



www.ih.cr

InterHAND S. A.

+506 2441-2411

info@ih.cr

Edif. CSP, Villas de Alicante #99, Alajuela – 20110, Costa Rica

**Políticas Implementadas para
recibir, procesar y resolver sin represalia, quejas, denuncias, inquietudes
y sugerencias de los trabajadores sobre su lugar de trabajo,
incluyendo temas asociados a derechos humanos**

En InterHAND S. A. con cédula jurídica número 3-101-279006 contamos con políticas y procedimientos implementados para mantener la igualdad de expresión de nuestros colaboradores, esto con el fin de recibir, procesar y resolver sin represalia, quejas, denuncias, inquietudes y sugerencias de los trabajadores sobre su lugar de trabajo, incluyendo temas asociados a derechos humanos.

Estos lineamientos engloban el cumplimiento de toda normativa de acuerdo con la legislación vigente en Costa Rica que compete en esta materia.

A continuación, se desglosan las políticas que se implementan para el tema citado:

Los derechos humanos son un aspecto importante para InterHAND S. A. (la “Empresa”), por ende, en apego a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), se establece esta Política de respeto de los derechos humanos (la “Política”):

Declaración de compromiso

InterHAND está enfocada en formalizar una cultura organizacional que respete, valide y potencie los derechos humanos reconocidos en la legislación nacional e internacional, a saber:

1. Declaración Universal de Derechos Humanos
2. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos
3. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales
4. Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo
5. Declaración de San José sobre la Igualdad de personas LGBTQI+

Ámbito de aplicación

En toda la operación de la empresa dentro de los límites legalmente establecidos.



www.ih.cr

InterHAND S. A.

+506 2441-2411
info@ih.cr

Edif. CSP, Villas de Alicante #99, Alajuela – 20110, Costa Rica

Principios básicos de actuación

InterHAND asume y promueve los siguientes principios básicos:

- a) Identificar potenciales impactos negativos de las operaciones y acciones laborales realizadas directamente o a través de un tercero, en detrimento de los derechos humanos.
- b) Desarrollar mecanismos de prevención y mitigación de riesgos que atenten contra los derechos humanos, así como tomar medidas correctivas y reparativas en caso de que se materializaran algún riesgo.
- c) Promover un clima laboral de respeto de los derechos humanos, sensibilizando a la población laboral sobre el tema.
- d) Disponer de mecanismos de denuncia con garantías y procedimientos objetivos, que faciliten la resolución de casos que transgredan los derechos humanos.
- e) Adoptar con diligencia y oportunamente medidas que procedan en caso de detectar una afectación a los derechos humanos en la organización.

Marco normativo de derechos humanos

- a) Políticas sociales, que atienden determinadas necesidades y expectativas de los grupos de interés de la Sociedad y que, en particular, cubren distintos asuntos
- b) directamente relacionados con los derechos humanos, tales como seguridad y salud laboral, igualdad de oportunidades y conciliación o calidad;
- c) Política de protección de datos personales, que garantiza el derecho a la protección de los datos de todas las personas físicas, el respeto del derecho al honor y a la intimidad en el tratamiento de la información personal.
- d) Política de compras, que incluye la responsabilidad compartida con nuestros proveedores en lo referente al respeto de los derechos humanos.

Asumimos explícitamente el compromiso de:

- a) Rechazar el trabajo infantil, el trabajo forzoso u obligatorio y cualquier forma de esclavitud moderna, velando y promoviendo la eliminación de este tipo de situaciones en su cadena de suministro;
- b) respetar la libertad de asociación y la negociación colectiva;
- c) respetar el derecho a circular libremente dentro de cada país;
- d) no discriminar por ninguna condición o características;
- e) respetar los derechos de las minorías étnicas y de los pueblos indígenas en los lugares donde desarrollen su actividad, y favorecer un diálogo abierto que integre distintos marcos culturales;
- f) respetar el derecho a un medioambiente limpio, saludable y sostenible de todas las comunidades en las que opera, considerando sus expectativas y necesidades; y



www.ih.cr

InterHAND S. A.

+506 2441-2411

info@ih.cr

Edif. CSP, Villas de Alicante #99, Alajuela – 20110, Costa Rica

- g) entender el acceso a la energía como un derecho relacionado y vinculado con otros derechos humanos, colaborando con las instituciones públicas en la implementación de sistemas de protección a clientes vulnerables y en planes de extensión del servicio a comunidades que carecen de acceso a la energía.

Relación con los Grupos de interés

En cuanto a la relación de los Grupos de interés de la Sociedad con los derechos humanos, se ha de tener en cuenta:

- a) En cuanto a las personas de la empresa, todas las personas que conformamos la empresa debemos mostrar un estricto respeto a los derechos humanos reconocidos en la legislación nacional e internacional en el desarrollo de su actividad en todos los países en los que opera.
- b) En cuanto a la cadena de suministros: deberán mostrar igualmente un estricto respeto a los derechos humanos reconocidos en la legislación nacional e internacional en el desarrollo de su actividad.
- c) En cuanto a las comunidades: reforzar el respeto a los derechos de las minorías étnicas y de los pueblos indígenas en los lugares donde desarrolle su actividad y favorecer el acceso a la energía.

Implementación y actualización

InterHAND S. A., podrá contar con asesoramiento especializado externo para adaptar los procedimientos operativos a los principios básicos de actuación vertidos en esta Política, así como, en su caso, para acometer su seguimiento y la actualización de su contenido.

Prácticas de Empleo Justas:

- a) A observar las leyes aplicables y las regulaciones que gobiernan las remuneraciones y las horas laborales;
- b) a prohibir la discriminación, acoso y las represalias;
- c) a respetar los derechos humanos de sus empleados y terceros en sus operaciones de negocios y las actividades que desarrollan para InterHAND
- d) a no emplear trabajadores que no cuenten con la edad mínima permitida por ley;
- e) a no usar trabajo forzado, prisionero o esclavo, o trabajadores sujetos a cualquier clase de presión o coerción, o involucrarse o apoyar el tráfico de personas.



www.ih.cr

InterHAND S. A.

+506 2441-2411
info@ih.cr

Edif. CSP, Villas de Alicante #99, Alajuela – 20110, Costa Rica

Canales de Denuncia

Si se observara una actuación o situación relacionada que pueda ser contraria a las disposiciones legales aplicables o a estos lineamientos, deberá de comunicarla a través de correo electrónico legal@ih.cr

La información será analizada de manera objetiva, imparcial y confidencial. La información que se comunique de buena fe de hechos o actuaciones al canal de denuncia no serán objeto de represalia ni sufrirán ninguna otra consecuencia adversa por esta comunicación.

Todas las denuncias serán tratadas con diligencia y prontitud, promoviendo su comprobación e impulsando medidas para su resolución.

¿Cómo hacer las denuncias, sugerencias o expresas las inquietudes?

En primera instancia, siempre puede comunicarse con su jefe, o con un representante de la Gerencia, acompañado de un colega para que sirva como testigo de la denuncia.

El(los) jefes tiene(s)n la responsabilidad de escuchar y ayudar. InterHAND S. A. no tolera las represalias contra un colaborador por consultas o informes, realizados con honestidad y de buena fe, sobre una falta de conducta. La represalia contra un individuo por la consulta o el informe de una violación de esta política es en sí misma una violación grave.

Si la persona no se siente cómoda hablando con su jefe, puede hacerlo al correo legal@ih.cr

No importa qué medio utilice para compartir su inquietud, esta será tratada inmediatamente. InterHAND responderá a las violaciones de la política de manera uniforme. Según la naturaleza del problema, lo abordarán las organizaciones pertinentes. Durante las investigaciones, los colaboradores tienen la obligación de cooperar y brindar información verdadera, esto para aclarar cualquier tema.

Correo postal:

Las dudas e inquietudes relacionadas con asuntos contables, controles de asuntos contables internos o asuntos de auditoría (o cualquier asunto relacionado) se pueden presentar, de manera confidencial o anónima, ante la Junta Directiva en la siguiente dirección:

InterHAND Junta Directiva
Apartado 2600-4050,
Alajuela, Alajuela – 20110

¿Qué sucede si se informa una inquietud, pero no se reciben noticias de su resolución?



www.ih.cr

InterHAND S. A.

+506 2441-2411
info@ih.cr

Edif. CSP, Villas de Alicante #99, Alajuela – 20110, Costa Rica

Todos los problemas son abordados de inmediato, pero, en ciertas ocasiones, no es posible comunicar los resultados debido a requisitos de privacidad o confidencialidad.

Si se informa la inquietud de manera anónima, se hará una investigación para valorar los hechos con los involucrados.

La Junta Directiva y la Gerencia General, a través de las áreas concernientes, recibirá información periódica sobre las medidas y procedimientos adoptados para dar seguimiento a lo dispuesto en esta Política.

Esta Política fue aprobada inicialmente por Gerencia General el 10 de mayo de 2024.

InterHAND S. A. vela por el fiel cumplimiento de las pautas mencionadas anteriormente para la óptima convivencia entre sus colaboradores.

Ing. Víctor Alvarado Gutiérrez
Representante Legal y Gerente General

