|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Documento #:  MAN-801-0004 | **Manual de Proveedores** | |  |
| Creado el: 07/27/2018 | Creado por: | Patricia Carvajal | Nivel de Seguridad |
| Aprobado el: 7/27/2018 | Revisado por: | Jorge Mendoza | SYKES Confidencial |
| Versión 1a | Aprobado por: | Guillermo Blanco Solano | Page 1 de 34 |

**MANUAL DEL PROVEEDOR – SYKES COSTA RICA**

**Objetivos:**

Establecer con antelación los términos y condiciones transparentes, generales, objetivos y conocidos, que rigen las relaciones de SYKES con sus Proveedores. Ello, sin perjuicio de las reglas especiales que para cierta categoría de Proveedores pueda establecer SYKES y de los acuerdos comerciales particulares que, dentro de este marco general, se pacten con cada Proveedor.

Definir los procesos necesarios para la selección, evaluación y seguimiento de los proveedores actuales y futuros de SYKES, de tal manera que se garantice el desarrollo de “socios estratégicos” con el objetivo de tener las mejores ofertas, generando ahorros significativos en las compras de bienes y servicios, sin dejar de lado tanto la calidad prestada, protección al medio ambiente y el desarrollo de cada uno de los proveedores.

Este documento es público, de forma tal que tengan fácil acceso todos los Proveedores y quienes en el futuro deseen serlo. Para estos efectos, SYKES entregará formalmente una copia de este manual a cada uno de sus Proveedores nuevos y adicionalmente lo exhibirá en forma permanente y actualizada en su sitio Web (Sección información a proveedores/comunicados)

La emisión y publicación del presente manual no implica una obligación continua en el tiempo para SYKES de adquirir productos o servicios específicos o un cierto volumen de mercancías de parte de los Proveedores. Este manual es emitido con el propósito de regular de manera transparente, general, objetiva y conocida con antelación las relaciones comerciales entre SYKES y sus Proveedores y el abastecimiento de mercancía que se requiera de los Proveedores a través de las Órdenes de Compra específicas que emita SYKES. En consecuencia, nada de lo expresado en este manual o en los Acuerdos Particulares si los hubiere, ni el hecho de haber requerido abastecimiento en el pasado o requerirlo en el futuro de parte de un proveedor mediante la emisión de Órdenes de Compra, sin importar su número, monto o el tiempo durante el cual se hubieren emitido, constituye una obligación a cargo de SYKES de adquirir o continuar adquiriendo Productos y/o Servicios de parte de Proveedor alguno.

**AMBITO DE APLICACIÓN y CESIÓN DE OBLIGACIONES Y/O DERECHOS.**

1. Sykes Latin America S.A, empresa líder en soluciones de manejo de servicio en pro del desarrollo de sus clientes; se compromete a aplicar los requisitos de la norma ISO 14001:2015 / ISO 14064-1 / ISO 50001:2011 y hacer un uso responsable de todos los recursos, cumplir con la legislación vigente y otros requisitos aplicables. El alcance del Sistema de Gestión Ambiental y Energético aplica para las operaciones en Costa Rica, en sus cinco edificios (Global, Anexo, Moravia, Hatillo, San Pedro), para todas las personas, todas las actividades, servicios de áreas de soporte interno y servicio al cliente, así mismo, se compromete a capacitar a su personal y socios estratégicos, en la búsqueda de la mejora continua en los ámbitos financiero, social y ambiental, así como, promover planes de reducción de uso de recursos,  estableciendo metas y objetivos desde las fases de diseño y adquisición.
2. El Manual de Proveedores es aplicable a todas las adquisiciones de productos y servicios que SYKES efectúa con sus Proveedores.
3. Se define con el fin de proporcionar a los proveedores de SYKES, los procedimientos establecidos para llevar a cabo el proceso de selección, registro y evaluación de proveedores, recibo de facturas y los pagos de bienes y servicios
4. El Manual de Proveedores tiene aplicación en todas y cada una de las relaciones comerciales con los Proveedores e igualmente tendrán aplicación los acuerdos particulares que se suscriban con algunos de ellos.
5. Los Proveedores no podrán ceder sus obligaciones y/o derechos emanados de las relaciones comerciales y contractuales regidas por este Manual y los acuerdos particulares, sin contar con el consentimiento previo, expreso, específico y escrito de SYKES, salvo que las Leyes aplicables contemplen algo diferente.
6. **GESTIÓN DE PROVEEDORES**
   1. **INSCRIPCION**

Es el trámite inicial que debe realizar cualquier proveedor que desee participar en los procesos de adquisición de SYKES Latín América, S.A.

La Inscripción de Proveedores se podrá dar en cualquier tiempo y estará sujeto a las necesidades que se presenten en SYKES dentro de los requisitos que se solicitan están:

**Formulario de inscripción:**

Se le suministrará al proveedor el formulario “**Vendor Requiered Information”,** este formulario será nuestra base de inicio para la evaluación de un nuevo oferente que esté en la disposición inmediata de iniciar relaciones comerciales con SYKES. (**ver anexo 1**)

El formulario está distribuido en cuatro áreas específicas que deben de cumplir a cabalidad nuestros nuevos proveedores.

1. **Datos Empresariales:**
   1. Nombre de fantasía (físico o jurídico).
   2. Razón Social.
   3. Cédula (física o jurídica).
   4. Nombre del Representante Legal.
   5. Cédula del Representante Legal.
   6. Dirección exacta de la empresa.
   7. Apartado postal.
   8. Datos del contacto directo (nombres, correos faxes y teléfonos).
   9. Clasificación de la empresa (Industrial, Pymes, cooperativa, asociación, otros).
2. SYKES no realizará distinción o discriminación según la clasificación.
3. SYKES buscará favorecer a las empresas nacionales en Igualdad de condiciones de oferta (precio y calidad).
   1. Página web.
   2. Moneda de facturación (dólares o colones).
4. **Cumplimiento de obligaciones:**

No se trabajará con ningún proveedor que no cumpla con las siguientes obligaciones:

* 1. Cumplen con los requerimientos fiscales de acuerdo con la clasificación de su empresa.
  2. Tienen a sus colaboradores asegurados.
  3. Cumplen con la legislación en contra del trabajo forzado.

1. Trato a sus trabajadores (físico y verbal).
2. Horarios de trabajo excesivos.
3. Aprovechamiento de condición de inmigrantes con salarios injustificados.
4. No tener salarios más bajos del mínimo de ley.
5. El no pago de un salario en moneda local a cambio de salario en especies.
6. Recargas de trabajo.
7. Trabajo a cambio de favores.
   1. Cumplen con la legislación en contra del trabajo Infantil.
8. Cuentan con una política interna que asegure que no contratan menores de 15 años (menores de 15 se toma como trabajo infantil).
9. Tienen colabores que están dentro del rango del trabajo juvenil en edades de 15 a 18 años, de ser así tienen los permisos correspondientes.
   1. Cumplen con la Legislación en contra del lavado de dinero u otros activos.
   2. Cumplen con la regulación ambiental y de salud
      1. Permiso de funcionamiento
   3. No incurren en ningún tipo de competencia desleal.
10. Precios ruinosos.
11. Hablar mal de la competencia.
12. Ofrecer dadivas a los colabores de SYKES a cambio de algún beneficio.
    1. Respetan y promueven la propiedad intelectual.
       1. Criterios en compra de productos
          1. Piratas.
          2. Falsos.
          3. De contrabando o robados.
          4. Verifican el origen.
13. **Responsabilidad Social.**

SYKES busca que sus proveedores cuenten con un programa de responsabilidad social, sin embargo, de no cumplir con este requisito no quiere decir que SYKES no lo tomará en cuenta para ser un proveedor de la compañía. SYKES evaluará al proveedor en este punto y buscará la mejor manera de guiarle, enseñarle y capacitarle en todo lo referente a la responsabilidad social empresarial, con el fin de que juntos tengan un crecimiento mutuo y un claro compromiso con la sociedad.

El proveedor será evaluado sobre los siguientes temas:

1. Cuentan con un Departamento de Responsabilidad Social.
2. Tienen algún tipo de participación con la comunidad (qué tipo de participación).
3. Tienen políticas de inversión social.
4. Tienen programas de voluntariado.
5. Cuentan con mano de obra local (política de desarrollo económico local).
6. Tienen programas de donación de equipos para obras de beneficencia social.
7. **Otros Criterios de Responsabilidad Social:**

El proveedor será evaluado sobre los siguientes temas:

* 1. Cuentan con un código de ética.
  2. Cuentan con políticas de Salud Ocupacional.
  3. Plan de incentivos para sus colaboradores.
  4. Igualdad de género.
  5. Dan transporte a sus empleados (tienen los permisos para dar este servicio).
  6. No discriminan a personas con algún grado de discapacidad física dándoles la oportunidad se gozar de algún puesto laboral.
  7. Dan capacitaciones de algún tipo a los jóvenes y niños de la comunidad con el fin de fortalecer destrezas y habilidades.
  8. Dan seguridad a sus empleados en las instalaciones en la que cumplen con sus funciones diarias.
  9. Tienen programas de Desarrollo Empresarial que incentiven el crecimiento profesional de sus colaboradores.

1. **Amigables con el Ambiente.**

SYKES busca que sus proveedores cuenten con buenas prácticas de responsabilidad ambiental, por ende, dentro de sus objetivos está tener proveedores que estén comprometidos con la conservación del medio ambiente o mínimo que estén con disposición de ser capacitados en esta área y lograr un crecimiento en conjunto.

El proveedor será evaluado sobre los siguientes temas:

1. Cuentan con un Departamento o Comité Ambiental.
2. Conocen las regulaciones ambientales.
3. Cuentan con productos biodegradables.
4. Tienen programas de reciclaje para el desecho de sus productos.
5. Cuentan con estudios del impacto al medio ambiente de los productos que elaboran, venden o distribuyen.
6. Cuentan con certificaciones que sus productos son amigables con el ambiente.
7. Cuentan con fichas técnicas que certifiquen su responsabilidad con el medio ambiente.
8. Dan a conocer “Tips” ecológicos a sus empleados de buenas prácticas de responsabilidad ambiental.
9. **Documentos Legales.**

Se le solicitara al proveedor los documentos legales que proporcionen seguridad de trato comercial entre ambas entidades entre otros.

1. Personería Jurídica con menos de tres meses de haber sido emitida.
2. Cédula del apoderado general.
3. Si es una persona física debe de adjuntar copia de cédula.
4. Certificación bancaria con número de cuenta (Expedida en el año vigente de su revisión).
5. Cartas comerciales.
6. Certificados de Manipulación de alimentos de los empleados (cuando lo amerite).
7. Certificados de patentes de alimentos y bebidas de la Municipalidad.(cuando lo amerite)
8. Para poder hacer el debido registro el proveedor debe de estar al día e inscrito en la D.G.T (Dirección General de Tributación) y no encontrarse en estado de embargo o liquidación.

# SELECCIÓN DE PROVEEDORES.

El proceso de selección de proveedores se realiza cuando el proveedor ha efectuado el trámite de inscripción: Enviado la totalidad de los documentos exigidos.

La evaluación para escoger o seleccionar al proveedor con el cual se realizará la compra, se tomarán los siguientes criterios:

|  |  |
| --- | --- |
| **Criterio** | **Valor %** |
| Precio total (¢ o $) | 55 |
| Calidad del producto (1/2/3) | 10 |
| Tiempo de entrega (Días) | 5 |
| Garantía (Meses) | 10 |
| Energetico (Eficiencia) | 10 |
| Ambiental (Matriz) | 10 |



* + 1. **Precio**: Se considerará el valor de la oferta económica de bienes y servicios.
    2. **Calidad**: El proveedor debe brindar un bien o servicio que cumpla con todos los requerimientos de un sistema de gestión de calidad que pueda responder rápidamente a los problemas que surjan, garantizando confianza, beneficio mutuo y eficiencia.
    3. **Garantía:** Este criterio califica el servicio post- venta, la asesoría y la garantía que ofrece el proveedor a la hora de suministrar un bien o servicio, este criterio agrega valor al producto o servicio adquirido.
    4. **Cumplimiento en tiempo:** evalúa el cumplimiento del proveedor en cuanto a la puntualidad en la entrega, teniendo en cuenta las fechas o el tiempo pactado, además califica la capacidad de respuesta que tiene el proveedor ante los inconvenientes o imprevistos que se puedan presentar en la empresa.
    5. **Cumplimiento en pedidos:** Evalúa el cumplimiento del proveedor en cuanto a la entrega de la totalidad de los productos solicitados o del servicio requerido, en la fecha estipulada para el mismo.
    6. **Energético:** Este criterio apoya a proveedores que vendan equipos o artículos con ahorro de energía, SYKES tendrá una tabla de consumos mínimos establecidos, la cual será base para la adquisición de equipos.
    7. **Impacto Medioambiental %:** Si la empresa posee al menos un procedimiento de reciclaje en su tratamiento de sus desechos, uso de materiales biodegradables, uso de materiales reciclados, procedimiento de disposición de desechos tóxicos, sus productos cumplen con los criterios ahorro de energía.

**Notas**:

El proveedor debe obtener una puntuación mínima de 6 puntos con el fin de ser incluido en la base de proveedores y creado en el Sistema de Información.

Para los proveedores cuya adquisición sea por más de $ 10.000.000 se les realizará análisis de indicadores de apalancamiento y liquidez.

La selección de proveedores la realiza el supervisor de compras con base en criterios establecidos previamente, si cumple con todos los requisitos y pasa la calificación, ingresa al listado de proveedores.

**1.3 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.**

Es la herramienta que permite valorar objetivamente el desempeño de los proveedores anualmente, en términos de cumplimiento, calidad y servicio al cliente, responsabilidad social, medio ambiente y energía; determinando así su efectividad en el suministro de bienes y servicios, además de contribuir al desarrollo y mejora continua del proveedor. Aplica para los proveedores que han suministrado bienes o servicios a través del Departamento de Compras.

La evaluación de proveedores la debe de hacer el personal del departamento de compras y otras áreas que SYKES designe mediante un formato de evaluación de proveedores.

**APLICACIÓN DE LA EVALUACIÓN.**

La evaluación de proveedores se aplica interna y externamente.

1. **Evaluación Interna**: Cuando se hace la selección del proveedor que le va a vender un bien o servicio a SYKES, la escogencia del proveedor se realiza de acuerdo con los criterios de selección vistos en el apartado 1.2 selección de proveedores, el departamento de compras llevará una bitácora de las compras anuales para cada proveedor, generando un expediente de cada compra.
2. **Evaluación Externa:** Se hará una visita anualmente donde se auditará los requisitos de responsabilidad social, medio ambiente y compra de equipos con ahorro de energía.
3. **Visitas periódicas:**
4. SYKES realizará visitas periódicas a las instalaciones de nuestros proveedores con el fin de verificar que cumplan con los requisitos indicados anteriormente.
5. Anualmente se deben visitar al menos 30 proveedores.
6. Si el proveedor no acepta las visitas se considera como un proveedor riesgoso y se procederá a eliminarlo de nuestra base datos y por ende a dar por terminado la relación comercial.
7. Si se encuentran deficiencias subsanables se le dará al proveedor un plazo razonable para corregir y se hará una visita de seguimiento después del plazo.
8. En caso de que el usuario solicitante manifieste inconformidad frente al servicio prestado por el proveedor, este podrá solicitar la aplicación de la correspondiente evaluación, antes del tiempo establecido. Esto con el fin de tomar las acciones pertinentes.
9. Criterios de sostenibilidad a evaluar en visitas a proveedores.

Toda empresa inscrita como proveedor, por medio de este manual, acepta que SYKES puede visitar las instalaciones principales del proveedor con el fin de hacer una verificación de los criterios ambientales, sociales y económicos-legales a los que el proveedor se comprometió a gestionar dentro de su negocio. Estos criterios incluyen aspectos legales, programas internos para el bienestar de los colaboradores, cuidado del medio ambiente y una gobernanza de anti-corrupción. Los criterios a evaluar se detallan a continuación:

**Económicos:**

1. Cumplen con los requerimientos fiscales de acuerdo a la clasificación de su empresa
2. Poseen el permiso de funcionamiento y patentes municipales
3. Respetan y promueven la propiedad intelectual
4. Cuentan con código de ética
5. Tienen alianzas público-privada o estratégicas para el crecimiento del negocio y la comunidad

**Sociales:**

1. El proveedor posee algún programa de relacionamiento con la comunidad: voluntariado, campañas educativas, diálogo, etc.
2. Inversión social: el proveedor realiza donaciones monetarias o donaciones de equipo/mobiliario para obras de beneficencia social
3. El proveedor cumple con los salarios mínimos estipulados por el Ministerio de Trabajo
4. El proveedor cumple con el máximo de horas laborales permitidas por el Código de Trabajo y la legislación vigente
5. Cuentan con un documento oficial (política, reglamento, norma) que asegura la no contratación de menores de 15 años
6. Sí tienen colaboradores entre 15 a 18 años: cumplen con los permisos obligatorios por el Ministerio de Trabajo
7. Tienen a sus colaboradores asegurados
8. Cuentan con mano de obra local (política de desarrollo económico local)
9. Cuenta con políticas de salud ocupacional
10. Tienen un plan de incentivos para sus colaboradores
11. Poseen programas para incentivar la igualdad de género
12. Poseen programas de desarrollo personal y profesional a los colaboradores
13. Los colaboradores e instalaciones poseen el equipo de seguridad y de emergencias necesarios para operar

**Ambientales:**

1. Cumplen con los requerimientos fiscales de acuerdo a la clasificación de su empresa
2. Poseen el permiso de funcionamiento y patentes municipales
3. Respetan y promueven la propiedad intelectual
4. Cuentan con código de ética
5. Tienen alianzas público-privada o estratégicas para el crecimiento del negocio y la comunidad

La evaluación de estos criterios tiene un puntaje mínimo de 0 y un puntaje máximo de 15 según los evaluadores que se presenten. Siendo 390 puntos la nota más alta a recibir.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Criterios de evaluación | | | |
| **0** | **5** | **10** | **15** |
| No cumple | Cumple parcialmente | Cumple pero puede mejorar | Cumple expectativas |
|

**RETROALIMENTACIÓN RESULTADO EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.**

El resultado obtenido en la evaluación de proveedores es enviado a través de correo electrónico al proveedor indicándole que acciones debe seguir.

**1.4 SANCIÓN Y EXCLUSIÓN DE PROVEEDORES.**

Con el fin de contar con proveedores adecuados que conlleven a la satisfacción de nuestros clientes, se han determinado las causas para sancionar o excluir proveedores.

* 1. **EXCLUSIÓN DE PROVEEDORES**

Serán causales de exclusión indefinida.

* + - 1. Entregar documentación o soportes falsos para la inscripción o como respaldo de los servicios o productos que ofrece.
      2. Obtener una calificación inferior o igual a 50 puntos en la reevaluación una vez presentado el plan de acción.
      3. Generar conductas dirigidas a eludir la transparencia en los procesos de adjudicación de bienes y servicios.
      4. Realizar cobros indebidos.

**NOTA:**

Habrá excepciones cuando se cuente con proveedores únicos o especializados en los temas a contratar.

# 2- DISPOSICIONES GENERALES EN EL PROCESO DE COMPRAS

Procedimiento en las compras.

Para relacionarnos directamente con los proveedores SYKES cuenta con el área de compras, la cual está orientada a satisfacer las necesidades de las diferentes áreas del negocio, generando valor desde el primer contacto con los proveedores, para ello se cuenta con el siguiente proceso:

**Proceso de compras.**

1. **Requerimiento:** Cuando surge la necesidad de un bien o servicio en un departamento o área de SYKES, ésta realiza una requisición (solicitud de pedido) al departamento de compras, encargado de buscar al proveedor adecuado para cumplir con la solicitud.
2. **Cotización:** El proveedor seleccionado realiza y envía una cotización del bien o servicio solicitado, el comprador recibe la cotización, la cual es analizada de acuerdo con los requerimientos solicitados, sí la cotización es aprobada, se genera y se envía la orden de compra al proveedor.
3. La evaluación para escoger o seleccionar al proveedor con el cual se realizará la compra, se tomarán los criterios mencionados en el apartado de selección de proveedores.
4. **Orden de Compra:** El proveedor recibe la orden de compra, en la cual se debe de especificar los datos y lugar de entrega o prestación del servicio contratado. Sin la orden de compra el proveedor no puede hacer entrega de los bienes ni proveer los servicios solicitados.
5. Mecanismo de formalización ante cualquier solicitud de compra de bienes o prestación de servicios, debidamente emitida por el comprador.
6. En dicha orden se detallará el tipo de producto o servicio requerido, así como la cantidad de producto solicitado y el lugar donde se deberá entregar el producto o servicio.
7. Al ser emitida la orden de compra, es deber del proveedor leer cuidadosamente el documento para la aceptación de los términos ahí señalados, siendo estos los que regularan la compra, en consecuencia, a modo de tener por aceptado los términos y condiciones de toda la orden de compra, será obligación del proveedor enviar una copia firmada de la respectiva orden de compra emitida por el proveedor o en su defecto un correo con la aceptación.
8. Sin la orden de compra o el contrato, debidamente autorizado por SYKES, el proveedor no podrá hacer la entrega de los bienes ni prestar el servicio. Para el proceso de licitación se debe de programar una presentación presencial, con el objetivo de realizar las consultas o modificaciones pertinentes al contrato /licitación. Los participantes deben de asignar un administrador para que sea responsable y vele por el cumplimiento de éste.
9. **Entrega de Bienes**: El proveedor hace entrega de los bienes en la bodega o recepción de cada edificio, especificada en la orden de compra. Bodega recibe los bienes y la orden de entrega que debe traer el proveedor para tramitar su factura.

**Entrega de Servicios**: Cuando se trata de servicios al ser realizado adecuadamente, el solicitante crea una hoja de aceptación del servicio y se le hace entrega al proveedor, el cual debe de adjuntar en su factura para el pago respectivo.

1. **Facturas:** Una vez entregado los bienes y servicios o cumplido satisfactoriamente el servicio el proveedor debe emitir sus facturas de manera electrónica, la cual debe de contar con la siguiente información:
2. Orden de Compra.
3. En el caso de un bien: Comprobante de entrega de mercancías.
4. En el caso de un servicio: Hoja de aceptación del servicio.

Ante la ausencia o entrega incompleta de la documentación, se rechazará la factura. Solo se recibirán facturas cuando exista la certeza en el sistema interno, de la recepción de los bienes o servicio acordado.

La entrega de dichos documentos poder ser enviado vía correo electrónico al correo [CRSJO\_Compras@Sykes.com](mailto:CRSJO_Compras@Sykes.com). En el tema debe de escribirse el número de orden de compra.

Para el caso de facturación electrónica debe de cumplir con los requerimientos descritos por la Dirección General de Tributación.

1. **Pago de Facturas:** Una vez emitida la factura y recibido conforme, esta se tramitará para pago y se enviará a tesorería para que se realice el pago correspondiente.

En el caso de que la factura o documentación no se reciba conforme, se le solicitará al proveedor una nota de crédito para su modificación o posterior pago de su factura.

1. **El pago de Adelantos:** Una vez aprobado el pago el proveedor deberá enviar la factura correspondiente con porcentaje negociado por ambas partes SYKES y Proveedor.
2. **Licitación:** Sistema de ofertas por la cual se da la realización de un servicio o una obra. El proveedor que ofrezca las mejores condiciones de acuerdo con sus bases técnicas y los requerimientos solicitados por SYKES, será tomando en cuenta y se validara con la gerencia de SYKES para su debida aprobación. Se le entregara formalmente la carta de adjudicación en acuerdo ambas partes SYKES y Proveedor.
3. **Contratos:** Para toda compra de bienes servicios que sobrepase los 25 mil dólares anuales se hará un contrato, el cual deberá regirse bajo las siguientes condiciones:

Reunión entre las partes para establecer las condiciones y precios

1. El proveedor debe de enviar un borrador de contrato al departamento legal de SYKES.
2. El departamento legal de SYKES revisa el contrato y corrige o agrega términos faltantes.
3. Se envía de nuevo al proveedor para revisión o validación de los cambios.
4. Cuando las partes estén de acuerdo se procede con la firma de este.

Cabe destacar que para para todo proveedor que requiera establecer un contrato debe de seguir todo el proceso de inscripción y evaluación mencionado anteriormente, siguiendo las políticas internas de SYKES y las leyes vigentes.

Toda compra de bienes y servicios será evaluada por el departamento de compras tomando en cuenta los siguientes criterios con su debido peso de valoración:

**Entrega de productos o servicios.**

1. En el caso de que el proveedor en la entrega de un bien o servicio no cuenta con alguno de productos requeridos, deberá dar aviso inmediato a la empresa para tomar las medidas necesarias.
2. Para cumplir con los servicios prestados, el proveedor debe de tener o contratar el personal adecuado para el oportuno cumplimiento de las tareas, siendo el proveedor responsable de cumplir con las respectivas leyes laborales y de seguridad de su personal.
3. El proveedor deberá informar oportunamente a la empresa si se producen cambios en sus datos o información comercial, (razón social, contactos o servicios). Además, deberá informar toda alza o baja en los precios con al menos 60 días hábiles de anticipación a su entrada en vigor.

**Canales de comunicación.**

1. El objetivo de estos canales es darles a nuestros proveedores diferentes medios para que tengan una comunicación más cercana y confiable.
2. Ante cualquier consulta de pago el proveedor debe de seguir uno de los siguientes pasos: teléfonos y correos.
3. [CRSJO\_Compras@Sykes.com](mailto:CRSJO_Compras@Sykes.com) o al teléfono 2298-2222 con el área de Compras o Contabilidad.
4. Cafetería: Ante cualquier consulta de pago el proveedor debe de seguir uno de los siguientes pasos: teléfonos y correos. [Diego.castrovega@sykes.com/](mailto:Diego.castrovega@sykes.com/) [Karen.zamora2@sykes.com](mailto:Karen.zamora2@sykes.com) o al teléfono 2298-2227 o al 2298-2222 extensiones: 451405 o 453204.

**AGENDA Y ENTREGA DE MERCADERIA.**

Para realizar la entrega de mercaderías el proveedor deberá comunicarse con el personal de compras o el usuario según corresponda, una vez sea notificado sobre la orden de compra a fin de agendar cita, se le indicará fecha, hora y lugar de entrega.

**Cafetería:** el pedido se hace semanalmente, esto ligado a las necesidades y existencias del momento, por lo que la entrega se hace semanalmente o inclusive diariamente, esto va de la mano con el espacio de almacenamiento en los congeladores, cámaras de refrigeración y bodegas de las diversas cafeterías.

Esto se hace dentro de un horario de 6:00am a 4:00 pm, de lunes a sábado, dependiendo de la ruta de entrega de cada proveedor.

# RECIBIDO DE FACTURAS Y MATERIALES:

El horario de atención a proveedores es de lunes a viernes de 1:00 PM a 4:00 PM. En todos los edificios de SYKES.

Las facturas a las que previamente se les haya generado orden de compra o solicitud de pago (orden de servicio) deberán ser recibidas únicamente en las bodegas respectivas de cada edificio o vía electrónica, según el caso.

Los documentos que debe anexar el proveedor para entregar la factura son:

1. Factura original y copia.
2. Copia de la orden de compra/solicitud de pago.
3. Remisión, acta de entrega o documento soporte.
4. Cafetería: notas de crédito deben venir con los datos del proveedor y la razón social SYKES Latín América S.A y el monto que sea igual a rebajar en la misma.

**NOTA:** Si la factura presenta tachones, enmendaduras o diferencias respecto a la orden de compra o solicitud de pago será causal de devolución por parte de SYKES.

# CONDICIONES DE PAGO.

Las siguientes son condiciones de pago para los proveedores:

1. Se realiza transferencia electrónica a los proveedores que tengan inscrita su cuenta bancaria.
2. No se realizan pagos a terceros diferentes del mismo proveedor.
3. El plazo para pago de facturas es de 30 días hábiles.
4. Los adelantos serán negociados por el Departamento de Compras y aprobados por La Gerencia Financiera y deberán venir implícitos en la cotización o contrato.

**2.2 REQUISITOS ESPECIALES PARA PROVEEDORES DE SERVICIO.**

Todo proveedor que necesite dar un servicio dentro de las instalaciones de SYKES, debe de cumplir las siguientes normas y requisitos revisados en la CHARLA DE CONTRATISTAS a la cual debieron asistir o debe asistir como **REQUISITO** para realizar trabajos en el área de FACILITIES y visitas técnicas que impliquen acceso a áreas consideradas como restringidas o con algún nivel de riesgo (Techos, azoteas, entre cielos, etc.). Los siguientes requerimientos no exime la charla.

**Documentos previos que se deben presentar para ingreso a las instalaciones de SYKES.**

La empresa en cuestión debe brindar a SYKES la siguiente información:

1. Todo proveedor, sus empleados directos o terceros subcontratados que ingresa a las Instalaciones de SYKES Latín América en representación del contratado por SYKES, deben incluirse en las Planillas de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) y Pólizas de riesgos del Trabajo del Instituto Nacional de Seguros (INS) de la empresa contratada.
2. Se debe informar al contacto responsable del ingreso por SYKES vía e-mail sobre las personas que ingresarían a laborar junto con el número de cedula de identificación (en el caso de nacionales) y el número de cedula de residencia libre de condición (en el caso de extranjeros). Para que se generen los permisos de ingreso correspondientes en los puestos de Oficiales de Seguridad. (Documentos al día).
3. Se debe anexar en el correo, copias de Planillas del INS RT o inclusiones al día, donde demuestre que las personas que indican en el correo están cubiertas por la respectiva póliza, así como certificación de Póliza del INS al día de la empresa.
4. En el momento de hacer ingreso a las instalaciones de SYKES debe presentar el documento de identidad correspondiente, si debe entregar este documento a otra instancia en el mismo momento (ingreso a Zona Franca) debe entregar evidencia de esta situación (carné de ZF y enviar escaneo del documento de identificación, para su previa validación por SYKES). El documento de identificación debe estar al día.
5. La solicitud de ingreso debe realizarse de forma diaria, por periodo definido (De / Hasta) o por proyecto según la necesidad de este.
6. Si entregan documentos originales dejarlos en Recepción de SYKES (Global Park, Hatillo, Moravia) ATENCION RICARDO PEREZ DOCUMENTOS INS EMPRESA xxxxxx o enviar escaneado a [Ricardo.Perez@sykes.com](mailto:Ricardo.Perez@sykes.com); [Meicy.chacon@sykes.com](mailto:Meicy.chacon@sykes.com); [Erick.Picado@sykes.com](mailto:Erick.Picado@sykes.com).

**2.3 Restricciones dentro de las instalaciones de SYKES.**

1. Toda persona que ingrese a SYKES en representación de una empresa o proveedor debe firmar el acuerdo de confidencialidad SYKES y asegurar que la información recolectada será utilizada exclusivamente para el propósito definido y no deberá revelar la información a ningún tercero sin previo consentimiento por SYKES.
2. Todo proveedor debe estar escoltado por personal de SYKES o previamente autorizado, no se permite el libre tránsito por las instalaciones sin esta condición. En casos de trabajos específicos se podrán generar permisos especiales según la condición y aprobados por CRSJO\_Facilities-Security SYKES.
3. El uso de teléfonos está restringido a áreas comunes, Igualmente No se permite tomar fotografías, salvo que exista consentimiento previo y que sea justificado por el responsable por SYKES de la visita o proveedor.
4. El proveedor deberá acatar las normativas en materia de evacuación en caso de activación de la alarma de emergencia, la escolta o encargo debe explicarle la ruta a seguir en caso requerido.

**2.4** **Normas básicas de seguridad.**

1. Todo el personal debe usar los equipos de protección personal que sean requeridos de acuerdo con la labor que se desarrolle (Cascos, arnés, guantes, anteojos), igualmente demarcar áreas con conos, cinta de seguridad, etc.
2. En el caso de visitas e inspecciones, debe contar con requisitos mínimos como zapatos de seguridad además de anteojos de seguridad, y casco si el área lo requiere.
3. Debe permanecer en la zona asignada y solicitar permiso para que circule y/o se trasladen a otras zonas de la compañía.
4. Las áreas para trabajar deberán estar demarcadas, rotuladas y con los elementos visuales necesarios para evitar que un colaborador de SYKES ingrese por desconocimiento al área y pueda generar un accidente.
5. Debe reportar inmediatamente todo accidente y/o incidente grave que ocurra durante los trabajos, sea que ocasione lesiones y/o daños materiales serios.
6. Sera retirado de las instalaciones de la compañía, si se encuentra bajo el efecto del alcohol, drogas y/o sedantes o se manifieste en forma violenta, grosera, insegura o que interfiera con el normal funcionamiento de las operaciones.
7. Al finalizar la obra, debe retirar material sobrante y desechos que generó el trabajo.
8. Debe solicitar autorización especial para usar y/o almacenar dentro de las instalaciones, sustancias inflamables o combustibles, tóxicas, corrosivas o reactivas.
9. Debe solicitar autorización especial por medio del MAN 802-0003 Formulario para permiso en caliente para realizar cualquier trabajo en caliente, el cual implique soldaduras o el uso de equipos que generen chispas, llamas y calor en forma excesiva, así como los trabajos en alturas, en solitario, espacios cerrados confinados, trabajos eléctricos, mecánicos entre otros.
10. Debe solicitar autorización especial para realizar el trabajo cuando dentro de la labor que ejecutan se diera otro trabajo imprevisto a lo proyectado.
11. Debe estar preparado para ejecutar las labores que le han sido asignadas siguiendo los lineamientos y procedimientos que aseguren un buen trabajo y buenas prácticas de salud ocupacional.
12. Se acatarán lineamiento adicional que solicite SYKES, en procura de crear un ambiente de trabajo seguro y respetuoso.
13. Trabajos que generen ruido, polvo o cualquier evento que pueda afectar al personal alrededor o incluso afectar el buen funcionamiento de los equipos, deben ser previamente autorizados y coordinados de una manera adecuada entre proveedor y SYKES.
14. Todo empleado del contratista debe firmar el acuerdo de confidencialidad entre él y SYKES, el cual indica básicamente que toda información que recopile en SYKES es Confidencial y no puede ser divulgada sin la debida autorización de SYKES.
15. Prohibido el teléfono celular en áreas de trabajo dentro de SYKES, así como tomar videos o fotografías.
16. SYKES no prestara herramientas ni escaleras, le corresponde al proveedor traer todo lo requerido.
17. Todo trabajo de relevancia debe quedar documentado en un reporte escrito, para lo cual el proveedor debe generarlo ya sea con su propio formulario o utilizando un Formulario Base que SYKES le proporcionara.

**2.5 Equipo de Protección Personal (EPP)**

Todo equipo de protección personal requerido debe ser certificado al menos con las normas básicas que se detallan en la MATRIZ DE EQUIPO PROTECCIÓN PERSONAL de SYKES que se presentó en la charla. Igualmente se mencionan detalles en este documento alguno de los EPP básicos.

1. ZAPATOS DE SEGURIDAD Características Mínimas Requeridas: Puntera resistente a los golpes equivalente a 200 Julios, Cumplimiento con las normas ENISO20344:2004/A1:2007S3, Que sean antideslizantes **USO**: en toda actividad
2. ANTEOJO DE SEGURIDAD Características Mínimas Requeridas: Resistente a impactos abrasión y salpicadura de líquidos irritantes. Cumplimiento con la norma ANSI Z87.1 Que sea anti-empañante Protección lateral
3. GUANTES TEJIDO LÁTEX: Características Mínimas Requeridas: Antideslizante de protección contra riesgos mecánicos **USO** trabajos varios
4. GUANTES CUERO Y LONA Reforzado en la palma USO: trabajos de manipulación de materiales de construcción Características Mínimas Requeridas:
5. CASCO ANSI Z89.1-2003. TIPO 1. CLASE C, G Y E Y NORMAS EUROPEAS CE USO: trabajos en alturas, obra civil
6. VER EJEMPLO DE COTIZACIONES PAGINA # 6

**3. Compromiso AMBIENTAL**

SYKES Latín América S.A, empresa líder en soluciones de manejo de servicio en pro del desarrollo de sus clientes; se compromete a aplicar todos los requisitos de la norma ISO 14001:2015 / ISO 50001:2011 y hacer un uso responsable de todos los recursos, cumplir con la legislación vigente y otros requisitos aplicables. El alcance del Sistema de Gestión Ambiental aplica para las operaciones en Costa Rica, en sus cinco edificios (Global, Anexo, Moravia, Hatillo, San Pedro), para todas las personas, todas las actividades, servicios de áreas de soporte interno y servicio al cliente, así mismo, se compromete a capacitar a su personal y socios estratégicos, en la búsqueda de la mejora continua en los ámbitos financiero, social y ambiental, así como, promover planes de reducción de uso de recursos, estableciendo metas y objetivos desde las fases de diseño y adquisición.

Este compromiso es extendido a sus partes interesadas por lo que los trabajos que se gestionan en las instalaciones deben ir alineados a la POL 881- 0002 Política Ambiental y Energética que involucra tanto a los empleados como contratistas y proveedores. El manejo de los desechos, uso eficiente de los recursos y el compromiso ambiental son pilares que deben tenerse en cuenta para cualquier trabajo a realizar, para más información de nuestra política por favor solicitarla a ComprometeRSE@sykes.com.

Cabe destacar que, para cumplir con los requisitos de la Carbono Neutralidad, en caso de refrigerantes en equipos de aire acondicionado y/o refrigeración, se deben seguir las siguientes notas:

1. Evitar toda fuga descontrolada de Gas a la atmosfera, utilizar equipo recuperador donde se pueda y corresponda.
2. Anotar en los respectivos reportes del equipo intervenido toda perdida o recarga de refrigerante y el tipo de refrigerante.
3. Como medidas de control de refrigerante se podrán utilizar alguno de estos métodos:
4. Antes de iniciar los trabajos de Recarga de refrigerante Pesar el cilindro y Anotar Peso inicial en el reporte (Ideal en Kilogramos) Al finalizar los trabajos de carga o ajuste de refrigerante volver a pesar el cilindro y anotar su peso final. La diferencia entre el peso inicial y final se asumirá como la perdida de refrigerante efectuada a la atmosfera cuando el diagnostico indique que existió Fuga. Para este proceso se debe utilizar las romanas electrónicas de SYKES las cuales cuentan con certificados de calibración que dan fiabilidad a los datos tomados.
5. Si por las condiciones del trabajo, el tipo de equipo, ausencia o daño de la balanza en SYKES al momento de la reparación, se podrá utilizar otro dispositivo de peso no certificado, pero castigando un 10% adicional al peso tomado.
6. Si por las condiciones del trabajo, el tipo de equipo, o tamaño del cilindro de gas no es posible utilizar el método de pesado del gas, se deberán utilizar los datos de Placa del equipo específicamente donde habla del refrigerante Precargado y con base a este asumir que la fuga fue de 100%, 75%, 50% ó 25% del refrigerante medido, si se anota menos del 100%, deberá existir y dejar anotado un criterio técnico que justifique esa decisión.
7. Si el dato en placa viene en Libras se realizará una conversión de la unidad tomando los datos en libras y multiplicándolos por su equivalente 0,453592 kilogramos según equivalencias del (SI). El resultado a anotar en el reporte incluirá los primeros 4 decimales del resultado de la operación.
8. Si el dato en placa viene en Onzas se realizará una conversión de la unidad tomando los datos en onzas y multiplicándolos por su equivalente 0.028349 kilogramos según equivalencias del (SI). El resultado a anotar en el reporte incluirá los primeros 4 decimales del resultado de la operación.
9. Si se presenta en Dato en una unidad Diferente, anotar el origen de la fuente y detalles de la conversión como evidencia del cálculo.

**3.1 Solicitud de Acceso a Áreas Comunes.**

Cuando el trabajo a efectuar es mayor a un mes en sitio, y la permanencia de un supervisor en sitio por parte de la contratada es requerido, se puede presentar la solicitud de autorización para utilizar un Badge de Contratista por el tiempo definido del servicio para la persona a cargo del resto del personal, esto para facilitar ingreso a áreas comunes de los contratados.

**Presentar:**

1. Copia de la cedula (Primer Filtro para confirmar si el personal puede optar por este beneficio)
2. Hoja de Delincuencia (Menos de 1 mes de generada)
3. Adicional a estos requisitos pueden solicitarse algunos otros específicos dependiendo de las labores.

**3.2 Asignación de gafete a contratistas.**

Los contratistas que le brinden servicios a SYKES y deban ingresar o permanecer en cualquiera de los edificios por un periodo mayor a 30 días, tienen que portar una tarjeta de identificación llamado Badge el cual contiene que un circuito electrónico que están impresos en una de sus caras con el diseño gráfico definido por SYKES Corp. e incluyen: foto del titular, nombre, primer apellido número de empleado y código de barras para uso en Cafetería, este le permitirá acceso a las áreas establecidas para que puedan realizar los trabajos o actividades.

El contratista debe de gestionar el badge del personal que desea ingresar a SYKES con el encargado del área a la cual se le va a dar el servicio y debe de brindar previamente la siguiente información:

1. Nombre del contratista
2. Fotografía reciente del contratista
3. Datum (en casos de oficiales y personal de limpieza)
4. Hoja de delincuencia
5. Pruebas de dopaje (en caso de ingreso a cuentas)
6. Áreas a las que requiere acceso el contratista
7. Enviar las aprobaciones de accesos al departamento de seguridad

Solicitud de información y documentación:

1. Cuando el contratista le va a brindar el servicio al área de Facilities o al departamento de limpieza se procederá a realizar un análisis de idoneidad mediante la herramienta designada por SYKES.
2. El departamento de seguridad evaluará la información y procederá a crear el badge solicitado para el contratista con los accesos aprobados.
3. El encargado del área entregará al contratista el badge correspondiente y se asegurará que el contratista conozca los lineamientos para la utilización del badge

Deberes del contratista:

1. Portar el badge de forma visible.
2. Informar de cualquier desperfecto del badge.
3. Asegurar que la fotografía del badge este legible.
4. Pasar su badge por todos los lectores que documenten sus recorridos internos.

Aspectos que debe de tomar en consideración el contratista referente al uso del gafete e ingreso a las instalaciones de SYKES.

1. Los contratistas que tengan asignado un badge de contratista y cumplan con los requerimientos estipulados por cada cuenta no necesitarán escolta en los lugares donde su badge le permita el acceso.
2. El encargado del área interesada en el trabajo que realizará el contratista será responsable de entregar en la oficina de seguridad el badge asignado al finalizar el trabajo contratado.
3. En caso de pérdida o extravió del badge del contratista se debe informar inmediatamente al departamento de seguridad para proceder con la desactivación de los accesos respectivos.
4. En caso de pérdida o extravió del badge del contratista, el encargado del área interesada enviará un correo electrónico solicitando un nuevo badge para el contratista
5. Se prohíbe el uso de cualquier gorra, visera, gorro o cualquier aditamento que dificulte la identificación de cualquier persona. Solamente se permitirá el uso de cascos o mascaras que protejan al contratista de un posible accidente
6. Los contratistas que ingresen equipos que tiendan a confundirse con activos de la compañía o de sus clientes deben de registrarlos en la entrada de cada edificio en el momento de ingreso a las instalaciones.

**3.3 Asignación de gafete temporal para contratista en caso de no contar con un gafete asignado:**

1. El contratista reportará la falta del “badge” en el puesto de oficiales de la entrada.
2. El oficial de seguridad identificará al contratista utilizando la base de datos de seguridad o el “Employee Roster”.
3. El oficial de seguridad procederá a desactivar los accesos del badge de identificación personal del contratista y activar los accesos del badge temporal.
4. El oficial de seguridad realizará una anotación en la bitácora indicando:
   1. Fecha.
   2. Nombre.
   3. Employee ID. (Número de empleado)
   4. Cuenta.
   5. Numero de “Temporary Badge” (Gafete que SYKES asigna temporal) asignado.
   6. Firma del empleado.
5. Una vez realizado este procedimiento el oficial de seguridad entregará al empleado un “Temporary Badge”, programado con los mismos niveles de acceso asignados al “badge” de identificación personal durante un día, este “badge” deberá ser portado bajo los mismos lineamientos que el “badge “permanente.
6. En los casos en los cuales el contratista no posea el “badge”, por motivo de pérdida o robo se le dará acceso al “badge” temporal hasta que el empleado reciba el nuevo “badge”.
7. En el momento que se devuelve el “badge” temporal se anotará la fecha de devolución en la bitácora.
8. Al recibir el “badge” temporal el oficial de seguridad desactivará los accesos asignados al “Temporary Badge” y activará el “badge” de identificación personal del contratista.

**3.4 Desactivación de gafete.**

Cuando el contratista haya terminado el servicio debe de entregar el badge al jefe de área de SYKES para que él proceda con la desactivación.

**4. Reporte de daños ocasionados a la infraestructura de SYKES por contratistas o visitantes**

Ante cualquier daño causado a la infraestructura de SYKES, el contratista debe reportarlo al departamento de seguridad de SYKES y a la gerencia encargada que le solicitó el servicio para determinar las acciones según la responsabilidad.

# 4.1 Procedimiento que se de seguir cuando se determine un daño a la infraestructura de SYKES provocada por un contratista.

1. En el momento que un contratista genere o divise algún daño a la infraestructura de la empresa debe apersonarse al puesto de oficiales para reportar el evento.
2. Cuando el evento no es reportado, pero si es divisado por el oficial de seguridad, este último deberá detener al infractor.
3. En ambos casos el oficial procederá tomar los siguientes datos:
   1. Visitante o contratista:
4. Nombre de la empresa a la cual representa: En caso de que sea un proveedor.
5. Datos personales: Nombre completo, Cedula y Número de teléfono.
6. Datos de la persona que visita o punto de contacto en SYKES.
7. Datos del vehículo: En caso de que el daño fuera producido por un vehículo se debe registrar el número de placa.
8. El oficial de seguridad debe de evidenciar y registrar el daño en el cual se incurrió.
9. El oficial de seguridad procederá a reportarlo inmediatamente al Coordinador del Edificio y al equipo de seguridad.
10. El Coordinador de Edificio procederá a contactar al proveedor que está brindando el servicio contratado para reportar el evento.
11. Para gestionar la reparación el Coordinador del Edifico gestionará con el Gerente de Facilities y con el Gerente de Edificio una reunión para valorar el daño en el cual se incurrió.
12. El Gerente de Facilities cotizará el trabajo y determinará en conjunto con el Gerente de Edificio si el gasto será cubierto por SYKES o en su defecto deberá ser cobrado al infractor o empresa a quien representa.
13. El Gerente de Edificio le informará al Coordinador del Edificio la decisión tomada.
14. En caso de que se determine que debe ser cubierto por el infractor, el Coordinador del Edificio procederá a reenviar la cotización al proveedor del servicio contratado para que gestionen el reembolso del dinero o la reparación según los estándares de SYKES.
15. En los casos que exista discrepancias entre las partes y no se llegue a ningún acuerdo se le remitirá el caso al departamento legal para gestionar el reclamo correspondiente y le dará seguimiento hasta tener la resolución respectiva.

**4.2 POLIZA DE RIESGOS CIVILES.**

Debido a que la mayoría de los trabajos a realizar dentro de SYKES pueden generar algún riesgo al inmueble, se les recuerda tener sus pólizas CIVILES al día para salvaguardar cualquier situación que se presente. Dependiendo de la actividad SYKES solicitara pólizas con montos específicos.

**Nota:**

Es importante mencionar que todo contratista debe de contar con una póliza de seguro, sin embargo, cuando se determine la responsabilidad, este debe de realizar la pronta reparación y no esperar hasta que el ente asegurador indemnice.

**4.3** **OTROS TIPOS DE COMPRAS DONDE SE DEBE CONSIDERAR EL FACTOR AMBIENTAL Y ENERGETICO.**

**1. Compra y mantenimiento de aires acondicionados.**

**Para el producto.**

1. Aportar la ficha técnica del equipo que detalle claramente:
2. Vida útil del equipo
3. Los equipos tendrán la “etiqueta energética” que informe sobre la eficiencia energética del equipo. Se adquirirán productos con etiqueta entre A – C; certificaciones SEEL entre 13 y 16 y que ofrezcan tecnología “inverter”
4. El refrigerante del equipo debe ser “amigable con el ambiente” de tipo R-410a o similar, que no tenga efecto negativo sobre la capa de ozono y estar certificado.
5. Tener un bajo nivel de ruido, indicado en la ficha técnica del equipo.
6. De ser posible, el equipo estará embalado en materiales reutilizables y/o reciclables. Se buscará evitar el embalaje en estereofón
7. El equipo traerá la hoja de seguridad del gas refrigerante del equipo, y además indicar la cantidad de gas refrigerante que posee el equipo en kilogramos.

**Para el proveedor de la instalación y/o mantenimiento:**

1. Estar al día en el pago de las cuotas obrero-patronales con la CCSS.
2. Contar con el Permisos Sanitario de Funcionamiento del Ministerio de Salud para la actividad específica.
3. Estar al día en el pago de los impuestos municipales.
4. Presentar constancia de las pólizas del INS, que incluya la lista de trabajadores cubiertos y por tipo de riesgo (según el tipo de actividad)
5. Presentar copia de constancia de inscripción en Tributación Directa.
6. Copia de la última declaración de renta.
7. Presentar un plan de manejo de los residuos que genere, indicando la disposición final tanto para ordinarios, reciclables y especiales. Este plan será realizado siguiendo el formato del Ministerio de Salud y la legislación vigente.
8. Ofrecer servicio de mantenimiento eficiente, y entregar un informe con el detalle de los mantenimientos realizados, especificando si se rellenó con gas refrigerante y con cuanta cantidad.

**2. Compra de productos de limpieza.**

Productos líquidos para aseo de edificios: Se incluyen en esta sección productos como desinfectante, limpiadores multiuso, limpiadores de piso, jabón de lavar platos, jabón de lavar tela y similares.

1. Los productos estarán registrados ante el Ministerio de Salud. Para su evidencia deben presentar el código entregado por la Dirección de Registros de Productos de Interés Sanitario. En caso de no requerir registro se deberá presentar una nota del Ministerio de Salud que así lo indique.
2. Presentar su respectiva hoja de seguridad, de lo contrario serán rechazados.
3. Ser productos amigables con el ambiente, de preferencia biodegradable. Para evidenciarlo deben presentar certificación de biodegradabilidad emitido por un laboratorio acreditado.
4. Productos libres de contenidos peligroso, cancerígenos o que afecten la capa de ozono.
5. Usar envases reutilizables y/o reciclables. Se prohíbe el uso de estereofón.

Productos de aseo personal: Se incluyen en esta sección productos como papel higiénico, toallas de secado de manos, jabón de manos y similares.

1. Los productos estarán registrados ante el Ministerio de Salud. Para su evidencia deben presentar el código entregado por la Dirección de Registros de Productos de Interés Sanitario.
2. Presentar la ficha técnica del producto.
3. Ser productos amigables con el ambiente, de preferencia biodegradable. Para evidenciarlo deben presentar certificación de biodegradabilidad emitido por un laboratorio acreditado (se excluye de este requisito el papel higiénico ya que por su composición es fácilmente degradable).
4. Se dará preferencia a la compra de Papel higiénico y papel toalla de una sola hoja, elaborado a partir de materias primas entre 80- 100% recicladas, que no contengan ni colorantes ni perfumes.
5. Productos libres de contenidos peligroso, cancerígenos o que afecten la capa de ozono.
6. Usar envases reutilizables y/o reciclables. Se prohíbe el uso de estereofón.

**3- Bolsas plásticas.**

1. Estarán registradas ante el Ministerio de Salud. Para su evidencia deben presentar el código entregado por la Dirección de Registros de Productos de Interés Sanitario.
2. Presentar la ficha técnica del producto.
3. Preferible de plástico oxo-biodegradable. Para evidenciarlo deben presentar certificación emitida por un laboratorio acreditado.

**Para el proveedor**.

1. Estar al día en el pago de las cuotas obrero-patronales con la CCSS.
2. Contar con el Permisos Sanitario de Funcionamiento del Ministerio de Salud para la actividad específica.
3. Estar al día en el pago de los impuestos municipales.
4. Presentar constancia de las pólizas del INS y por tipo de riesgo (según el tipo de actividad).
5. Presentar copia de constancia de inscripción en Tributación Directa.
6. Copia de la última declaración de renta.
7. El proveedor deberá conocer y cumplir la política ambiental de SYKES.

**4. Compra de equipo electrónico**.

1. Entregar a SYKES la ficha técnica del equipo y su vida útil que indique:
2. Equipos eficientes con sistemas automáticos de ahorro de

Energía y certificación “Energy Star”.

1. Los componentes del equipo serán reciclables y de fácil separación de piezas y materiales.
2. Los equipos estarán libres de materiales y sustancias peligrosas
3. como mercurio, cadmio o componentes radiactivos.
4. Cuando se requiera que un equipo trabaje con batería, éstas

deben ser recargables.

1. De ser posible, el equipo estará embalado en materiales reutilizables y/o reciclables. Se buscará evitar el embalaje en estereofón.

**Para el proveedor.**

1. Estar al día en el pago de las cuotas obrero-patronales con la CCSS.
2. Contar con el Permisos Sanitario de Funcionamiento del Ministerio de Salud para la actividad específica.
3. Estar al día en el pago de los impuestos municipales.
4. Presentar constancia de las pólizas del INS y por tipo de riesgo (según el tipo de actividad).
5. Presentar copia de constancia de inscripción en Tributación Directa.
6. Copia de la última declaración de renta.
7. El proveedor deberá conocer y cumplir la política ambiental de SYKES.

**5. Compra o alquiler de Vehículos.**

1. Contar con el visto bueno del taller mecánico quien indicará:
2. Si el vehículo a rentar requiere ser automóvil o carga liviana.
3. Si el vehículo tiene baja generación de emisiones, indicado en la ficha técnica.
4. Si el vehículo tiene baja contaminación acústica, indicado en la ficha técnica.
5. Vehículos con mayor eficiencia, considerar el rendimiento del vehículo (km/litro).
6. Si las necesidades lo permiten preferir vehículos híbridos.

**Para el proveedor.**

1. Estar al día en el pago de las cuotas obrero-patronales con la CCSS.
2. Contar con el Permisos Sanitario de Funcionamiento del Ministerio de Salud para la actividad específica.
3. Estar al día en el pago de los impuestos municipales.
4. Presentar copia de constancia de inscripción en Tributación Directa.
5. Copia de la última declaración de renta.
6. Ofrecer servicio eficiente de mantenimiento y aprovisionamiento de repuestos.

**6**.**Compra de suministros de oficina.**

**Papel**.

1. Adquirir papel bond de preferencia con materia prima de fibra reciclada.
2. Proceder de plantaciones forestales certificadas, con sellos o etiquetas como, por ejemplo: FSC, PEFC, Ángel Azul, el Cisne Nórdico o etiqueta ecológica de la Unión Europea.
3. Blanqueado entre 70% - 95%
4. Evitar el exceso de embalaje, el empaque será simple y en materiales reciclables.

**Productos varios.**

1. Preferir suministros reutilizables, reciclables y/o de materiales reciclados.
2. Rotuladores o marcadores de tinta de base acuosa y que sean recargables.
3. Que los recipientes no tengan PVC
4. Si son productos de madera, como lápices, que sean elaborados de madera certificada o de explotaciones forestales sostenibles.
5. Si son productos metálicos, que sean productos elaborados a partir de un solo material, libres de componentes o mixturas.

**Para el proveedor:**

1. Estar al día en el pago de las cuotas obrero-patronales con la CCSS.
2. Contar con el Permisos Sanitario de Funcionamiento del Ministerio de Salud para la actividad específica.
3. Estar al día en el pago de los impuestos municipales.
4. Presentar constancia de las pólizas del INS y por tipo de riesgo (según el tipo de actividad)
5. Presentar copia de constancia de inscripción en Tributación Directa.
6. Copia de la última declaración de renta.
7. El proveedor deberá conocer y cumplir la política ambiental de SYKES.

**7.Sustancias químicas y productos peligrosos**.

1. Los productos estarán registrados ante el Ministerio de Salud, para lo cual deberán presentar evidencia con el número de registro sanitario.
2. Los productos contarán con su respectiva hoja de seguridad en español y con fecha vigente, de lo contrario serán rechazado.
3. Cada producto individual estará etiquetado e indicar las medidas de primeros auxilios en caso de accidente.
4. Serán productos amigables con el ambiente, de preferencia biodegradable. Para evidenciarlo deben presentar certificación de biodegradabilidad emitido por un laboratorio acreditado.
5. Productos libres de contenidos peligroso, cancerígenos o que afecten la capa de ozono.
6. Preferir productos libres de asbesto.
7. Usarán empaques reutilizables y/o reciclables. El embalaje de los productos debe ser mínimo y en materiales reutilizables y/o reciclables.
8. En caso de ser productos agroquímicos se debe cumplir con lo establecido en la Directriz de Regulación del Uso de Agroquímicos.

**Para el proveedor:**

1. Estar al día en el pago de las cuotas obrero-patronales con la CCSS.
2. Contar con el Permisos Sanitario de Funcionamiento del Ministerio de Salud para la actividad específica.
3. Estar al día en el pago de los impuestos municipales.
4. Presentar constancia de las pólizas del INS y por tipo de riesgo (según el tipo de actividad)
5. Presentar copia de constancia de inscripción en Tributación Directa.
6. Copia de la última declaración de renta.
7. El proveedor debe acatar y cumplir la política ambiental de SYKES.
8. Aportar la ficha técnica del producto suministrado que contengan: forma de almacenamiento, manipulación, dosificación, aplicación, conservación, fecha de vencimiento del producto.
9. Debe aportar las hojas de seguridad vigentes en español para cada producto.

**8. Compra de pintura**.

1. Estar libre de metales pesados como plomo y mercurio.
2. Tener bajo contenido de compuestos orgánicos volátiles (COV´s) como xileno, tolueno, fenoles y formaldehído. Se establece como parámetro que la pintura contenga menos de 5g/L de COV´s.
3. Pinturas que utilicen disolventes a base de agua.
4. Que los envases o recipientes sean reciclables.

**Para el proveedor:**

1. Estar al día en el pago de las cuotas obrero-patronales con la CCSS.
2. Contar con el Permisos Sanitario de Funcionamiento del Ministerio de Salud para la actividad específica.
3. Estar al día en el pago de los impuestos municipales.
4. Aportar la ficha técnica del producto en español.
5. Aportar las hojas de seguridad vigentes en español para cada producto.

**9. Contratación de servicios de transporte**.

1. El proveedor contará con los permisos de circulación al día
2. Cumplir con la Revisión Técnica Vehicular al día.
3. Los vehículos estarán libres de fugas o derrames.
4. El chofer que brinda el servicio debe contar con licencia al día para el tipo de vehículo que maneja.
5. En caso de requerirse el servicio de transporte para sustancias peligrosas, el vehículo contará con los permisos correspondientes, de acuerdo con lo que establece el reglamento “24715 Transporte de Sustancias Peligrosas”, y el chofer estará capacitado en transporte y manejo de sustancias químicas y productos peligrosos.
6. Estar al día en el pago de las cuotas obrero-patronales con la CCSS.
7. Estar al día en el pago de los impuestos municipales.
8. Presentar constancia de las pólizas del INS, que incluya la lista de trabajadores cubiertos y por tipo de riesgo (según el tipo de actividad)
9. Presentar copia de constancia de inscripción en Tributación Directa.
10. Copia de la última declaración de renta.

**10.Servicio de alimentación.**

1. Estar al día en el pago de las cuotas obrero-patronales con la CCSS.
2. Contar con el Permisos Sanitario de Funcionamiento del Ministerio de Salud para la actividad específica.
3. Estar al día en el pago de los impuestos municipales.
4. Presentar constancia de las pólizas del INS, que incluya la lista de trabajadores cubiertos y por tipo de riesgo (según el tipo de actividad)
5. Presentar copia de constancia de inscripción en Tributación Directa.
6. Copia de la última declaración de renta.
7. Presentar copia del carné de manipuladores de alimentos del Ministerio de Salud. Todo trabajador que de alguna manera manipule los alimentos (preparar, empacar, servir, transportar, etc.) deberá contar con dicho carné.
8. Deberán utilizar vajillas reutilizables como cerámica o vidrio, en última opción se utilizará vajilla desechable que sea biodegradable.
9. Queda prohibido el uso de utensilios y envolturas desechables de estereofón. El uso del plástico se hará únicamente en situaciones que no sea posible usar vajilla reutilizable.

**11.Contratistas de obras constructivas, trabajos de mantenimiento de edificios y cualquier otro similar.**

1. Cumplir con el 100% de la normativa interna vigente que le aplique
2. Estar al día en el pago de las cuotas obrero-patronales con la CCSS.
3. Contar con el Permisos Sanitario de Funcionamiento del Ministerio de Salud para la actividad específica.
4. Estar al día en el pago de los impuestos municipales.
5. Presentar constancia de las pólizas del INS, que incluya la lista de trabajadores cubiertos y por tipo de riesgo (según el tipo de actividad)
6. Presentar copia de constancia de inscripción en Tributación Directa.
7. Copia de la última declaración de renta.
8. Disponer y utilizar todo el equipo de protección personal requerido para el trabajo a realizar.
9. Presentar, cuando aplique, los siguientes documentos:
10. Plan de Salud Ocupacional: cuando la empresa posea más de
11. 10 trabajadores o a solicitud del Área de Salud Ocupacional de SYKES.
12. Plan de Gestión de Residuos: cuando la empresa contratista
13. realice trabajos que generen residuos dentro de las instalaciones
14. de SYKES, generen residuos peligrosos o especiales
15. Cualquier otro requisito especifico según sea el trabajo a realizar, dichos requisitos serán indicados al proveedor por parte del Departamento de Proveeduría.

**12.Empresas Recicladoras.**

Todo proveedor de reciclaje, tratamiento de desechos electrónicos y de materiales infecciosos debe de tener y cumplir con los siguientes requisitos

1. Cumplir con el 100% de la normativa interna vigente que le aplique
2. Estar al día en el pago de las cuotas obrero-patronales con la CCSS.
3. Contar con el Permisos Sanitario de Funcionamiento del Ministerio de Salud para la actividad específica.
4. Estar al día en el pago de los impuestos municipales.
5. Presentar constancia de las pólizas del INS, que incluya la lista de trabajadores cubiertos y por tipo de riesgo (según el tipo de actividad)
6. Presentar copia de constancia de inscripción en Tributación Directa.
7. Programa de manejo y disposición de residuos.
8. Certificado de licencia comercial.
9. Certificado de gestor autorizado.
10. Programa de salud Ocupacional.
11. Copia de la última declaración de renta.
12. Disponer y utilizar todo el equipo de protección personal requerido para el trabajo a realizar.
13. Documento que respalde la calibración de las romanas o balanzas.
14. Actas de destrucción una vez realizada la recolección.

Este manual será entregado y firmado por todo proveedor de bienes y servicios que esté interesado en establecer relaciones comerciales con SYKES y que desee ser incluido en el registro proveedores de la compañía.

Nombre de la empresa o persona física: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Representante Legal: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­\_\_.

Firma\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.



Anexo 1

FOMULARIO DE INSCRIPCION DE PROVEEDORES

