

# **SERVIMEX S.A.C.I**

## **RESPONSABILIDAD CORPORATIVA**

**Version No.: 2**

**Este manual de calidad es propiedad de SERVIMEX SACI.**

**No debe reproducirse total o parcialmente, ni divulgarse sin el consentimiento previo por escrito.**

## INDICE

PROCEDIMIENTO DE PROTECCION DE DATOS. GERENCIA .....	3
COMUNICADO INTERNO.....	3
RECOLECCION, SELECCIÓN Y CONSENTIMIENTO.....	3
UTILIZACION, RETENCION Y DISPOSICION DE LA INFORMACION.....	3
ACCESO A LA INFORMACION. ....	3
DIVULGACION DE INFORMACION A TERCEROS.....	4
PRINCIPIO DE SEGURIDAD DE INFORMACION.....	4
CALIDAD.....	4
VIGILANCIA Y APLICACIÓN.....	4
CONTROL Y REGISTRO DE TODAS LAS PERSONAS QUE INGRESEN A LAS INSTALACIONES .....	4
POLITICA DE MEDIO AMBIENTE .....	8
RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	9
VERIFICACION DE ANTECEDENTES- (SELECCIÓN PREVIA DE RRHH) .....	10
DETECCIÓN DE NECESIDADES .....	10
DEFINICIÓN DEL PERFIL DEL CANDIDATO .....	10
CONVOCATORIA O BÚSQUEDA.....	10
PRESELECCIÓN .....	10
SELECCIÓN.....	11
INFORME DE CANDIDATOS .....	11
TOMA DE DECISIONES.....	11
CONTRATACIÓN .....	11
INCORPORACIÓN AL PUESTO.....	12
FORMACIÓN.....	12
SEGUIMIENTO .....	12

# RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

## PROCEDIMIENTO DE PROTECCION DE DATOS. GERENCIA

Es responsabilidad de todos los funcionarios de la firma SERVIMEX S.A.C.I. cumplir con la norma interna de privacidad de todos los datos de nuestra empresa, clientes y proveedores.

Nuestro departamento de Recursos Humanos es el responsable de que todos los funcionarios acaten esta norma interna de privacidad de datos.

## COMUNICADO INTERNO.

Nuestro Departamento de Recursos Humanos es el departamento encargado de realizar las comunicaciones de lo fundamental de preservar la privacidad de datos a través de memos, y por email a todo el staff.

En el momento ingreso de un nuevo funcionario al plantel se le lee el memo sobre la privacidad de datos, este no puede brindar ninguna información sobre nuestra empresa, ni de clientes ni de proveedores.

## RECOLECCION, SELECCIÓN Y CONSENTIMIENTO.

Los datos de nuestros clientes, proveedores y clientes internos se obtienen directamente de los mismos bajo el consentimiento de cada uno de ellos. Las informaciones las obtenemos vía telefónica, fax o vía email.

Las informaciones recolectadas son de uso exclusivo para el negocio y está prohibido la divulgación de los mismos.

## UTILIZACION, RETENCION Y DISPOSICION DE LA INFORMACION.

Servimex SACI utiliza, retiene y dispone de la información recolectada para fines del negocio, ya sea para confirmar la veracidad de los datos de los nuestros clientes, proveedores y clientes internos.

## ACCESO A LA INFORMACION.

En caso de que se requiera acceder a la base de datos de nuestros clientes, proveedores y clientes internos la solicitud se debe de recibir vía email o una carta formal dirigida a la empresa, a los efectos de poder proporcionar la información solicitada.

#### DIVULGACION DE INFORMACION A TERCEROS.

Toda información que se solicite debemos de tener el consentimiento de proveedores y clientes bajo un email de autorización para proporcionar los datos solicitados.

#### PRINCIPIO DE SEGURIDAD DE INFORMACION.

Toda información de nuestros clientes, proveedores y clientes internos están debidamente archivados en forma confidencial en nuestro Servifile (almacenaje de archivos) debidamente precintados. Y en nuestro sistema informatizado el

Encargado de proporcionar la información tiene un “password” para acceder a la base de datos.

#### CALIDAD.

Los datos de clientes, proveedores y clientes internos son informaciones con acceso limitado para los funcionarios y solo se utilizan en caso de que necesite verificar la información.

Las informaciones están completas y debidamente protegidas contamos con monitoreo central y 24 horas de guardias de seguridad, el almacenaje de archivos está ubicados en un sector de nuestro depósito exclusivamente para el efecto.

#### VIGILANCIA Y APLICACIÓN.

Todos nuestros funcionarios deberán de firmar la política de privacidad de información y por ende estar de acuerdo nuestro procedimiento de privacidad de datos.

En caso de que un funcionario viole las normas y políticas de privacidad de la empresa se tomarán las siguientes acciones, suspensión, y luego expulsión de nuestro staff.

Comunicación a los empleados: La protección de datos se ha comunicado a nuestro staff en la inducción cuando ingresan a la empresa a través de nuestros Recursos Humanos y se harán charlas con los Directivos anualmente a fin de que todos los empleados tengan conocimiento de ellos.

#### CONTROL Y REGISTRO DE TODAS LAS PERSONAS QUE INGRESAN A LAS INSTALACIONES

1. Saludar correctamente a todas las personas, identificar, registrar e informar donde corresponda en caso de visitas extrañas, solicitar autorización antes del ingreso.

2. Modo de cobertura obligatoria:

Guardia Portería Principal Félix Bogado (P/1) 24 HS. (12 HS. POR TURNO)

Guardia Depósito Avda. Perón (P/2) 24hs. (12hs POR TURNO)

Estos puestos no podrán ser abandonados, sin autorización del Jefe inmediato o Gerencia General de SERVIMEX S.A.C.I.

3. Identificación, registro de personas, visitas, ingresos de vehículos previamente autorizados por la Gerencia de Servimex, proveer carnet de visita.

**Obs:** Para el ingreso de proveedores y/o clientes que manifiestan que vienen a cobrar y abonar los servicios que prestamos es obligatorio antes del ingreso confirmar con las personas encargadas (tesorería y Ctas a cobrar) que hay pago para el proveedor y/o cobranza que debemos de recibir del cliente, y es una obligación para el ingreso presentar cedula de identidad y se debe de realizar el registro en el cuaderno.

4. Cobertura a la llegada y salida de los Directores (Presidenta: Sra. Mirka Bacigalupi, Vicepresidente: Sr. Diego Bacigalupi y la Directora Gerente: la Sra. Andrea Bacigalupi) y de Gerente General de Servimex la Sra. Andrea Downes desde el estacionamiento vehicular hasta el acceso a recepción de oficinas.

5. No permitir ingreso de ninguna persona extraña, sin previa autorización y registro correspondiente (verificar elementos y objetos particulares que se retire de la instalación debe estar previamente autorizados por escrito a través de ORDEN DE TRABAJO "ODT").

6. Control de salida de bolsos, vehículos y todo artículo que circule por la portería, no podrá ser retirado ningún elemento de la empresa sin orden escrita.

**Obs:** Verificar a la salida del horario laboral las carteras, bolsos, viandas, bolsas de todo el personal de Servimex y del personal tercerizado de limpieza.

7. Control de los camiones de reparto del Departamento de Industrial, el Guardia deberá ingresar dentro del furgón para verificar que las cantidades de bolsas de materia prima que se llevan es exactamente el mismo que está en las documentaciones que son la ORDEN DE TRABAJO y la FACTURA DE VENTA y al regreso del camión de reparto debe de controlar que ingresa vacío a Servimex; cualquier irregularidad se debe de comunicar de forma inmediata al

Jefe de Depósito/Asistente por interno y luego enviar informe por email a depósito, administración y gerencia.

8. Se debe de realizar controles aleatorios de los camiones de mudanzas antes de salir y al regresar de las actividades e informar cualquier irregularidad que se presente al Jefe de Depósito/Asistente por interno y luego enviar informe por email a depósito, administración y gerencia.

9. Todas las novedades y movimientos del turno de Guardia (Diurno y Nocturno) debe ser informado vía Whatsapp o mail a la Gerencia de Servimex.

10. Contactos Principales de Servimex:

- Sra. Andrea Bacigalupi – Director Gerente- Dirección de Email: abacigal@servimex.com.py – Móvil: 0981 436-876
- Sra. Andrea Downes – Gerente General – Dirección de Email: adownes@servimex.com.py – Móvil: 0981 424-968
- Chiara Bacigalupi - Gerente Administrativa - Dirección de Email: administracion@servimex.com.py –Móvil particular: 0983 980-671

11. Prohibido que los guardias de seguridad faciliten a clientes, proveedores y/o público en general los Números de teléfonos particulares de los Directores y/o de la Gerente General. Los guardias deberán de tomar nota de los datos de la persona que llama; tales como: nombre y apellido, el motivo de la llamada, y su Número de Móvil. Y luego llamar al Directorio y / o Gerente para informar.

12. Observar todo tipo de vehículos y personas que circulen por las adyacencias del puesto (ante una mínima actitud sospechosa de inmediato comunicar al contacto principal y Base de Seguridad de Protek)

13. Poner atención al ingreso de todas las personas, visitas, proveedores, cobradores y otros identificar y confirmar autorización correspondiente.

14. Ningún vehículo, mercaderías o artículos de la empresa podrán salir sin orden o autorización escrita de la Gerencia de Servimex.
15. Vigilar desde la Portería de Servimex (Avda Félix Bogado) a través de CCTV) todo el sistema de seguridad de la planta.
16. Prohibido CONFRATERNIZAR con ninguna persona y/o funcionario, empleadas domésticas, visitas, vendedores y proveedores etc.
17. Controlar los artefactos, luces, cercos tejidos, CCTVE y otros que funcionen correctamente ante una irregularidad informar de inmediato.
18. No permanecer con personas extrañas y/o funcionarios en la portería u otros lugares de vigilancia.
19. Al culminar el horario de oficina, y salida del último funcionario verificar el cierre de todas las puertas, ventanas y aberturas.
20. Tener disponible en forma visible los Números telefónicos de emergencias de seguridad, Policía Nacional, Bomberos, Central de Seguridad Protek y contactos principales de Servimex SACI.
21. En caso de situación de emergencias, alarma, solicitar apoyo de los principales funcionarios por razones de urgencias, se deberá acudir a la verificación y auxilio de ser necesario, informando de inmediato al jefe de Seguridad y base de Protek.
22. El Guardia deberá realizar controles y observaciones para confirmar irregularidades y comunicar a la base de Protek, solicitando apoyo de Patrulla y de ser necesaria patrullera de la Policía Nacional o Bomberos de acuerdo con las circunstancias que surjan.
23. Prohibido realizar CAMBIOS DE GUARDIA sin previa comunicación a la empresa SERVIMEX.

24. A fin de evitar entradas y salidas innecesarias por recepción y sobre todo inseguras, deberá recibir todas las correspondencias (no judiciales) y luego entregarlas a recepción (en 2 horarios del día), previa verificación y registro, a quien corresponda y no retener las mismas en su poder, salvo indicaciones expresas del cliente.

25. Se debe de controlar el estacionamiento, las motos no pueden estacionar en los lugares del directorio y /o gerencia. Sí un vehículo estaciona y no se baja nadie del vehículo ir hasta el vehículo y preguntar si van a descender del mismo caso contrario deben de indicar que está prohibido estacionar ya que es exclusivo para clientes, Directores y Gerente.

26. En las ordenes de trabajo en la que se hace aclaración de obsequio por parte del cliente a los muchachos de Servimex debe de contar con la media firma del cliente; estos obsequios deben de llevar a Servimex; para que los muchachos retiren los obsequios debe de contar con el vencimiento bueno de gerencia y se realiza una orden de trabajo que el personal de Servimex retira el obsequio.

Recuerde: si un elemento es sospechoso es encontrado, no tocar y avisar al jefe de seguridad de la empresa Servimex y al supervisor de seguridad inmediato.

## POLITICA DE MEDIO AMBIENTE

Servimex se compromete a proporcionar servicios de calidad de una manera que garantice un lugar de trabajo seguro y saludable para nuestros empleados y minimice nuestro impacto potencial en el medio ambiente. Actuaremos de conformidad con toda la legislación ambiental relevante y nos esforzaremos por utilizar la prevención de la contaminación y las mejores prácticas ambientales en todo lo que hacemos:

Por lo tanto, nuestra política es:

- Integrar la consideración de preocupaciones e impactos ambientales en nuestra toma de decisiones y actividades,
- Minimizar nuestros desechos y luego reutilizarlos o reciclarlos tanto como sea posible.
- Minimizar el uso de energía y agua dentro de nuestros edificios y procesos para conservar los suministros y minimizar el consumo de recursos naturales.
- En la medida de lo posible, comprar productos y servicios que causen el menor daño al medio ambiente.
- Capacitar, educar e informar a nuestros empleados sobre los problemas ambientales que pueden afectar nuestro trabajo,



- Promover la conciencia ambiental entre nuestros empleados y alentarlos a trabajar de una manera ambientalmente responsable,
- Comunicar nuestro compromiso medioambiental a los clientes y al público y alentarlos a apoyarlo.
- Donde lo exija la legislación o donde existan riesgos significativos para la salud, la seguridad o el medio ambiente, desarrollar y mantener programas apropiados de emergencia y respuesta a derrames.

Esta política de medio ambiente ha sido comunicada a todos nuestros empleados por nuestros Recursos Humanos durante la inducción cuando son personales nuevos y enviados vía email a todos los empleados teniendo una firma como constancia de la recepción.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL.

SERVIMEX S.A.C.I., entiende que ser socialmente responsable va más allá de obtener certificaciones, cumplir regulaciones, normas y operar con estándares elevados de calidad. Es, en primer lugar, obtener éxito en los mercados y ser sustentable. Es asumir responsabilidad total por los impactos de sus acciones sobre el ambiente natural, las comunidades donde opera, su público interno, accionistas, funcionarios, clientes, proveedores, gobierno y sobre la sociedad en general. Es, generar valor agregado para todos.

SERVIMEX S.A.C.I., ha decidido adoptar la Responsabilidad Social Empresarial como una herramienta que le permita crear valor para todos los grupos de interés.

El compromiso va más allá, por ese motivo nuestros planes de acción son los siguientes:

- Motivamos a nuestros colaboradores a preservar la naturaleza.
- Incentivamos a todos los colaboradores a utilizar ambos lados del papel para fotocopia o impresiones.
- Realizamos reciclado de los materiales de embalaje (papel diario) y cajas de cartón, como así también la clasificación de los residuos en orgánico e inorgánico
- Contribuimos con el medio ambiente cuidando a la naturaleza que nos rodea.
- Inculcamos al uso eficaz de la energía eléctrica y el agua.
- Promovemos el uso de productos de limpieza no tóxicos.
- Realizamos mantenimiento del sistema de climatización.
- Respetamos los derechos de los colaboradores, y nos preocupamos por su seguridad, bienestar, salud física, mental y espiritual, dotarle de las condiciones de trabajo adecuadas, de la capacitación necesaria para el desarrollo eficiente y eficaz de su trabajo, preocupándonos por el desarrollo integral y por el equilibrio necesario entre trabajo y familia, dándole una remuneración acorde y que les permita vivir dignamente.

- Motivamos para el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, por tales motivos ofrecemos capacitaciones constantes.

## VERIFICACION DE ANTECEDENTES- (SELECCIÓN PREVIA DE RRHH)

### DETECCIÓN DE NECESIDADES

Lo primero de todo hay que establecer qué puestos tenemos que cubrir dentro de la empresa.

Es fundamental conocer cuáles son las necesidades que posee la empresa en materia de personal. Saber cuáles son los defectos que posee nuestro sistema de trabajo, si nos hacen falta uno o varios trabajadores, o si, por el contrario, podemos suplir algún vacío con nuestros propios trabajadores.

### DEFINICIÓN DEL PERFIL DEL CANDIDATO

En segundo lugar, hemos de decidir las cualidades que ha de cumplir el candidato. Cuando hayamos diagnosticado cuáles son nuestras necesidades, debemos decidir cuál es el candidato ideal que nos gustaría encontrar para ese puesto de trabajo. En este sentido puede ser necesario realizar un plan de recursos humanos para que el proceso sea el correcto. Debemos establecer qué actividades deberá realizar, qué conocimientos técnicos ha de tener, experiencia, valores, capacidad de trabajo en equipo y trabajo bajo presión, niveles de estudio, idioma, etc.

### CONVOCATORIA O BÚSQUEDA

En esta fase debemos buscar o realizar una convocatoria para que se presenten posibles candidatos que cumplan con los requisitos que hemos establecido en las dos etapas anteriores. También se recolectará el currículum de cada postulante. Algunos métodos para esta búsqueda son: anuncios o avisos, recomendaciones, agencias de empleo, empresas de selección, promoción interna, reclutamiento interno, o echar un vistazo en nuestras bases de datos o en nuestros archivos de currículums que nos hayan podido llegar.

### PRESELECCIÓN

Una vez que se han recibido la información de los candidatos bien en forma de currículum o porque la empresa ha contactado con el candidato, conviene hacer una primera selección. De esta forma el proceso será menos largo. La manera más común es basándose en el currículum de los candidatos. Por ejemplo, se suele tener en cuenta si la formación es la indicada al puesto que se ofrece.

## SELECCIÓN

Los candidatos preseleccionados pasarán a la siguiente fase del proceso de selección. Se realizará una entrevista de trabajo y ya a partir de ahí escogen a la persona que cubrirá la vacante en la empresa.

Debemos buscar o realizar una convocatoria para que se presenten posibles candidatos que cumplan con los requisitos que hemos establecido en las dos etapas anteriores. También se recolectará el currículum de cada postulante. En otras ocasiones hay una entrevista que supone una primera toma de contacto, para después realizar pruebas.

Los principales tipos de pruebas que se suelen hacer son:

- Test psicotécnicos
- Pruebas profesionales
- Dinámicas de grupo
- Pruebas físicas

La elección de una u otra dependerá del puesto. Normalmente, se suele preguntar al candidato su disponibilidad, su motivación y confirmar los datos facilitados.

## INFORME DE CANDIDATOS

Es hora de recopilar todos los datos de cada uno de los postulantes y realizar un informe con los pros y contras de cada uno de ellos. De este modo será más fácil el siguiente paso que será elegir en base a un criterio de talento.

## TOMA DE DECISIONES

Es el momento más difícil, el elegir a uno de todos los candidatos presentados. Debemos elegir aquel que más se ajuste al perfil que buscamos.

## CONTRATACIÓN

Es el momento de firmar el contrato con la persona seleccionada. En él se determinarán todas las condiciones: cargo que ocupará en la empresa, funciones a realizar, remuneración, el tiempo que trabajará en la compañía, etc. Todas ellas tareas de la gestión de talento de los recursos humanos de una empresa.

Se realizará el examen médico pre adicional para su ingreso al Instituto de Previsión social.

## INCORPORACIÓN AL PUESTO

Nuestro candidato comienza a trabajar en nuestra empresa. Se establecerá un periodo de prueba de 60 días corridos, el Dpto. de Recursos Humanos le hará la inducción con todos los requisitos que debe conocer de nuestra empresa.

En esta fase, el jefe del área deberá acompañar al nuevo componente para presentarle formalmente a sus compañeros. También sería bueno hacer un tour por la empresa, para que el nuevo integrante de la plantilla se familiarice con el funcionamiento y las normas de la compañía.

## FORMACIÓN

Debemos procurar que el nuevo integrante de nuestro equipo se adapte lo más pronto posible a las tareas que ha de realizar. Para ello, es posible que sea necesario realizar algún proceso de formación empresarial, con el objetivo de conozca metodologías de trabajo de la empresa, herramientas que se utilizan, o cualquier tipo de información que el empleado desconozca y precise para su puesto de trabajo.

## SEGUIMIENTO

Por último, es conveniente realizar un seguimiento de los trabajadores a medio y largo plazo. El instrumento que se suele utilizar para esto son las encuestas de satisfacción. De esta forma, se puede evaluar cuál es estado de los trabajadores en la empresa, estudiando cuál es el grado de satisfacción de los trabajadores con la empresa y de la empresa con los trabajadores.