

## **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EMPRESARIALES VLA VIRTUAL LEARNING OF AMÉRICA**

### **1. OBJETIVO**

El presente **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EMPRESARIALES** de la empresa **VLA VIRTUAL LEARNING OF AMÉRICA** tiene como objetivo el mejoramiento de la eficiencia y eficacia del funcionamiento administrativo de la empresa **VLA VIRTUAL LEARNING OF AMÉRICA** y a la vez mejorar el manejo de los recursos humanos y materiales de la empresa. Así mismo se pretende con este manual dejar constancia formal de las políticas y procedimientos administrativos empresariales, para que con esto, dichas disposiciones sean de fácil acceso y total conocimiento de todo el personal que interviene, con diferentes funciones, del desarrollo de las diferentes actividades económicas y empresariales de **VLA VIRTUAL LEARNING OF AMÉRICA** y con esto mejorar el orden y el proceso de control interno y organizacional de la empresa.

### **2. DEFINICIONES**

#### **2.1 VIRTUAL LEARNING OF AMERICA**

Grupo VLA está conformado por cinco marcas desarrolladas bajo la modalidad virtual, (VLAcademy Latam y España, Agencia de empleo Vlajobs, Vla Consulting, Jv condos y Vfit), para lograr un óptimo desarrollo de las mismas, cada integrante de Grupo VLA realiza de alguna manera actividades para impulsar las marcas.

#### **2.2 MANUAL DE POLÍTICAS**

El manual de políticas contiene los principios básicos que regirán el accionar de los colaboradores, de la ejecución de sus tareas y en la toma de sus decisiones.

### **2.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

El manual de procedimientos describe las formas de los procesos administrativos de la empresa, integrándolos de manera coherente para que sean llevados a su ejecución de forma efectiva y eficiente.

### **2.4 POLÍTICAS**

Las políticas son el camino para alcanzar los diferentes objetivos empresariales por medio de estrategias permanentes que proporcionan guías generales para canalizar los resultados deseados en una dirección administrativa correcta y adecuada.

### **2.5 PROCEDIMIENTOS**

Un procedimiento es la guía detallada que muestra el camino a seguir secuencial y ordenadamente para que una o más personas realicen o ejecuten de forma determinadas y específicas funciones administrativas.

## **3. DESARROLLO DEL MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EMPRESARIALES DE VLA VIRTUAL LEARNING OF AMERICA**

A continuación, se procede a enumerar y enlistar las Políticas y Procedimientos administrativos y empresariales de VLA Virtual Learning of América:

### **3.1 SOBRE LOS BENEFICIOS**

#### **3.1.1 BENEFICIOS PARA CONTRATISTAS EN AMERICA LATINA**

La presente política tiene como objetivo principal, determinar los beneficios a los que puede optar el contratista de Virtual Learning of América, siempre y cuando el CONTRATANTE decida negociar con el CONTRATISTA al momento de su ingreso a la empresa.

**AL CONTRATISTA** Se le otorgarán los siguientes beneficios:

a. El contratista acumulará 1.25 días de vacaciones por cada mes cumplido del contrato por Servicios Profesionales, mismas que serán programadas y descansadas con anticipación para coordinar asignación de funciones, también, VLA podrá indicarle al Contratista que días puede tomar según descansos de la empresa. En caso de que el contratista solicite días, deberá notificar con semanas de antelación a su jefe inmediato y recursos humanos, así mismo llenar el formulario de solicitud de vacaciones, firmar y enviar por correo al Departamento de Recursos Humanos para realizar el rebajo correspondiente.

a. Todo contratista tiene derecho a disfrutar de un día de descanso absoluto después de cada semana o de cada seis días de trabajo continuo con goce de bonificación.

b. A la remuneración por los servicios prestados. Si el Contratista una vez firmado el Contrato por Servicios Profesionales decide retirarse de la Empresa, independientemente del motivo, y la cantidad de días que brindó los servicios es equivalente a 10 días o menos, VLA no realizará ningún pago, ya que se tomará como capacitación sin goce de bonificación.

c. Pago de una bonificación anual, equivalente al monto base mensual que percibe por los servicios brindados a VLA, por cada año completo laborado (del 01-dic al 30-nov) o la bonificación proporcional. Este rubro nunca contemplará dentro de su base ningún tipo de comisiones o bonos. En caso de finalización del contrato, se pagará el proporcional de su bonificación base (Sumatoria de monto base mensual de servicios del 01-dic a la fecha de finalización, dividido entre 12).

d. Formación y capacitación gratis de los cursos que ofrece VLA, para uso personal y familiares de primer grado (esposo (a), hijos, padres). Esto, siempre y cuando, el curso se abra y no se supere la cantidad de alumnos por grupo. Para esto deberá consultar con la Dirección Académica los términos y condiciones. (El Contratista deberá desempeñar al contratante al menos un año después de haber concluido el curso). Para aplicar al beneficio, el Contratista deberá enviar correo a RRHH y Director (a) de Academy solicitando el beneficio para él/ella o su familiar (En caso del familiar, deberá especificar en el correo, el nombre de la persona, parentesco, número de teléfono, número de cédula y correo personal del familiar).

e. Permisos especiales (por razones de causa mayor o personales), con previo aviso y acuerdo con su supervisor y la notificación al Departamento de Recursos Humanos VLA. Este item estará ligado al Memorándum sobre ausencias por salud, incapacidad, otros, firmado por nuestra Cofundadora de VLA, Verónica Vásquez.

f. Incapacidades por motivos de salud, únicamente con respaldo de un médico autorizado y debe ser sellado. No se aceptan incapacidades médicas emitidas por familiares o allegados a la persona, ya que esto puede generar conflictos de interés. El contratista tendrá derecho a gozar de 3 días por incapacidad, los demás días que le manden de reposo serán a cuenta de vacaciones. Este item estará ligado al Memorándum sobre ausencias por salud, incapacidad, otros, firmado por nuestra Cofundadora de VLA, Verónica Vásquez.

g. VLA puede ayudar al contratista, si así lo desea, con el pago de un seguro voluntario estatal o privado de su país. El pago de este se realizará según la siguiente escala:

- Después de tres meses de servicios continuos en VLA, se reembolsa hasta un 40% del costo total de la cobertura médica con un tope de US\$30. Aplica a partir del tercer mes para ser reembolsado en el cuarto mes de brindar su servicio en VLA.

- A partir del cuarto mes hasta los 12 meses de servicios continuos en VLA se reembolsa hasta un 50% del costo total de la cobertura médica con un tope de US\$50. El reembolso se realiza en el pago del siguiente mes ya que es contra factura.
- A partir de un año de servicios continuos en VLA se reembolsa hasta un 60% del costo total de la cobertura médica con un tope de US\$100.

Nota: El contratista deberá presentar al departamento de Finanzas y Recursos Humanos, el comprobante de pago del mismo para su debido reembolso (se reembolsa contra factura, es decir, el colaborador contrata y paga el seguro, VLA reembolsa el porcentaje correspondiente en la fecha próxima de su pago), el reembolso se realizará a su cuenta bancaria. Se podrá gozar de este beneficio a partir del tercer mes, una vez finalizado el periodo de prueba.

- i. En caso de Finalización del contrato el Contratista tendrá derecho a:
  - Pago de vacaciones acumuladas. Cálculo de acuerdo con bonificación base.
  - Pago de una bonificación anual, equivalente al monto base mensual de servicios por cada año completo laborado (del 01-dic al 30-nov). Este rubro nunca contemplará dentro de su base ningún tipo de comisiones o bonos. En caso de finalización del contrato, se pagará el proporcional de su honorario base (Sumatoria de monto base mensual de servicios del 01-dic a la fecha de finalización, dividido entre 12)
  - Honorarios por servicios y comisiones (si aplicara) pendientes hasta el momento de la finalización de servicios.
  - **Solo en el caso que la finalización del contrato sea originada por el Contratante y que la causa de la finalización no sea una falta grave por parte del contratista**, el Contratista tendrá derecho al pago de una indemnización según la siguiente escala (Solo se contempla la bonificación

base recibida, en ningún momento se tomará en cuenta comisiones o bonos para realizar este pago):

- Después de un periodo mayor a tres meses de servicio, pero menor a seis meses, se pagarán 7 días de indemnización
- Después de un periodo mayor a seis meses de servicio, pero menor a un año, se pagarán 14 días de indemnización
- Después de un periodo mayor a un año de servicio, se pagarán 19.5 días de indemnización por cada año completo laborado o fracción superior a seis meses, con un tope máximo de 8 años

Nota: En ningún momento se incluirán las comisiones o bonos, para realizar pago de vacaciones, bonificación mensual y cesantía. Las comisiones acumuladas hasta el cese del contrato se estarán pagando aparte de la liquidación.

f) En caso de finalización de Servicios ocasionado por el Contratista, este deberá dar un preaviso según la siguiente escala:

- Si la persona trabajó continuamente más de tres meses, pero menos de seis, el preaviso debe otorgarse con al menos una semana de antelación.
- Si trabajó más de seis meses y menos de un año, el preaviso debe darse 15 días antes.
- Si se trabajó un año o más, el plazo del preaviso es de un mes.

La notificación del preaviso deberá enviarla por correo con copia a su jefe inmediato y recursos humanos junto a su constancia de finalización de servicios. En caso de que el contratista decida finalizar la relación de servicios y no brinda el preaviso correspondiente, VLA realizará la deducción de los días según la escala antes mencionada de su pago final.

Licencias/ Permisos Justificados con Goce de Remuneración

- La contratista embarazada gozará obligatoriamente de una licencia remunerada por maternidad, durante el mes anterior y los tres meses posteriores al parto. Estos tres meses también se considerarán como período de lactancia.
- Licencia de paternidad, con una duración de 8 días naturales por nacimiento de un hijo o hija. El Beneficio aplica a partir de la fecha de nacimiento. Para optar al mismo, deberá presentar al Departamento de Recursos Humanos el acta de nacimiento del hijo o hija.
- Por matrimonio, el contratista tendrá derecho a 2 días con goce de salario. Beneficio aplica a partir de que el contratista contrajo matrimonio. Para optar al mismo, deberá presentar al Departamento de Recursos Humanos el acta de matrimonio.
- Por muerte del cónyuge, padres, hijos o hermanos se darán 8 días hábiles al contratista y un día en el caso de los abuelos. Beneficio aplica a partir del día en que falleció el familiar. Para optar al mismo, deberá presentar al Departamento de Recursos Humanos el acta de defunción.
- Feriados nacionales de cada país donde resida el contratista con goce de remuneración, si el feriado cae en un día que afecte la operación del Contratante, el disfrute de dicho feriado se asignará a otro día de la misma semana.

### **3.1.2 BENEFICIOS PARA COLABORADORES EN COSTA RICA CON CONTRATO LABORAL**

El presente escrito tiene como objetivo principal, determinar los beneficios a los que puede optar el COLABORADOR de Virtual Learning of America, siempre y cuando el PATRONO decida negociar con el COLABORADOR al momento de su ingreso a la empresa.

**AL COLABORADOR** Se le otorgarán los siguientes beneficios:

- a. El COLABORADOR acumulará 1.17 días de vacaciones por cada mes cumplido del contrato, mismas que serán descansadas y programadas con anticipación para coordinar asignación de funciones, también VLA podrá indicarle qué días puede tomar según descansos de la empresa. En caso de que el COLABORADOR solicite días, deberá notificar con semanas de antelación.
- a. Todo COLABORADOR tiene derecho a disfrutar de un día de descanso absoluto después de cada semana o de cada seis días de trabajo continuo con goce de salario
- b. A la remuneración por los servicios prestados (Salario).
- c. Pago de una bonificación anual (aguinaldo), equivalente al monto base mensual por cada año completo laborado (del 01-dic al 30-nov). Este rubro nunca contemplará dentro de su base ningún tipo de comisiones o bonificaciones. En caso de finalización del contrato, se pagará el proporcional de su salario base (Sumatoria de monto base mensual de servicios del 01-dic a la fecha de finalización, dividido entre 12).
- d. Formación y capacitación gratis de los cursos que ofrece VLA, para uso personal y familiares de primer grado (esposo, hijos, padres). Esto, siempre y cuando, el curso se abra y no se supere la cantidad de alumnos por grupo. Para esto deberá consultar con la Dirección Académica los términos y condiciones. (El COLABORADOR deberá desempeñar al PATRONO al menos un año después de haber concluido el curso)
- e. Permisos especiales (por razones de causa mayor o personales), con previo aviso y acuerdo con su supervisor directo y la notificación al Departamento de Recursos Humanos VLA.
- f. Incapacidades por motivos de salud, únicamente con respaldo de un médico autorizado y debe ser sellado. No se aceptan incapacidades médicas emitidas por familiares, o allegados de la persona, ya que esto puede generar



conflictos de interés. Las incapacidades se cancelan de acuerdo con la Ley de Costa Rica.

- g. En caso de Finalización del contrato el COLABORADOR tendrá derecho a:
- Pago de vacaciones acumuladas
  - Pago de una bonificación anual (Aguinaldo), equivalente al monto base mensual, por cada año completo laborado (del 01-dic al 30-nov). Este rubro nunca contemplará dentro de su base ningún tipo de comisiones o bonificaciones. En caso de finalización del contrato, se pagará el proporcional de su salario base (Sumatoria de monto base mensual de servicios del 01-dic a la fecha de finalización, dividido entre 12)
  - Salarios y comisiones (si aplicara) pendientes hasta el momento de la finalización
  - **Solo en el caso que la finalización sea originada por el PATRONO y que la causa de la finalización no sea una falta grave por parte del COLABORADOR**, el COLABORADOR tendrá derecho al pago de una indemnización según la siguiente escala:
  - Después de un periodo mayor a tres meses de servicio, pero menor a seis meses, se pagarán 7 días de indemnización
  - Después de un periodo mayor a seis meses de servicio, pero menor a un año, se pagarán 14 días de indemnización
  - Después de un periodo mayor a un año de servicio, se pagarán 19.5 días de indemnización por cada año completo laborado o fracción superior a seis meses, con un tope máximo de 8 años

#### Licencias/ Permisos Justificados con Goce de Remuneración

- La COLABORADORA embarazada gozará obligatoriamente de una licencia remunerada (De conformidad con la Ley de Costa Rica), por maternidad,

durante el mes anterior y los tres meses posteriores al parto. Estos tres meses también se considerarán como período mínimo de lactancia.

- Licencia de paternidad, con una duración de 4 días naturales por nacimiento de un hijo o hija.
- Por matrimonio el COLABORADOR tendrá derecho a 2 días con goce de salario
- Por muerte del cónyuge, padres, hijos o hermanos se darán 8 días hábiles al COLABORADOR y un día en el caso de los abuelos
- Feriados Nacional de cada país donde resida el COLABORADOR con goce de remuneración, si el feriado cae en un día que afecte la operación del PATRONO, el disfrute de dicho feriado se asignará a otro día de la misma semana.

#### **4. SOBRE EL USO DE IMAGEN**

VLA VIRTUAL LEARNING OF américa solicitará a sus colaboradores y/o contratantes suscribir una autorización para la cesión de los derechos de imagen fotográficas y/o grabaciones tomadas durante las actividades desarrolladas por el departamento de ventas, mercadeo, VFIT, VLAJOBS, VLA ESPAÑA, CONSULTING, FINANZAS Y ACADEMIA DE VLA GROUP USA LLC & VL ACADEMY S.A. (VLA), para difusión en redes sociales, web y otras publicaciones.

Todas estas actividades quedaran grabadas, por lo tanto, este material es utilizado por el equipo de Mercadeo para crear contenido y difundir en diferentes redes sociales, razón por la cual todas las personas que formen parte de las diferentes actividades de VLA llenaran un formulario, el cual se encuentra a disposición de manera virtual y deberá ser suscrito a efectos de ceder el derecho de uso de imagen.

#### **5. SOBRE EL HOME OFFICE**

Para todo el personal de Virtual Learning of América, se les brinda descripción, responsabilidades, equipamiento, ergonomía y gestión de consecuencias, por el no cumplimiento, indicado en nuestras políticas internas de trabajo, esto debido a la protección de la información delicada a la que se tiene acceso y por el mismo compromiso que se tiene con los clientes de la empresa, así como la seguridad de cada uno de los colaboradores, para el desempeño de funciones laborales modalidad Home Office

Por lo cual citamos las siguientes indicaciones que deberán ser cumplidas a cabalidad:

1. El COLABORADOR atendiendo la naturaleza de sus funciones cumplirá con los siguientes horarios laborables: lunes a viernes de 08:00 am a 5:00 pm, lunes a viernes de 09:00 am a 06:00 pm, lunes a viernes de 01:00 pm a 09:00 pm, sábados de 08:00 am a 12:00 pm sábados de 08: am a 04:00 pm, domingos de 08:00 am a 12:00 pm, según corresponda por área. Siempre y cuando cumpla con las 48 horas establecidas, en el caso de los profesores cumplirán horario según el curso que se les asignó.
2. El COLABORADOR se obliga a prestar sus servicios de manera virtual con las herramientas necesarias (computadora personal, conexión estable a internet electricidad, excelente iluminación). Adicionalmente ingresar a la sesión de ZOOM con el link establecido para el mismo y con la cámara puesta en el horario establecido según su contrato. En caso de no contar con internet y/o electricidad por una eventualidad, deberá buscar otra alternativa para trabajar, ya sea una nueva localidad, conectarse por medio de datos en su celular, pero es su responsabilidad cumplir con sus obligaciones.
3. El COLABORADOR deberá garantizar un espacio sin interrupciones por parte de agentes externos (televisión, radio, animales, otras personas, etc.). Esto con el objetivo de evitar desenfoco en sus labores.

4. El departamento de infraestructura Informática está facultado para monitorear todos los accesos a la red de Virtual Learning of America, por lo que se recomienda hacer buen uso de todos los accesos proveídas por Empresa (falta grave)
5. Confidencialidad de la información, no debe ser transmitida, ni compartida por ningún canal (correo, Whatsapp etc), sin autorización de VLA, esto puede ser causa de despido
6. Se debe cumplir con todas las funciones del puesto, reportando sus avances a su Supervisor o jefe Inmediato.
7. Deben acceder a la plataforma indicada por Gerencia (Zoom por medio de enlace, Bitrix), esto para tener control de asistencia.
8. El COLABORADOR en caso de realizar sesiones vía zoom u otra plataforma, mientras lo amerite la naturaleza de sus funciones, deberá vestir adecuadamente, esto con el objetivo cuidar y respetar los valores de VLA.
9. El caso de que el COLABORADOR presente problemas para conectarse, deberá reportar directamente a su jefe inmediato mientras busca alternativas para conectarse, cuando requiera vacaciones o algún permiso especial, estas deberán ser programadas con anticipación y autorizadas por su jefe inmediato y además notificar al Departamento de Recursos Humanos.
10. El COLABORADOR deberá suministrar a VLA una información de los avances por medio de correo y Bitrix a su jefe inmediato.
11. Deberá expresarse de manera correcta hacia las personas que trabajen dentro y fuera de VLA, así mismo redactar sin faltas ortográficas los correos y mensajes enviados.

12. Al personal que incumpla con esta directriz incurrirá en las medidas disciplinarias abajo descrita según sea el caso ya que esto se considera una falta a nuestras políticas Internas.

## **6. SOBRE LAS AUSENCIAS**

Somos empresa 100% virtual, por lo tanto, cada colaborador es responsable de conseguir las herramientas de trabajo necesarias para desempeñar el puesto asignado y dar solución en un dado caso de que las mismas presenten problemas, a como se establece en la política interna de la empresa.

Las ausencias se podrán presentar por motivos de salud (enfermedad), incapacidad médica, problemas con internet u otros motivos. Dependiendo de la razón puntual por la que se presente una ausencia, el Colaborador o Contratista deberá de proceder de la siguiente manera:

### **6.1. AUSENCIA POR FALTA DE ENERGÍA Y/O INTERNET**

El Contratista/colaborador se obliga a prestar sus servicios de manera virtual con sus propias herramientas (computadora personal laptop con cámara, conexión estable a internet, electricidad, espacio adecuado con excelente iluminación). Adicional, todos los días deberá ingresar a la sesión ZOOM, misma que es considerada por VLA como una sala de trabajo, con la cámara encendida en el horario establecido según su negociación con el responsable de área, el jefe inmediato le va a proporcionar link establecido. En caso de no contar con internet y/o electricidad por una eventualidad el Contratista o Colaborador deberá buscar otra alternativa para trabajar, ya sea una nueva localidad, conectarse por medio de datos en su celular, pero es su responsabilidad cumplir con sus obligaciones.

Si El Contratista/colaborador presenta inconvenientes con la energía o Internet, este deberá informar por escrito, ya sea por whatsapp, correo u otro medio a su jefe inmediato y al responsable de Recursos Humanos (En el grupo de Whatsapp General y Bitrix, puede encontrar los números de teléfonos de todo el personal de

VLA y correo, puede abocarse a los grupo para conseguir los datos y reportar el problema), también, debe compartir al Departamento de Recursos Humanos la siguiente información: Dirección exacta donde se presentó el problema (dirección del contratista o colaborador), nombre de la compañía que provee el servicio ya sea de internet o energía, número de su medidor en caso de que el problema sea de energía (recibo de luz), factura de internet, si ya reportó el problema a la compañía proveedora de energía y/o internet, deberá enviar el números de reporte.

El departamento de Recursos Humanos se encargará de llamar a la compañía para confirmar la información, si el Contratista o Colaborador no logra solucionar el problema ya sea de energía o internet, el departamento de Finanzas va a proceder a realizar las deducciones correspondientes del día o las horas que no se conectó de sus ingresos mensuales.

Dee lo anterior se aclara lo siguiente:

a) Si el contratista/colaborador se ausenta de sus funciones por falta de energía y/o internet, reporta el inconveniente a recursos humanos y jefe inmediato, pero no presenta los comprobantes solicitados, se le hará rebajo de su bonificación mensual del día u horas que se ausentó. Reportar el inconveniente y no presentar comprobante por más de 2 veces será motivo de despido.

b) Las primeras 2 veces que el contratista/colaborador presenta inconvenientes para conectarse a realizar sus funciones ya sea por energía y/o internet, reporta el problema a su jefe inmediato y recursos humanos, presenta los comprobantes y no busca una solución para continuar con sus funciones ya sea porque se le dificulte el traslado hacia otro lugar, no se le hará rebajo del día y horas que se ausente, a partir de la tercera vez que reporte el mismo inconveniente, presente comprobantes y no solucione el problema, se le hará rebajo del día u horas que no laboró de sus ingresos mensuales.

- c) Si el contratista/colaborador presenta problemas con la energía y/o internet, reporta el inconveniente a su jefe inmediato y recursos humanos, presenta el comprobante y no soluciona el problema por más de 4 veces, se procederá a prescindir de sus servicios ya que entendemos que no cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar el cargo asignado.
- d) Si el colaborador se ausenta de sus funciones, no reporta el inconveniente a su jefe inmediato y recursos humanos ni presenta los comprobantes solicitados, se procederá a finalizar relación laboral ya sea por servicios profesionales o contrato indefinido, se aplicará abandono de trabajo y por ende la empresa no te
- e) Es obligación del colaborador reportar el inconveniente a su jefe inmediato y recursos humanos.
- f) Recursos Humanos se encargará de comprobar la información suministrada por el colaborador, mientras tanto, es obligación de cada colaborador dar solución al problema presentado

## **6.2. AUSENCIAS POR MOTIVO DE SALUD O INCAPACIDAD**

Si el contratista o colaborador se ausenta de sus funciones por motivo de salud, este deberá informarlo por escrito, EL MISMO DÍA, ya sea por WhatsApp, correo u otro medio a su jefe inmediato y al responsable de recursos humanos (En el grupo de WhatsApp General y Bitrix, puede encontrar los números de teléfono de todo el personal de VLA y correo, puede abocarse a los grupos para conseguir los datos y reportar el problema).

### **6.2.1. En situaciones de salud o enfermedad el procedimiento en estos casos será:**

- a) Si el colaborador presenta problemas de salud, este deberá reportarlo el mismo día a su jefe inmediato y departamento de recursos humanos ya sea por WhatsApp, correo u otro medio su situación actual.

- b) Una vez regrese a sus funciones, es obligación del colaborador presentar al departamento de recursos humanos y jefe inmediato constancia de atención médica que indique la fecha y hora en que fue atendido, firmada y sellada por un médico autorizado. La constancia puede ser emitida por una clínica privada, hospital o centro de salud.
- c) El Departamento de recursos humanos se encargará de validar la información de la constancia emitida por el colaborador.
- d) Si el colaborador se ausenta por motivos de salud, reporta el problema a su jefe inmediato y recursos humanos, y una vez que se incorpore a sus funciones no presenta constancia médica, se le rebajará el día u horas que se ausentó de sus ingresos mensuales.
- e) Si el contratista/colaborador se ausenta de sus funciones por motivo de salud y al incorporarse de nuevo a la empresa no presenta constancia, se procederá a prescindir de sus servicios y no se reconocerá indemnización, adicional se le hará el rebajo de los días que se ausentó.
- f) Receta médica, fotos del contratista/colaborador en hospitales, clínicas, centro de salud, cruz roja u otros, en ningún momento serán considerados como constancias médicas, pero si podrán acompañar a los documentos antes indicados.

#### **6.2.2. En situaciones de incapacidad el procedimiento en estos casos será:**

- a) Cuando el contratista/colaborador presente una incapacidad médica, deberá reportar el mismo día, la misma a su jefe inmediato y recursos humanos, también, debe compartir la boleta de subsidio, incapacidad, historia clínica o epicrisis debidamente sellada por un médico autorizado, que indique el motivo de la incapacidad, el tiempo en que estará inhabilitado para realizar sus labores, fecha



en que se emitió y hasta que fecha se encontrará incapacitado/a en un plazo no mayor a tres posteriores al día uno de incapacidad.

b) El departamento de recursos humanos, se encargará de comprobar si la información emitida en el comprobante enviado por el colaborador es real.

c) El contratista/colaborador tendrá derecho a gozar de 3 días por incapacidad cubiertos por la empresa, los demás días que le manden de reposo serán a cuenta del seguro correspondiente y en caso de no contar con este se le rebajará de sus vacaciones.

d) No se aceptan incapacidades médicas emitidas por familiares o allegados a la persona, ya que esto puede generar conflictos de interés.

e) Si el contratista/colaborador se ausenta por motivos de incapacidad y al regresar a sus labores no ha presentado comprobantes completos o aportó documentos que no justifiquen en su totalidad su ausencia, se le rebajarán los días de sus ingresos mensuales.

f) Si el contratista/colaborador se ausenta por motivos incapacidad y presenta documentación falsificada como justificante, se procederá a prescindir de sus servicios.

g) Si el contratista/colaborador se ausenta por motivo de salud, reporta a su jefe inmediato y recursos humanos el problema, una vez se incorpore a la empresa presenta la documentación completa, no se le hará el rebajo de los días, excepto cuando es incapacidad, ya que VLA solo reconoce 3 días de incapacidad, los demás días son a cuenta de su seguro o vacaciones.

### **6.2.3. Situaciones de salud de familiares.**

a) Si el contratista/colaborador se ausenta de sus funciones, por enfermedad de familiar en primer grado (cónyuge, padres e hijos) este, no solo debe reportar a su jefe inmediato y departamento de recursos humanos el caso, también, una vez se incorpore a sus funciones, deberá presentar epicrisis (historia clínica), del familiar

en primer grado que presentó el problema, en el documento se detalla, nombre del paciente, problemas que presentó, fecha en que fue atendido, hora y/o fecha en que fue dado de alta, debidamente sellado y firmado por un médico autorizado.

b) El departamento de recursos humanos, se encargará de comprobar si la información emitida en el comprobante enviado por el colaborador es real.

c) Si el contratista/colaborador se ausenta por motivos de salud de un familiar y presenta documentación falsificada como justificante, se procederá a prescindir de sus servicios.

### **6.3. AUSENCIAS POR MUERTE DE FAMILIAR**

Por muerte de familiares en primer grado de consanguinidad o afinidad (cónyuge, padres e hijos) o abuelos (segundo grado), el contratista/colaborador puede descansar los días ya establecidos en el Acta de Beneficios de VLA, siempre y cuando, este presente el comprobante correspondiente, para lo cual se establece lo siguiente:

a) Si el colaborador se ausenta por fallecimiento de familiar en primer grado o abuelos, tendrá derecho a descansar los días a como se establece en el Acta de Beneficios, siempre y cuando, presente certificado de defunción de su familiar. Si el contratista/colaborador se incorpora a la empresa a realizar sus labores y no presenta el comprobante solicitado para justificar su ausencia, se procederá a finalizar relación laboral con VLA. Esta acción es considerada una falta grave, por lo tanto, no se reconocerá indemnización y se le hará el rebajo de los días que se ausentó.

### **6.4. FERIADOS NACIONALES DE CADA PAÍS**

VLA reconoce los feriados nacionales de cada país donde resida el contratista con goce de remuneración, si el feriado cae en un día que afecte la operación del contratista/colaborador, el disfrute de dicho feriado se asignará a

otro día de la misma semana, debemos comprender que somos una empresa internacional, por lo tanto, no podemos detener operaciones, excepto los días feriados a nivel internacional (jueves y viernes santo según el país donde reside, 25 diciembre, 1 enero).

## **6.5. PERMISOS ESPECIALES**

Los permisos especiales, deberán ser solicitados a la jefatura inmediata y notificados al Departamento de Recursos Humanos al menos con una semana de anticipación.

En situaciones de fuerza mayor o aquellos casos no contemplados en este Manual se procederá a analizar el caso específico de manera conjunta entre el jefe inmediato y Recursos Humanos, para determinar los pasos a seguir.

## **6.6. PREVENCIÓN**

Sobre lo señalado en el presente apartado, se debe de indicar que presentar información falsa o alterada será motivo de despido.

## **7. ACLARACIÓN FINAL**

El presente Manual de Políticas y Procedimientos Empresariales detallas las principales políticas y procedimientos que a criterio de la empresa VLA Virtual Learning of América, resultan de mayor preponderancia para el adecuado desarrollo de las actividades administrativas empresariales.

No obstante, este manual podrá ser modificado y/o actualizado de acuerdo con las necesidades administrativas y empresariales que diariamente se van presentando en el funcionamiento y ejecución de las diferentes actividades de VLA.

Todas las disposiciones dadas por este manual se encuentren sustentadas en oficios o Memorándums previos, dados y suscritos por las diferentes Direcciones o Departamento de VLA Virtual Learning of América y los cuales se encuentran a disposición para su conocimiento.



**ES TODO.**

Dado en San José, Costa Rica el día **xx** del mes de **xxxxx** del año 2022.

**FIRMA**

**Primera modificación: fecha xxx (en caso de ser necesario).**

**Segunda modificación: fecha xxx (en caso de ser necesario).**