



# **POLÍTICAS INTERNAS — LATIN HELP TAIWAN**

## **1. Propósito de las Políticas Internas**

Estas políticas tienen como objetivo establecer estándares claros de operación, conducta, protección de datos y calidad del servicio dentro de LATIN HELP TAIWAN. Todo el equipo debe cumplirlas para garantizar un funcionamiento profesional, seguro y consistente.

## **2. Conducta Profesional**

- Todo miembro del equipo debe mantener un trato respetuoso, cordial y profesional con clientes y compañeros.
- Se prohíben conductas discriminatorias, agresivas o inapropiadas.
- La comunicación debe ser clara, correcta y alineada al tono de la empresa.

## **3. Confidencialidad y Manejo de Información**

- Toda información entregada por el cliente (documentos, fotos, datos personales, trámites) es estrictamente confidencial.
- El equipo tiene prohibido compartir datos con terceros sin autorización escrita.
- Se deben respetar las leyes de protección de datos personales aplicables en Taiwán y el país de origen del cliente.
- El acceso a información interna se otorga solo según rol y necesidad laboral.

## 4. Manejo de Documentos Sensibles

- Los documentos enviados por el cliente deben almacenarse únicamente en las plataformas autorizadas por la empresa (Google Drive, CRM interno, etc.).
- Está prohibido guardarlos en dispositivos personales sin encriptación.
- Todo documento debe tener fecha, categoría y etiqueta correspondiente.
- Si se necesita eliminar algún archivo, debe hacerse de manera permanente y siguiendo los protocolos.

## 5. Calidad del Servicio

- Todo trámite, consulta o seguimiento debe realizarse dentro de los tiempos establecidos por la empresa.
- El equipo debe verificar dos veces la exactitud de la información antes de enviarla al cliente.
- Los errores deben reportarse inmediatamente para corregirlos con rapidez.
- Se deben mantener actualizados los procedimientos internos y manuales.

## 6. Comunicación Interna

- El equipo debe utilizar únicamente los canales oficiales de comunicación (Slack, WhatsApp Corporativo o el que indique la empresa).
- Toda actualización importante debe documentarse.
- Las reuniones internas deben cumplirse con puntualidad.

## 7. Uso de Plataformas y Sistemas

- Los accesos a herramientas internas (correo corporativo, CRM, plataformas de trámites, etc.) son personales e intransferibles.
- Queda prohibido compartir contraseñas.
- Cualquier problema técnico debe ser reportado de inmediato.

## 8. Política de Horarios y Tiempos de Respuesta

- Cada miembro debe cumplir sus horarios asignados.
- Los mensajes y consultas de clientes deben responderse dentro del plazo definido según nivel de prioridad.
- En caso de ausencias o emergencias, debe notificarse al líder correspondiente.

## 9. Política de Conflictos de Interés

- Está prohibido recibir pagos, regalos o beneficios personales de clientes o proveedores.
- Cualquier conflicto de interés debe informarse de inmediato.

## 10. Política de Seguridad Digital

- Uso obligatorio de contraseñas seguras y autenticación en dos pasos cuando esté disponible.
- Prohibido usar dispositivos públicos para acceder a información interna.
- Se deben realizar copias de seguridad programadas.

## **11. Política de Cancelaciones y Reembolsos (interno)**

- Los reembolsos solo pueden realizarse siguiendo los criterios de la empresa.
- Todo caso debe documentarse antes de aprobación.
- El equipo tiene prohibido prometer reembolsos sin autorización.

## **12. Incumplimiento de Políticas**

- El incumplimiento puede resultar en advertencias formales, suspensión o desvinculación laboral.
- Todo se maneja de forma profesional, privada y documentada.

## **13. Actualizaciones de Políticas**

LATIN HELP TAIWAN se reserva el derecho de actualizar estas políticas cuando sea necesario. Todos los cambios serán comunicados al equipo.