación en las prácticas de empleo en cualquier lugar donde operemos.
- No está permitido recibir comisiones y/o regalos que comprometan la integridad de su trabajo.
- LARM promueve la igualdad de oportunidades y respeta la diversidad. Se debe reportar cualquier incidente relacionado con discriminación o acoso.
- Se espera que los colaboradores de LARM actúen con integridad, honestidad y transparencia, y que traten a todas las partes interesadas con equidad, respeto y profesionalismo.
- Inducir a una persona o a un funcionario local o extranjero a actuar ilegal o indebidamente no será tolerado.
- LARM no aceptará ningún regalo de ningún socio comercial si existe la sugerencia de que se espera o implica un favor a cambio.
- LARM no ignorará ni dejará de reportar ningún indicio de pagos indebidos a las autoridades competentes.





- Los colaboradores de LARM no inducirán ni ayudarán a otra persona a infringir ninguna ley o regulación aplicable.

Adicionalmente, en este documento se describen de manera detallada las políticas de LARM que deben cumplirse y observarse.

Toda posible violación de este Manual debe ser reportada. LARM prohíbe estrictamente cualquier represalia contra un colaborador que reporte una preocupación de buena fe. Cualquier acto de represalia resultará en acción disciplinaria.

LARM está comprometida en mantener un entorno laboral libre de acoso, discriminación y hostigamiento. La compañía aplica una política de cero tolerancias frente a cualquier conducta que cree un ambiente intimidante, hostil u ofensivo, y ha establecido procedimientos claros para denunciar y atender este tipo de conductas.

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

- Toda la información recopilada por LARM para la ejecución del trabajo, así como todos los resultados e información obtenidos, se consideran propiedad del cliente y se mantendrán en estricta confidencialidad.

DECLARACIÓN DE NO DIVULGACIÓN

- LARM mantendrá la confidencialidad de toda la información propietaria del cliente y no divulgará dicha información a ninguna persona o entidad sin la autorización previa y por escrito de la empresa cliente.

La violación de cualquiera de las políticas y lineamientos descritos en este manual resultará en medidas disciplinarias que pueden incluir la terminación del contrato laboral. Para cualquier consulta sobre este código, por favor comuníquese con:

- **Recursos humanos:** hr.colombia@larmgroup.com
- **Dirección:** Colombia@larmgroup.com





POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

LARM COLOMBIA S.A.S. y LARM RELOCATION DEL ECUADOR CIA LTDA miembros de Latin American Relocation Management Group (LARM), empresas pymes, ofrece servicios de reubicación y asistencia migratoria: servicios corporativos enfocados a la coordinación, asesoría y consultoría en todos los aspectos relacionados con la movilidad internacional y asistencia migratoria a: personas naturales, compañías, funcionarios y sus familias a nivel nacional e internacional, asumiendo el compromiso y liderazgo del trabajo seguro y todo lo que garantice la protección de sus colaboradores, cuidado del medio ambiente, preservación de la información y satisfacción de sus clientes, asignando los recursos y personal competente, comprometido con la participación, consulta y el enfoque de la mejora continua, disponiendo de un sistema integrado de gestión basado en el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001 que se enfoca y sostiene en los siguientes lineamientos:

- Prevenir incidentes, accidentes y enfermedades laborales: proporcionando condiciones de trabajo seguras y saludables: eliminando los peligros y reduciendo los riesgos sobre la salud de nuestros empleados y contratistas.
- Implementar acciones que apunten al bienestar y satisfacción de nuestros clientes internos, externos y partes interesadas.
- Reducir el impacto de nuestras operaciones al ambiente y en la prevención de la contaminación.
- Garantizar la custodia y el manejo de la información sensible bajo los principios de confidencialidad, disponibilidad e integridad.
- Cumplir con los requisitos legales vigentes y de otra índole aplicable a la organización y sistemas de gestión.
- Gestionar la sostenibilidad del negocio e Incremento de estado de resultados.

El cumplimiento de esta política es obligatorio para colaboradores, proveedores y todas las partes interesadas que puedan estar a cargo o afectar a LARM, siempre apoyados en nuestros valores de integridad, profesionalismo, trato justo, respetuoso y transparente.





POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

En LARM nuestra prioridad es la protección de la vida, la salud y el bienestar de todos nuestros colaboradores, proveedores y visitantes.

Para ello, la organización se compromete a:

- Identificar los peligros, evaluar y controlar los riesgos asociados con nuestras actividades.
- Cumplir la normativa nacional e internacional vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Garantizar los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión de SST.
- Fomentar una cultura de prevención, autocuidado y responsabilidad compartida.
- Implementar programas de capacitación, control del ausentismo y preparación para la atención de emergencias.
- Promover la participación de los trabajadores y partes interesadas en la gestión de la seguridad y salud.
- Mantener el compromiso con la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Responsabilidad compartida:

- La gerencia lidera y promueve el cumplimiento de esta política en todos los niveles.
- Cada colaborador y/o proveedor es responsable de cumplir las normas de seguridad, trabajar de manera segura y reportar oportunamente condiciones y actos inseguros.





POLÍTICA DE DESCONEXIÓN LABORAL

Los avances tecnológicos han transformado la forma en que trabajamos, generando beneficios, pero también riesgos asociados al uso intensivo de dispositivos digitales (estrés, fatiga, burnout, afectación de la vida personal).

En LARM nuestra prioridad es garantizar el derecho de nuestros colaboradores a un equilibrio entre vida laboral, personal y familiar, conforme a la legislación vigente en cada país y así garantizar que puedan disfrutar efectivamente de su tiempo de descanso, licencias, permisos y vacaciones, sin que existan requerimientos laborales fuera de la jornada establecida, salvo en situaciones excepcionales previstas en la ley.

MARCO LEGAL

- **Colombia:** Ley 2191 de 2022 (derecho a la desconexión laboral), Ley 1010 de 2006 (acoso laboral), normas sobre salud ocupacional y trabajo remoto.
- **Ecuador:** Código del Trabajo (arts. 47 y 55 sobre jornada máxima y descanso), Acuerdo Ministerial MDT-2016-0190 y normativa sobre teletrabajo.
- Convenios de la OIT ratificados por ambos países.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta política aplica a todos los colaboradores de LARM, cualquiera sea su modalidad contractual, jornada laboral o nivel jerárquico, incluyendo personal que trabaje de manera presencial, remota o híbrida.

DERECHO A LA DESCONEXIÓN DIGITAL

Ningún trabajador está obligado a atender comunicaciones, llamadas, correos o mensajes relacionados con el trabajo fuera de su jornada laboral, en fines de semana, vacaciones o descansos.

Se exceptúan los casos definidos en la ley:

- a) Cargos de dirección, confianza y manejo.
- b) Actividades que por su naturaleza requieren disponibilidad permanente
- c) Situaciones de fuerza mayor o urgencia que pongan en riesgo la operación de la empresa.

El incumplimiento de esta política podrá constituir **acoso laboral** en los términos de la Ley 1010 de 2006 (Colombia) y de las normas ecuatorianas sobre salud y prevención de riesgos laborales.





MEDIDAS DE IMPLEMENTACIÓN

Comunicaciones:

- Se evitará el envío de correos o mensajes fuera del horario laboral.
- En caso de ser estrictamente necesario, se usará la opción de "envío programado" para el horario laboral del destinatario.

Reuniones y capacitaciones:

- Serán convocadas dentro del horario laboral.
- No podrán extenderse más allá del mismo, salvo causa de fuerza mayor.

Mensajes de ausencia:

- Los colaboradores deberán activar mensajes automáticos de ausencia durante vacaciones o permisos, indicando fecha de regreso y contacto alterno.

Responsabilidad de líderes y directivos:

- Los mandos medios y superiores deberán ser ejemplo en el cumplimiento de la política, absteniéndose de exigir disponibilidad fuera del horario.

Trabajo remoto o híbrido:

- Tendrá la misma garantía de desconexión que el trabajo presencial.

USO RESPONSABLE DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

- Los equipos y sistemas tecnológicos suministrados por la empresa son de uso exclusivamente laboral.
- Está prohibido usarlos para fines ilícitos, personales o que atenten contra la dignidad humana, la imagen corporativa o la seguridad informática.
- La empresa podrá auditar los medios tecnológicos corporativos en el marco de la ley, para fines de control, seguridad y prevención de fraude.

EXCLUSIONES

No se aplicarán las restricciones de desconexión en situaciones excepcionales y justificadas de:

- Emergencias operativas.
- Cargos de alta dirección o confianza.

SEGUIMIENTO Y RESPONSABILIDADES

El **COPASST** y el **Comité de Convivencia Laboral** harán seguimiento semestral al cumplimiento de esta política.

Los casos de incumplimiento podrán ser reportados al área de Talento Humano y se analizarán conforme a los protocolos internos.





POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA DE GÉNERO

LARM manifiestan su compromiso de garantizar ambientes de trabajo seguros, respetuosos y libres de cualquier forma de acoso laboral, sexual o violencia de género. Para ello, implementan medidas de prevención, atención y corrección de conductas que puedan considerarse hostigamiento, discriminación o coerción, sin distinción del rol, jerarquía o condición de la persona involucrada.

Con el objetivo de mantener y consolidar una cultura organizacional basada en el respeto, la dignidad y la prevención, fortaleciendo el clima laboral y el bienestar de todos los colaboradores

COMPROMISOS DE LA EMPRESA

- Cumplir y hacer cumplir la normatividad vigente en Colombia y Ecuador sobre la prevención del acoso y la violencia de género.
- Divulgar de manera clara esta política y los procedimientos internos establecidos.
- Brindar formación en habilidades socioemocionales e interpersonales a todos los colaboradores.
- Fortalecer las competencias del Comité de Convivencia Laboral para mediar en casos de conflicto y acoso.
- Implementar un procedimiento interno **confidencial, conciliatorio y efectivo** para la atención de quejas.
- Revisar periódicamente los lineamientos de la autoridad laboral y sistemas de información oficiales, como el **SIVIGE** en Colombia, para garantizar la actualización y cumplimiento normativo.

COMPROMISOS DE LOS COLABORADORES

- Conocer y cumplir las políticas y reglamentos internos.
- Fomentar un ambiente de trabajo basado en el respeto, la confianza y la inclusión.
- Reconocer y valorar la diversidad de género, raza, origen y creencias.
- Promover el trabajo colaborativo y participar activamente en actividades preventivas y de sensibilización.

ALCANCE

Esta política es de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores vinculados a la organización, cualquiera sea su modalidad de contratación o relación laboral.





POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

En LARM estamos plenamente comprometidos con los principios de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), incorporándolos cuando son adecuados para el beneficio de nuestros clientes, socios, proveedores, el medio ambiente y la sociedad en general, buscando contribuir al desarrollo del país.

Los pilares y principios que sustentan el cumplimiento de nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa son:

- **Calidad de vida en la empresa:** LARM promueve la igualdad de trato y la no discriminación por motivos de origen, religión, política, clase social, sexo o cualquier otra forma de discriminación en todos sus procesos de gestión humana. Se promueven actividades de bienestar que permiten la integración con la familia.
- **Ética empresarial:** La ética empresarial de LARM se refleja en el Código de Conducta y Ética Empresarial, en el cual se facilita la acción y se delimitan los parámetros de comportamiento de cada una de las personas que interactúan dentro de la compañía y en su entorno.
- **Vinculación con la comunidad:** LARM realiza esfuerzos para participar en el desarrollo de acciones enfocadas en apoyar la educación y la salud de la comunidad en general, buscando contribuir a su bienestar.
- **Compromiso con el medio ambiente:** LARM con el fin de generar el menor impacto posible en el medio ambiente, cuenta con una Política Ambiental que busca optimizar los recursos utilizados.
- **Relación con clientes y proveedores:** En LARM ofrecemos servicios competitivos que satisfacen las necesidades de nuestros clientes, y esperamos que nuestros proveedores lo hagan de la misma manera. Buscamos contribuir a la mejora de sus sistemas de gestión evaluando su desempeño en criterios como oportunidad, confiabilidad y adecuación del servicio, forma de pago y cobertura.





POLÍTICA AMBIENTAL

LARM está comprometida con integrar la responsabilidad ambiental y la sostenibilidad en todas nuestras actividades, servicios y operaciones. Reconocemos que proteger el medio ambiente no solo es una obligación corporativa, sino también un valor compartido con nuestros grupos de interés y las comunidades.

Nos dedicamos a:

- Promover el uso responsable y eficiente de los recursos de agua y energía.
- Minimizar el consumo de papel y apoyar las prácticas de reciclaje para reducir la deforestación y proteger los ecosistemas.
- Gestionar y disponer adecuadamente los residuos para limitar el impacto ambiental.
- Cumplir con todas las leyes y regulaciones ambientales aplicables.
- Educar, capacitar y comprometer a los colaboradores para apoyar y cumplir con esta Política Ambiental.
- Prevenir la contaminación adoptando y promoviendo prácticas ambientalmente responsables en todas nuestras operaciones.
- Colaborar con proveedores para alinear sus prácticas con nuestros estándares ambientales.
- Reducir nuestra huella ecológica mediante prácticas sostenibles, incluyendo programas de reciclaje e iniciativas de ahorro energético.

En coherencia con nuestros principios de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), LARM reconoce que los esfuerzos de sostenibilidad se fortalecen con perspectivas diversas y una participación inclusiva. Nos comprometemos a:

- Garantizar que todas las personas, independientemente de su origen, tengan igualdad de acceso para participar y contribuir en nuestras iniciativas ambientales.
- Fomentar ideas y proyectos de sostenibilidad liderados por personal que reflejen la diversidad de nuestra fuerza laboral y de las comunidades a las que servimos.
- Promover la justicia ambiental siendo conscientes del impacto de nuestras operaciones en comunidades vulnerables y subrepresentadas.
- Al fomentar un enfoque inclusivo hacia la gestión ambiental, LARM fortalece su capacidad para innovar, conectarse con los grupos de interés y crear un futuro más sostenible y equitativo para todos.





POLITICA DE CONFLICTO DE INTERESES

LARM busca prevenir y gestionar situaciones que puedan constituir o aparentar un conflicto de intereses entre colaboradores, proveedores y LARM, garantizando que todas las decisiones se tomen en beneficio de la compañía, sus clientes y aliados.

Esta política aplica a todos los proveedores y colaboradores de LARM

PRINCIPIOS

- **Transparencia:** actuar con claridad, informando cualquier posible conflicto.
- **Lealtad:** priorizar siempre los intereses de LARM sobre los personales.
- **Imparcialidad:** tomar decisiones libres de influencias externas.
- **Uso responsable de activos:** los recursos, información y bienes de LARM deben utilizarse únicamente para fines legítimos de la compañía.

LINEAMIENTOS

- Los colaboradores deben evitar situaciones en las que intereses personales, familiares o económicos puedan afectar la objetividad en la toma de decisiones relacionadas con LARM
- Está prohibido usar información confidencial sobre actividades actuales o futuras de LARM para beneficio personal o de terceros.
- Ningún colaborador podrá desempeñarse como director, consultor, agente o empleado en empresas competidoras o con actividades similares, salvo autorización previa y por escrito de la Dirección.
- Cualquier relación o negocio entre LARM y empresas de familiares o relacionados de colaboradores solo podrá llevarse a cabo si es declarada y autorizada expresamente por la Dirección.
- Todos los activos de LARM (equipos, recursos financieros, información confidencial, instalaciones) deben ser usados exclusivamente para fines corporativos legítimos.

DECLARACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS

Los colaboradores deben reportar de manera inmediata cualquier conflicto real, potencial o percibido.

Los reportes se deben presentar a:

- Recursos humanos: hr.colombia@larmgroup.com
- Dirección: Colombia@larmgroup.com





Ningún colaborador podrá participar en decisiones relacionadas con un conflicto declarado.

CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento de esta política es considerado falta grave y podrá dar lugar a:

- Terminación con justa causa del contrato de trabajo.
- Terminación del contrato de servicios o relación comercial.
- Acciones disciplinarias o legales según la normatividad aplicable en cada país.





POLÍTICA GLOBAL ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

LARM busca prevenir, detectar y sancionar cualquier forma de soborno, extorsión, fraude o corrupción dentro de la compañía, garantizando la transparencia, la integridad y el cumplimiento de las leyes en cada país donde operamos.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

- Cero tolerancias al soborno y la corrupción.
- Cumplimiento legal: ajustarnos a las leyes locales (Colombia: Ley 1474/2011, Ley 2195/2022; Ecuador: Código Orgánico Integral Penal, normativa de contratación; USA: FCPA).
- Integridad y transparencia: todos los ingresos, egresos y registros deben reflejar de manera veraz las transacciones.
- Uso responsable de activos: los recursos de LARM solo pueden usarse con fines legítimos de negocio.
- Neutralidad política: LARM no financia partidos ni candidatos, y prohíbe el proselitismo político en sus instalaciones.

LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS

- Prohibición de sobornos y pagos indebidos
- Ningún colaborador podrá ofrecer, prometer, entregar, solicitar o aceptar pagos, beneficios o favores indebidos a funcionarios públicos o privados.
- Se prohíben comisiones ocultas, pagos de facilitación, contragolpes o cualquier forma de pago ilegal o impropio.
- Regalos y atenciones
 - Solo podrán entregarse o recibirse regalos cuando sean razonables, proporcionales y con un propósito legítimo (ej. cortesías de bajo valor en eventos comerciales).
 - Todo regalo u hospitalidad debe contar con autorización previa de la Dirección. (en uno solo)
- Está prohibido ofrecer cualquier cosa de valor a funcionarios públicos o partidos políticos.
- Conflictos de interés vinculados a corrupción
- Cualquier situación que involucre un beneficio personal o familiar que pueda influir en decisiones corporativas debe ser declarada y gestionada según la Política Global de Conflicto de Intereses.





Mecanismos de reporte y consulta

Todo colaborador debe informar de inmediato a la Dirección cualquier hecho sospechoso de corrupción o soborno. LARM garantiza la confidencialidad y prohíbe represalias contra quienes denuncien de buena fe.

CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO

- Terminación de contrato laboral o comercial.
- Acciones disciplinarias internas.
- Denuncias ante las autoridades competentes en cada país.





POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

LARM está comprometida con la promoción y el respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales de todas las personas impactadas por nuestras operaciones. Esta política refleja nuestra adhesión a los principios establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos.

Nuestro compromiso con los derechos humanos se extiende a nuestros colaboradores, proveedores, clientes y las comunidades en las que operamos.

LARM afirma los siguientes principios:

- Prohibición del trabajo forzoso y la trata de personas: Está estrictamente prohibida toda forma de trabajo forzoso, trabajo en servidumbre, esclavitud moderna y trata de personas en cualquier parte de nuestras operaciones o cadena de suministro.
- Prohibición del trabajo infantil: No participamos ni apoyamos el uso de trabajo infantil. Todos los trabajadores deben cumplir con la edad mínima establecida por las leyes locales aplicables y los estándares de la OIT.
- Libertad de asociación y negociación colectiva: Respetamos el derecho de los colaboradores a asociarse libremente, organizarse y negociar colectivamente, de acuerdo con las leyes locales y las normas internacionales.
- Salarios justos y jornadas de trabajo razonables: Garantizamos que la compensación sea justa y cumpla con los estándares legales de salario, y que los colaboradores no trabajen en exceso de las horas máximas establecidas por la ley o por acuerdos colectivos.
- Condiciones de trabajo seguras y saludables: Estamos comprometidos con mantener un entorno de trabajo seguro, saludable y protegido. Contamos con políticas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo para identificar y mitigar riesgos, así como para capacitar a los colaboradores en su prevención.
- No discriminación e igualdad de oportunidades: Ofrecemos un lugar de trabajo libre de discriminación, acoso y abuso. Las decisiones relacionadas con el empleo se basan en las calificaciones, el desempeño y las necesidades del negocio, sin verse influenciadas por raza, etnia, color, género, orientación sexual, religión, origen nacional, discapacidad, edad u otra condición protegida por la ley.
- Respeto a la privacidad y dignidad: Respetamos la privacidad, la dignidad y los derechos individuales de cada empleado, cliente y parte interesada.
- Mecanismo de quejas y no represalias: Fomentamos la comunicación abierta y brindamos un proceso seguro y accesible para reportar inquietudes relacionadas con derechos





humanos. Está estrictamente prohibida cualquier forma de represalia contra quienes reporten inquietudes de buena fe.

- Responsabilidad en la cadena de suministro: Esperamos que nuestros proveedores, aliados comerciales y socios mantengan estos mismos estándares de derechos humanos. LARM se reserva el derecho de evaluar y auditar su cumplimiento, así como de terminar relaciones con quienes violen estos principios.



LARM Ecuador
Quito - Ecuador
(593) 987906424
ecuador@larmgroup.com

LARM Colombia
Carrera 13 # 96-67 Of. 607
Bogotá- Colombia
(57) 3123062432
colombia@larmgroup.com
www.larmcolombia.com



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

LARM busca establecer los lineamientos que regulan el comportamiento de todas las personas que interactúan con la compañía, incluyendo directivos, colaboradores, asociados, proveedores, consultores, aliados estratégicos y terceros vinculados, con el propósito es garantizar que todas las decisiones y acciones se desarrollen bajo principios éticos, en coherencia con los valores de la compañía y en cumplimiento de las leyes aplicables.

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

- Integridad y profesionalismo como base de todas las actuaciones.
- Respeto, transparencia, confianza, justicia y lealtad en las relaciones internas y externas.
- No discriminación por motivos de origen, religión, género, ideología, orientación sexual, condición social o cualquier otro aspecto.
- Cumplimiento normativo: todas las acciones deben estar enmarcadas en la ley, regulaciones locales e internacionales, y en las políticas de LARM
- Prevención de conflictos de interés: actuar siempre en favor de los intereses de la organización, evitando situaciones que puedan comprometer su objetividad.

VALORES CORPORATIVOS

- Actuar con integridad y profesionalismo en todo momento.
- Compromiso con el cumplimiento de las leyes y regulaciones en Colombia, Ecuador y los países donde opera LARM
- Trato justo, respetuoso y transparente hacia clientes, colaboradores, proveedores y aliados estratégicos.

PRINCIPIOS ORIENTADORES

- Honestidad y probidad en el desempeño de funciones y en las relaciones comerciales.
- Cumplimiento legal y contractual en todas las actividades.
- Transparencia en la toma de decisiones y en el manejo de la información.
- Confidencialidad respecto a la información sensible, privilegiada o de carácter personal y empresarial.
- Lealtad hacia la organización y sus grupos de interés.





REGLAS DE CONDUCTA PARA COLABORADORES Y TERCEROS

Conducta esperada

- Todos los colaboradores y terceros deben:
- Obrar de buena fe, con lealtad y diligencia.
- Conocer y cumplir las políticas internas, la legislación aplicable y los reglamentos internos de LARM
- Usar los activos e instalaciones de la empresa únicamente para fines legales, adecuados y autorizados.
- Tratar a todas las personas con respeto, justicia, transparencia y dignidad.
- Reportar errores, incidentes, riesgos y accidentes oportunamente.
- Promover la cultura del riesgo, la sostenibilidad y la mejora continua.
- Respetar los mecanismos de seguridad y control interno.
- Reconocer y comunicar errores de manera inmediata a los canales establecidos.

Conductas prohibidas

- Se prohíbe a colaboradores y terceros:
- Realizar actividades particulares durante la jornada laboral sin autorización.
- Representar a LARM sin autorización expresa.
- Manipular información administrativa o contable en detrimento de clientes o de LARM
- Seleccionar proveedores sin seguir los procedimientos establecidos.
- Usar indebidamente recursos financieros o bienes de la compañía.
- Realizar negocios con personas o entidades que actúen en contra de la ley.
- Aceptar, ofrecer, solicitar o dar sobornos, dádivas, comisiones ilegales o cualquier forma de pago indebido.
- Utilizar información privilegiada para beneficio personal o de terceros.
- Realizar cualquier forma de discriminación, acoso o maltrato.

CUMPLIMIENTO Y DISCIPLINA

El incumplimiento de este Código por parte de colaboradores internos dará lugar a la aplicación de medidas disciplinarias conforme a la normativa laboral vigente en Colombia y Ecuador, así como a las políticas internas de LARM

En el caso de terceros o proveedores, el incumplimiento podrá dar lugar a la terminación de la relación contractual o comercial con LARM





POLÍTICA Y LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

LARM busca garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de la información de la Compañía y de las partes interesadas, mediante la implementación de políticas, procedimientos y controles que soporten el cumplimiento de la misión corporativa y los estándares legales, regulatorios y contractuales aplicables.

Esta política aplica a todos los aspectos administrativos, de gestión, logísticos y de control de la organización, e involucra a directivos, colaboradores, proveedores, terceros y cualquier persona que tenga acceso a información o activos de LARM.

COMPROMISOS DE LA COMPAÑÍA

LARM se compromete a:

- Cumplir con los requisitos legales y contractuales relacionados con la seguridad de la información.
- Integrar la seguridad de la información en la cultura de gestión de riesgos de la compañía.
- Garantizar que los requisitos de seguridad se incluyan en los procesos contractuales con colaboradores y terceros.
- Sancionar disciplinaria y contractualmente cualquier acción que atente contra la seguridad de la información.

PRINCIPIOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Confidencialidad: la información solo será accesible a personas autorizadas.
- Integridad: la información será exacta, completa y confiable.
- Disponibilidad: la información estará disponible en el momento y forma que se requiera.
- Privacidad: se protegerán los datos personales conforme a la normativa vigente.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

- Instalación de Software
 - Prohibida la instalación de software no autorizado o sin licencia.
 - Toda instalación debe contar con aprobación de la Dirección y ser realizada por personal de TI.
- Uso de Dispositivos de Almacenamiento Externo
 - Prohibido el uso de dispositivos externos sin autorización.
 - Al finalizar su uso, deben eliminarse los datos, ejecutar limpieza con antivirus y devolver el dispositivo al encargado.





- Uso de Internet y Monitoreo
 - La gerencia puede monitorear y bloquear accesos a sitios inapropiados (contenido sexual, apuestas, sustancias ilícitas, violencia, discriminación, redes sociales, etc.).
 - Está prohibido evadir controles técnicos, realizar ataques informáticos o navegar en páginas no autorizadas.

- Uso del Correo Electrónico y Comunicaciones
 - Prohibido el envío o reenvío de correos con contenido ofensivo, político, discriminatorio, pornográfico o spam.
 - El correo corporativo no debe usarse para fines personales.

- Copias de Seguridad
 - Se realizan respaldos automáticos diarios de bases de datos y archivos críticos.
 - Los responsables de activos deben garantizar la correcta gestión, retención y custodia de copias.

- Almacenamiento de Datos
 - Todos los archivos y documentos corporativos deben almacenarse únicamente en SharePoint.
 - Cualquier excepción requiere autorización del Country director.

- Manejo de Contraseñas
 - Contraseñas de sistema: cambio obligatorio cada 6 meses.
 - Contraseñas de usuario: cambio obligatorio cada 30 días.
 - Deben cumplir con complejidad mínima (8 caracteres, mayúsculas, minúsculas, números y especiales).
 - Prohibido compartir, almacenar en texto plano o enviar contraseñas por medios inseguros.

- Registro de Actividad y Supervisión
 - Todos los eventos, excepciones y fallas quedan registrados y protegidos contra manipulación.
 - Los registros serán revisados periódicamente.

- Acceso a Datos Sensibles de Empleados
 - Limitado al área de Gestión Humana y Dirección General, salvo cargos específicos autorizados.
 - Aplican medidas de seguridad reforzadas.





- Seguridad de la Información y Recurso Humano
 - Durante procesos de selección, contratación, permanencia y desvinculación, se garantiza la protección de datos personales.
 - Todo colaborador firma acuerdo de confidencialidad.
 - Al finalizar la relación laboral, se revocan accesos y contraseñas asignadas.
- Confidencialidad con Terceros
 - Todo proveedor o aliado debe firmar acuerdos de confidencialidad.
 - El incumplimiento puede dar lugar a sanciones y terminación contractual. (general)
- Selección de Encargados para Transmisión de Datos Personales
 - Se deben evaluar medidas de seguridad, capacidad y políticas del encargado.
 - Se formaliza contrato de transmisión y se realizan auditorías periódicas.
- Revisiones de Seguridad
 - La seguridad informática será revisada periódicamente mediante inspecciones internas y externas.

PROCESO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES

Reporte inmediato del incidente a la Dirección con informe en 24 horas.

Notificación a autoridades (cuando aplique, ej. SIC en Colombia).

Reunión con la dirección para análisis técnico, identificación de fallas y adopción de correctivos.





POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

LARM busca establecer los lineamientos bajo los cuales recolecta, almacena, usa, circula, comparte y protege los datos personales obtenidos en desarrollo de sus actividades, con el fin de garantizar los derechos de los titulares, el cumplimiento normativo y la gestión ética de la información.

Aplica a todos los colaboradores, proveedores, clientes, aliados estratégicos y terceros vinculados a LARM en Colombia, Ecuador, Estados Unidos y demás países donde opere el grupo.

DEFINICIONES

- Dato personal: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.
- Dato sensible: aquel que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación (ej. salud, orientación política, religión).
- Tratamiento: cualquier operación sobre datos personales (recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia o supresión).
- Titular: persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento.
- Responsable del tratamiento: persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y el tratamiento.
- Encargado del tratamiento: persona natural o jurídica que realiza el tratamiento por cuenta del responsable.
- Transferencia internacional: envío de datos a un responsable ubicado en otro país.
- Transmisión internacional: envío de datos a un encargado ubicado en otro país.
- Principios del Tratamiento de Datos
- Legalidad: el tratamiento se hará conforme a la ley.
- Finalidad: los datos serán tratados con fines legítimos, informados al titular.
- Libertad: el tratamiento se hará con consentimiento previo, expreso e informado del titular.
- Veracidad: la información debe ser veraz, completa y actualizada.
- Acceso y circulación restringida: solo accederán quienes tengan autorización.
- Seguridad: se aplicarán medidas técnicas, humanas y administrativas para proteger los datos.
- Confidencialidad: los datos no se divulgarán sin autorización del titular o mandato legal.
- Responsabilidad proactiva: LARM implementa medidas para garantizar un cumplimiento efectivo y demostrable.

FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los datos personales podrán ser tratados para:

- Mantener comunicación con clientes, proveedores, aliados, colaboradores y terceros.
- Cumplir obligaciones contractuales, legales y corporativas.
- Gestionar procesos de selección, contratación y administración de personal.





- Evaluar la calidad de los servicios y realizar encuestas de satisfacción.
- Realizar actividades comerciales, de mercadeo, publicidad y promoción, previa autorización.
- Gestionar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).
- Desarrollar estudios estadísticos, demográficos y de mercado.
- Cumplir con políticas internas de calidad, seguridad y compliance.
- Cualquier otra finalidad derivada de la relación establecida con el titular, informada en el momento de la recolección.

DEBERES DE LARM COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

LARM como responsable del tratamiento de datos personales, cumplirá los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del tratamiento.

DERECHOS DE LOS TITULARES

Los titulares podrán:

- Conocer, acceder, actualizar y rectificar sus datos.
- Ser informados del uso que se ha hecho de sus datos.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos cuando no se respeten principios y garantías legales.
- Presentar quejas ante las autoridades competentes





PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS

Los titulares podrán presentar consultas o reclamos sobre el tratamiento de sus datos mediante los canales habilitados (correo electrónico, formulario web o comunicación escrita). Las consultas serán atendidas en un plazo máximo de 10 días hábiles; los reclamos en un plazo de 15 días hábiles, conforme a la normatividad aplicable.

AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

- La recolección y tratamiento de datos requiere autorización previa, expresa e informada del titular, salvo excepciones legales.
- La autorización podrá otorgarse por escrito, verbalmente o mediante conductas inequívocas.
- El titular podrá revocar en cualquier momento su autorización, siempre que no lo impida una obligación legal o contractual vigente.

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- Datos de naturaleza pública;
- Casos de urgencia médica o sanitaria;
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas

TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS

LARM podrá transferir o transmitir datos personales a filiales, aliados o terceros en otros países, garantizando un nivel adecuado de protección de la información. En estos casos se firmarán contratos que aseguren el cumplimiento de los principios de la presente política y la legislación aplicable.

MEDIDAS DE SEGURIDAD

LARM implementa medidas técnicas, físicas, organizativas y administrativas para proteger la información frente a pérdida, acceso no autorizado, alteración o divulgación indebida. Los sistemas cuentan con mecanismos avanzados de seguridad informática y controles internos de acceso.





RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO Y CANALES DE ATENCIÓN

La autorización de tratamiento de datos personas será realizada mediante el siguiente link
<https://www.larmcolombia.com/habeas-data-larm-colombia>

Para el envío de los links se utilizará el siguiente texto:

- Para iniciar nuestro servicio y dando cumplimiento de la ley de tratamiento de datos, agradecemos ingresar al siguiente link y completar la información solicitada:
<https://www.larmcolombia.com/habeas-data-larm-colombia>
- To begin our communication and comply with the data processing law, please enter the following link and complete the information requested:
<https://www.larmcolombia.com/habeas-data-larm-colombia>





POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PERSONAL

LARM busca establecer las medidas de seguridad relacionadas con el personal, garantizando que todos los colaboradores y personal temporal comprendan y cumplan con los requisitos de seguridad y privacidad de LARM

Esta política aplica a todos los colaboradores, proveedores, personal temporal y cualquier individuo que tenga acceso a los activos de información y sistemas de LARM

CONCIENTIZACIÓN Y CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD

- Dependiendo del rol se definirá que colaboradores deben completar una capacitación obligatoria en Seguridad de la Información y Protección de Información Personal (PII).
- Los líderes son responsables de asignar el tiempo necesario para que sus equipos completen la capacitación.
- La finalización de la capacitación debe quedar documentada y verificada por Recursos Humanos.
- El propósito de estas capacitaciones es asegurar que todo el personal entienda sus responsabilidades en la protección de la información y el cumplimiento de las prácticas de seguridad.

GESTIÓN DE ACCESOS

- El acceso a los sistemas de información e instalaciones se otorga bajo el principio de privilegio mínimo y de acuerdo con las responsabilidades del cargo.
- Los derechos de acceso de los colaboradores deben revisarse periódicamente para asegurar que sigan siendo apropiados.
- Al finalizar la relación laboral o contractual, todos los accesos lógicos y físicos deben ser revocados de manera inmediata.
- Recursos Humanos es responsable de notificar al Departamento de SI de forma oportuna para asegurar la terminación inmediata de accesos.





ROLES

- Recursos Humanos (HR): Asegurar que los procesos de ingreso y salida cumplan con esta política. Garantizar la finalización de la capacitación, monitorear el cumplimiento y notificar a SI sobre cambios de personal.
- Departamento de SI: Implementar la asignación y revocación de accesos de acuerdo con lo establecido en el LMDR, para así estar en línea con esta política.
- Empleados: Cumplir con la capacitación, las políticas y las prácticas de seguridad en todo momento.

CUMPLIMIENTO

El incumplimiento de esta política podrá resultar en medidas disciplinarias, incluyendo la terminación del contrato de trabajo, terminación de contratos de servicios y posibles acciones legales.





POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL CONSUMO DE ALCOHOL, DROGAS, TABAQUISMO Y PORTE DE ARMAS

LARM busca garantizar un ambiente de trabajo sano, seguro y productivo, mediante la prevención del consumo de alcohol, drogas, sustancias psicoactivas, tabaquismo y el porte de armas, protegiendo la salud, seguridad, eficiencia y bienestar de todos los colaboradores, proveedores y terceros vinculados con la compañía.

Esta política aplica a todos los colaboradores, proveedores, visitantes y en general, cualquier persona que desarrolle actividades relacionadas con LARM dentro o fuera de sus instalaciones.

LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA

a) Prevención del Consumo de Alcohol y Sustancias Psicoactivas

- Está prohibida la venta, posesión o consumo de alcohol y sustancias psicoactivas dentro de las instalaciones de la compañía, así como en cualquier lugar donde se realicen funciones laborales.
- Cada colaborador es responsable de asegurarse de no encontrarse bajo los efectos de alcohol, drogas o sustancias que puedan alterar negativamente su conducta, desempeño, seguridad o productividad durante su jornada laboral.
- LARM promueve el bienestar y fomenta estilos de vida saludables a través de programas de prevención y actividades de calidad de vida.

b) Prevención del Tabaquismo

- Está prohibido fumar en las instalaciones de la empresa, incluyendo puestos de trabajo y salas de reuniones.
- No se permite fumar en las instalaciones de clientes ni en actividades relacionadas con la compañía.
- Esta medida busca proteger la salud de todos, reducir riesgos de incendios y contribuir a la sostenibilidad ambiental.

c) Prevención del Porte de Armas

- Queda prohibido el uso o porte de armas, visibles o encubiertas, dentro o fuera de las instalaciones de la organización y en el desarrollo de las actividades laborales.
- Esta medida busca proteger la integridad, seguridad y vida de los colaboradores y de quienes interactúan con la compañía.





CUMPLIMIENTO

Esta política será de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores y terceros relacionados con la compañía.

El incumplimiento de esta política constituye una falta disciplinaria grave y podrá dar lugar a sanciones que incluyen amonestaciones, suspensión, terminación del contrato y, de ser aplicable, acciones legales conforme a la normatividad vigente.





POLÍTICA DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA)

LARM reconoce el poder transformador de la Inteligencia Artificial (IA) para potenciar la creatividad, la eficiencia y la toma de decisiones. Esta política establece el marco para el uso ético, seguro y responsable de las tecnologías de IA en nuestras operaciones, en línea con nuestros valores corporativos, estándares de conducta empresarial y compromiso con la confianza de nuestros grupos de interés.

Esta política aplica a todos los colaboradores, y terceros que utilicen, desarrollen o interactúen con herramientas, plataformas o sistemas de IA en representación de LARM

COMPONENTES Y CAPACIDADES

Los sistemas de IA adoptados o utilizados por LARM deben respaldar las siguientes capacidades:

- Aprendizaje, Razonamiento y Autocorrección: Mejorar y adaptarse continuamente con base en datos y retroalimentación.
- Toma de Decisiones y Predicción: Apoyar la eficiencia operativa mediante análisis y resultados basados en datos.
- Traducción, Procesamiento de Lenguaje Natural y Reconocimiento de Imágenes: Mejorar la experiencia del usuario y facilitar la colaboración global.

APLICACIONES DE LA IA

LARM utiliza la IA para:

- Automatizar tareas repetitivas y administrativas, reduciendo la carga manual.
- Optimizar flujos de trabajo, incluyendo procesos operativos, logísticos y de cadena de suministro.
- Predecir tendencias a través del análisis de datos que apoyen la toma de decisiones proactiva e informada.





PRINCIPIOS ÉTICOS

Para garantizar un uso responsable de la IA, se deben respetar los siguientes principios:

- Privacidad y Confidencialidad de Datos: Cumplir con todas las normativas de protección de datos y resguardar la información personal y propietaria.
- Detección y Mitigación de Sesgos: Auditar periódicamente los resultados de IA para identificar y corregir sesgos.
- Supervisión Humana: Las decisiones críticas no deben depender exclusivamente de la IA; se requiere siempre el juicio y la responsabilidad humana.
- Transparencia y Divulgación: Cuando la IA influya en una decisión, debe comunicarse de manera clara y apropiada.

USO RESPONSABLE DE LA IA

Los colaboradores dependiendo del rol en LARM deben:

- Evitar la Dependencia Excesiva: Usar la IA como complemento y no como sustituto del criterio humano.
- Validar los Resultados: Todo producto generado por IA debe revisarse antes de su uso externo.
- Proteger la Confianza en la Marca: Garantizar que el uso de IA mantenga la integridad, credibilidad y reputación de LARM

LO QUE SE DEBE Y NO SE DEBE HACER

Se debe:

- Aprender los fundamentos de la IA.
- Utilizar herramientas de IA para mejorar la productividad y eficiencia.
- Validar los datos, informes o contenidos generados por IA antes de su uso.
- Explorar de manera responsable la IA para optimizar procesos y tareas diarias.

No se debe:

- Ingresar datos confidenciales, personales o sensibles en plataformas de IA no seguras.
- Asumir que la IA puede replicar la intuición o la toma de decisiones humanas complejas.
- Depender únicamente de la IA sin evaluación humana.
- Usar contenido generado por IA de manera externa sin la debida revisión y edición.

LARM se compromete a integrar tecnologías de IA de una forma que impulse la innovación, respete los principios éticos y apoye un crecimiento sostenible. El uso responsable de la IA nos permite fortalecer la excelencia operativa, mantener la transparencia y garantizar la confianza de nuestros colaboradores, clientes y aliados estratégicos.





POLITICA DE COMUNICACIONES

LARM consciente que la comunicación es un componente indispensable que aporta de manera significativa a la consecución de los objetivos organizacionales y, por ende, al éxito de nuestra gestión, ha establecido una política de comunicaciones que repercutirá en la confianza que nuestros clientes tengan hacia la compañía, hacia nuestra gestión y hacia los servicios que les prestamos.

El cumplimiento de los siguientes lineamientos permitirá el manejo adecuado y seguro de los diferentes canales de comunicación establecidos en la organización:

- Todas las comunicaciones que se transmitan de manera oral o escrita deberán ser objetivas y con el propósito de mantener la credibilidad ante las partes interesadas de la organización.
- La información proporcionada deberá ser útil, segura y deberá ajustarse a las necesidades de quien las recibe
- La información proporcionada deberá ser asertiva, para que permita su comprensión a todas las partes interesadas de la organización
- Todas las comunicaciones generadas deberán ser enviadas de manera oportuna al destinatario
- El lenguaje que se usa en todas las comunicaciones enviadas deberá ser apropiado, claro, respetuoso y sencillo
- El tono de la comunicación verbal y no verbal siempre debe ser cálido y asertivo
- Se debe mantener la buena ortografía y redacción en las comunicaciones que se envíen a través de los diferentes canales de comunicación establecidos
- Los correos electrónicos enviados serán de la completa responsabilidad del colaborador que lo emite, y deberán basarse en la racionalidad y la responsabilidad individual
- Las firmas de los correos electrónicos de los colaboradores deben cumplir con las normas de imagen corporativa establecidas
- No se deberá difundir o utilizar el correo electrónico para dañar la moral, insultar o difamar a cualquier persona, empresa, grupo político, religioso, civil, etc.
- Antes de enviar un correo electrónico verifique que lo que envía es adecuado, procedente y entorno al asunto, confirme que los archivos adjuntos son los correctos al igual que la información y el destinatario.
- Antes de recibir un correo electrónico no haga clic de inmediato en los enlaces o abra los archivos adjuntos, verifique que la fuente es confiable antes de proceder o estar seguro del remitente, sino está seguro solicite apoyo al área de SI
- Debe analizarse cuando es pertinente responder a todos los involucrados en los correos electrónicos.
- No es necesario responder a los destinatarios con mensajes sencillos como gracias, de nada, ok, entre otros.





- Evite caer en el “ping pong” de correos electrónicos sobre un mismo tema, pregúntese si puede utilizar otros medios para resolver el asunto.
- Asegúrese de que el asunto del correo electrónico corresponda a lo que va a escribir en el contenido de este. Evite escribir sobre correos viejos con asuntos que no correspondan.
- Sea consciente de las líneas entre sus cuentas de correo electrónico profesionales y personales.
- Los colaboradores deben identificar cuando un servicio sea de manejo confidencial y establecer con las partes involucradas el manejo de dicha información conforme a los requerimientos del cliente.
- El responsable del caso o de la atención al cliente de manejo confidencial, debe asegurar que todos los colaboradores a los que aplique la conozcan y den el tratamiento pertinente, cuando sea necesario se deberá realizar una reunión de identificación y aclaración.





POLITICA DE USO DE REDES SOCIALES

LARM busca proporcionar una guía para la utilización por el colaborador de las redes sociales. lo cual tiene que ser ampliamente entendido para el propósito de esta política para incluir Blogs, Wikis, Microblogs, Mensajes de Juntas, Salas de chats, noticias electrónicas, foros en línea y sitios sociales de red, y otros sitios y servicios que permitan a los usuarios compartir información con otros de forma contemporánea.

Los siguientes principios aplican para el uso profesional de las redes sociales en representación de LARM, así como también para el uso personal de la red social cuando se refiere a LARM

Los colaboradores requieren saber y adherirse al código de conducta de LARM, reglamento interno de trabajo y otras políticas de la compañía cuando estén utilizando las redes sociales con referencia a LARM

Los colaboradores deben conocer el efecto que sus acciones pueden ocasionar con sus imágenes, así como la imagen de LARM La información que los colaboradores publiquen o posteen puede ser información pública por mucho tiempo.

Los colaboradores deben tener claro que LARM puede observar el contenido y la información puesta a disposición a través de las redes sociales. Los colaboradores deben utilizar su mejor juicio en el material posteo que no sea inapropiado ni dañino para LARM, para sus colaboradores ni para sus clientes.

Aunque no es una lista exclusiva, algunos ejemplos específicos de comportamientos prohibidos en las redes sociales incluyen publicar comentarios, contenido o imágenes que son difamatorios, pornográficos, acosadores, que pueden crear un ambiente de trabajo hostil.

Los colaboradores no deben publicar, postear o comunicar ninguna información que es considerada confidencial y no pública. Si hay preguntas acerca de lo que es considerado confidencial, los colaboradores deben revisarlo con el Country director y/o jefe inmediato.

Si los colaboradores encuentran una situación mientras están utilizando las redes sociales que presente una amenaza, deben retirarse del dialogo de una manera cortés y reportarlo al Country director y/o jefe inmediato.

Los colaboradores deben solicitar permiso antes de referirse o publicar imágenes de colaboradores actuales o antiguos o proveedores. Además, los colaboradores deben solicitar permiso para utilizar derechos de autor de terceros, material protegido por derechos de autor, marcas comerciales, marcas de servicio u otra propiedad intelectual.





La utilización de la red social no debe interferir con las responsabilidades del colaborador en LARM, los recursos tecnológicos y/o infraestructura de LARM deben ser utilizados únicamente para propósitos de la organización.

Sujeto a la ley, actividades en línea después del horario laboral que viole el Código de Conducta o cualquier otra política de LARM puede sujetar al colaborador a una acción disciplinaria o de terminación de su contrato laboral.

Si los colaboradores después del horario laboral publican contenido que involucra temas de trabajo o asuntos asociados con LARM, se debe realizar una anotación, como esta: "la publicación en este sitio es de mi propiedad, y no representa posiciones, estrategias ni opiniones de LARM"

Es MANDATORIO que los colaboradores mantengan las cuentas de redes sociales de LARM separadas de las cuentas personales.

Los colaboradores serán extremadamente cautelosos evitando cualquier tipo, o forma de acoso, discriminación en sus actividades en línea que viole el código de conducta de LARM o cualquier política de la compañía que pueda llevar al colaborador a acción disciplinaria o terminación.

Angélica Escobar

Angélica Escobar

Country Director

Control de cambios

Fecha	Versión No	Descripción de cambio	Responsable modificación	Responsable aprobación
Sep 2025	01	Unificación de las políticas- Documento inicial	Country Director	Country Director

