

INSTRUCCIONES MANEJO DE **CONFLICTOS y DESACUERDOS**



Objetivo:

El presente documento tiene como finalidad instruir a las partes interesadas sobre el procedimiento para comunicar una queja formal, un conflicto o un desacuerdo con la organización SYKES Latin America S.A.

Actualizado: 9 de Septiembre de 2021

Encargado: Especialista de RSE

Definiciones:

Partes interesadas: es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una organización. Partes interesadas también se denominan grupos de interés o públicos de interés

Medio de contacto: son los medios que una empresa pone a disposición para comunicarse y relacionarse con una partes interesadas

Queja: Reclamación o protesta que hace una parte interesada a causa de un desacuerdo o inconformidad

Conflicto: Oposición o desacuerdo entre personas, cosas o empresas

Desacuerdo: Falta de acuerdo entre personas o falta de aceptación de una situación, una opinión, etc.

INSTRUCCIONES MANEJO DE CONFLICTOS y DESACUERDOS



Nuestras partes interesadas y medios de contacto

Partes Interesadas	Medios de contacto
Clientes	<ul style="list-style-type: none">• Contacto directo con Gerente de Cuenta• Reuniones presenciales o virtuales mensuales• Reuniones presenciales o virtuales trimestrales
Comunidad	<ul style="list-style-type: none">• Reuniones presenciales o virtuales por medio de plataformas digitales• WhatsApp +(506) 6170 2474• Correo electrónico CRSJO_Sustainability@sykes.com• Recepción de cada edificio• Página web: www.sykescostarica.com
Público Interno	<ul style="list-style-type: none">• Contacto directo con superior inmediato 1 y 2• Encuesta de colaboradores• Oficinas de Servicio al Empleado• Pregúntale a nuestro VP, Sharepoint interno http://theplace/SitePages/Home.aspx• Redes Sociales, usuario SYKES Costa Rica• WhatsApp +(506) 6170 2474• Correo electrónico CRSJO_Sustainability@sykes.com
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none">• Correo electrónico CRSJO_Sustainability@sykes.com• Vía telefónica: +(506) 2298 2222• Página web: www.sykescostarica.com

Los sistemas de correo electrónico, vía telefónica, página web y WhatsApp son medios en los cuales la parte interesada puede comunicar su queja o denuncia de forma anónima.

INSTRUCCIONES MANEJO DE CONFLICTOS y DESACUERDOS



Nuestras partes interesadas y medios de contacto

Partes Interesadas	Medios de contacto
Proveedores	<ul style="list-style-type: none">• Correo electrónico: CRSJO_Sustainability@sykes.com o CRSJO_Compras@sykes.com• Vía telefónica +(506) 2298 2170• Página web: www.sykescostarica.com
Gobierno y reguladoras	<ul style="list-style-type: none">• Correo electrónico: CRSJO_Sustainability@sykes.com• Contacto directo con Director Asunto Corporativos• Correo electrónico CRSJO_Sustainability@sykes.com• Reuniones presenciales o virtuales• Vía telefónica +(506) 2298 2170• Página web: www.sykescostarica.com
Competidores	<ul style="list-style-type: none">• Correo electrónico: CRSJO_Sustainability@sykes.com• Contacto directo con Director Asunto Corporativos• Correo electrónico CRSJO_Sustainability@sykes.com• Reuniones presenciales o virtuales• Vía telefónica +(506) 2298 2170• Página web: www.sykescostarica.com
Socios y aliados	<ul style="list-style-type: none">• Correo electrónico: CRSJO_Sustainability@sykes.com• Contacto directo con Director Asunto Corporativos• Correo electrónico CRSJO_Sustainability@sykes.com• Reuniones presenciales o virtuales• Vía telefónica +(506) 2298 2170• Página web: www.sykescostarica.com

Los sistemas de correo electrónico, vía telefónica, página web y WhatsApp son medios en los cuales la parte interesada puede comunicar su queja o denuncia de forma anónima.

INSTRUCCIONES MANEJO DE CONFLICTOS y DESACUERDOS



Procedimiento para la solución de conflictos y desacuerdos

1. Público interno: los colaboradores que comuniquen una denuncia o queja formal se les aplicará el PRO-824-0003 Procedimiento para la atención de denuncias
2. Clientes: los clientes que comuniquen una denuncia o queja formal se les aplicará el PRO-850-0005 CAPA Procedure
3. Comunidad, proveedores, medios de comunicación, competidores, gobierno y reguladoras, socios y aliados que comuniquen una denuncia o queja formal se les aplicará el QMG-PR-004 Procedimiento Gestión de Responsabilidad Social

Cada denuncia o queja formal va a ser tratada internamente como un “caso” y estos serán documentadas para llevar registro. La parte interesada puede también comunicar por el medio de contacto escogido su deseo de hacer confidencial la situación para evitar cualquier exposición o represaría.

Mecanismos para resolución de conflictos y desacuerdos

En cada caso se utilizarán los siguientes mecanismos para resolución de conflictos y desacuerdos de forma flexible y participativa entre los involucrados:

1. Negociación: se procura una solución por medio de un diálogo entre la empresa y la parte afectada mediante el cual se busca alcanzar un acuerdo beneficioso sobre uno o más temas en los que existe un conflicto o desacuerdo
2. Conciliación: mecanismo para la resolución de los conflictos y desacuerdos entre las partes sin necesidad de mediador o acudir a procedimientos arbitrales o judiciales
3. Mediación: es un proceso estructurado e interactivo en el que un tercero imparcial ayuda a las partes contendientes a alcanzar acuerdos y resolver conflictos mediante el uso de técnicas y procedimientos especializados de comunicación y negociación

INSTRUCCIONES MANEJO DE **CONFLICTOS y DESACUERDOS**



4. Arbitraje: es un método de resolución de conflictos en el que uno o varios terceros neutrales (el árbitro o tribunal arbitral) elegido voluntariamente por las partes o designado por un centro de arbitraje al cual las partes se someten, resuelve el conflicto o desacuerdo entre las partes. Su decisión será definitiva y obligatoria, igual que una sentencia judicial

Los anteriores mecanismos de resolución de conflictos y su aplicación se regirán por la Ley #7727 sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social y en la Ley #8937 sobre Arbitraje Comercial de Costa Rica, así como también la legislación costarricense en la materia, reglamentación del centro de arbitraje al que las partes se hubiesen sometido y los acuerdos o contratos suscritos por las partes entre ellos.