


|   |   |                           |                          |
|---|---|---------------------------|--------------------------|
|  | Nombre:<br>Política Manejo de Medios de Comunicación y Redes Sociales | Categoría:<br>PE.EO.PG.PT | Código:<br>PLT-056       |
| Fecha de Aprobación:<br><u>18/04/2023</u>   | Tipo de Documento:<br><u>Política</u>                                 | Versión:<br><u>02</u>     | Página:<br><u>1 de 4</u> |

## 1. OBJETIVO

El objeto de la presente Política de Medios de Comunicación y Redes Sociales (en adelante la "Política") de Telecable (en adelante la Compañía) es establecer los lineamientos generales para los procesos de comunicación interna y externa, con el fin de garantizar que la información con todos los grupos de interés de la Compañía y la opinión pública en general sea veraz, clara, suficiente, oportuna, genuina y responda a los requerimientos de comunicación establecidos en la ley, las disposiciones estatutarias y las mejores prácticas corporativas adoptadas.

Asegurar que todos los enlaces con los medios de comunicación se realicen a través de un punto central de contacto, de manera que Telecable pueda vigilar activamente y responder a las solicitudes de los medios de comunicación, así como limitar la comunicación únicamente a los voceros que están autorizados por la Dirección General, para que Telecable tenga una mejor oportunidad de proporcionar un mensaje y una imagen coherente, de acuerdo a sus valores.

Proporcionar directrices para el personal interno conozca sobre las expectativas de Telecable en cuanto al uso y la conducta apropiada cuando se involucre en los medios o redes sociales personales de cada colaborador.

## 2. ALCANCE

Esta Política aplica a todos los colaboradores, ejecutivos, y contratistas que trabajan para Telecable.

## 3. DOCUMENTOS APLICABLES

- 3.1. CDG-001 Código de Ética.
- 3.2. PLT-044 Política de Cumplimiento.

## 4. TERMINOLOGÍA

- 4.1. **Confidencialidad:** Todas las personas que reciban, investiguen o formen parte de una investigación de alegaciones de cumplimiento, o preocupaciones éticas respetarán la confidencialidad de la persona que plantee las alegaciones, de las personas que sean objeto de las mismas y de cualquier dato confidencial o privado revelado en la queja, denuncia, sospecha o el informe.
- 4.2. **Medios de Comunicación:** Los medios masivos de comunicación o medios de comunicación masiva son aquellos canales o instrumentos que permiten transmitir un mismo mensaje para que sea recibido por una enorme cantidad de personas de forma simultánea.
- 4.3. **Redes Sociales:** Servicio de la sociedad de la información que ofrece a los usuarios una plataforma de comunicación a través de internet para que estos generen un perfil con sus datos personales, facilitando la creación de comunidades con base en criterios comunes y permitiendo la comunicación de sus usuarios, de modo que pueden interactuar mediante mensajes,

|   |   |                           |                          |
|---|---|---------------------------|--------------------------|
| <b>Telecable</b>                          | Nombre:<br>Política Manejo de Medios de Comunicación y Redes Sociales | Categoría:<br>PE.EO.PG.PT | Código:<br>PLT-056       |
| Fecha de Aprobación:<br><u>18/04/2023</u> | Tipo de Documento:<br><u>Política</u>                                 | Versión:<br><u>02</u>     | Página:<br><u>2 de 4</u> |

compartir información, videos e imágenes de forma inmediata a sus contactos o a un grupo de la red.

## 5. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA

5.1. Todo contacto con los medios de comunicación externa y pública debe ser coordinado, por medio de la Gerencia de Mercadeo quien a su vez canalizará internamente las respuestas necesarias con las direcciones involucradas.

5.1.1. Esta Política busca fortalecer el diálogo permanente y la comunicación proactiva, y coherente para generar confianza, ante todos los grupos de interés de la compañía: accionistas, colaboradores, proveedores y contratistas, así como también las comunidades, autoridades, organizaciones no gubernamentales, gremios, entre otros.

5.1.2. La comunicación, en todas sus formas de expresión (escrita, gráfica, oral, audiovisual) será clara, transparente, genuina y oportuna, respetando los compromisos de confidencialidad, lineamientos, criterios de diversidad e inclusión, y haciendo siempre uso responsable de la información de la Compañía.

5.1.3. Todas las comunicaciones oficiales de las redes sociales de Telecable (por ejemplo, las cuentas de Facebook o Twitter) deben ser administradas por el Departamento de Servicio al Cliente, nadie más tendrá acceso a las mismas.

5.1.4. Las comunicaciones al personal interno de Telecable a través de los medios que se dispongan en el momento serán canalizados y gestionados por la Dirección de Capital Humano.

5.1.5. Los mensajes utilizados dentro y fuera de la organización no deben representar, en ningún escenario, una postura personal, política o ideológica; por el contrario, siempre responderán a la Compañía.

### 5.2. Redes Sociales y muros personales

5.2.1. No es permitido a nuestros colaboradores acceder a sus cuentas personales durante la ejecución del trabajo, sin embargo, podrán hacerlo durante sus espacios de descanso. Igualmente, Telecable solicita a todos sus colaboradores tener el cuidado debido cuando realicen publicaciones en las redes sociales personales. No podemos restringir lo que los colaboradores publiquen allí, pero se espera que se adhieran a nuestras políticas de confidencialidad en todo momento.

|   |   |                           |                          |
|---|---|---------------------------|--------------------------|
| <b>Telecable</b>                          | Nombre:<br>Política Manejo de Medios de Comunicación y Redes Sociales | Categoría:<br>PE.EO.PG.PT | Código:<br>PLT-056       |
| Fecha de Aprobación:<br><u>18/04/2023</u> | Tipo de Documento:<br><u>Política</u>                                 | Versión:<br><u>02</u>     | Página:<br><u>3 de 4</u> |

5.2.2. También le advertimos que evite violar nuestras políticas antiacoso o publicar algo que pueda dificultar su colaboración con sus colegas (por ejemplo, discursos de odio contra grupos a los que pertenecen sus colegas).

5.2.3. En general, aconsejamos a nuestros colaboradores que:

- 5.2.3.1. Se aseguren de que los demás sepan que su cuenta o estados de cuenta personales no representan a nuestra empresa. No debe afirmar o insinuar que sus opiniones y contenidos personales están autorizados o respaldados por nuestra empresa. Aconsejamos usar una renuncia como "las opiniones son mías" para evitar malentendidos.
- 5.2.3.2. Evite compartir la propiedad intelectual como las marcas comerciales en una cuenta personal sin aprobación. Siempre se aplican las políticas internas y leyes nacionales referentes a confidencialidad y privacidad de la información.
- 5.2.3.3. Evitar cualquier contenido difamatorio, ofensivo o despectivo, o bien que pueda afectar públicamente la imagen y valores de Telecable. Puede ser considerado como una violación de la política anti-hostigamiento de nuestra empresa, si está dirigido a colegas, clientes o socios.

### **5.3. Representar a nuestra empresa**

- 5.3.1. Los colaboradores que manejan los medios digitales de la marca, o bien la fuerza de ventas que cuente con páginas de redes sociales destinadas a la comercialización de los servicios, representan a nuestra compañía manejando cuentas de medios sociales corporativos o hablan en nombre de nuestra compañía. Cuando el colaborador maneja una cuenta corporativa de medios sociales, deberá actuar con cuidado y responsabilidad para proteger la imagen y la reputación de nuestra empresa. Se requiere hacerlo de la siguiente manera:
  - 5.3.2. Ser respetuoso, educado y paciente, cuando se participa en conversaciones en nombre de la empresa. Debe ser muy cuidadoso de respetar los scripts, protocolos y políticas asignados para cada uno de los casos que así se necesitan de acuerdo con cada caso, no se deben realizar declaraciones o promesas a los clientes y a las partes interesadas.
  - 5.3.3. Se debe evitar hablar de asuntos fuera del campo de especialización del colaborador y que no estén alineados con la supervisión o jefatura a cargo. Todos deben tener cuidado de no responder preguntas o hacer declaraciones que sean responsabilidad de otra persona.
  - 5.3.4. Seguir nuestra política de confidencialidad y de protección de datos y observar las leyes sobre derechos de autor, marcas registradas, plagio y uso justo.
  - 5.3.5. Manejar los medios digitales de la empresa dentro de estrategia de comunicación establecida y en apego de los procesos/manuales correspondientes emitida por la Gerencia de Servicio al Cliente, Mercadeo y Ventas.
  - 5.3.6. Evite borrar o ignorar comentarios sin motivo. Deberían escuchar y responder a las críticas.
  - 5.3.7. Nunca publiquen contenidos y comentarios discriminatorios, ofensivos o difamatorios.
  - 5.3.8. Corrija o elimine cualquier contenido engañoso o falso tan pronto como sea posible.

|   |   |                           |                          |
|---|---|---------------------------|--------------------------|
| <b>Telecable</b>                          | Nombre:<br>Política Manejo de Medios de Comunicación y Redes Sociales | Categoría:<br>PE.EO.PG.PT | Código:<br>PLT-056       |
| Fecha de Aprobación:<br><u>18/04/2023</u> | Tipo de Documento:<br><u>Política</u>                                 | Versión:<br><u>02</u>     | Página:<br><u>4 de 4</u> |

## 6. RESPONSABLES

6.1. El cumplimiento de esta política se articula de la siguiente manera:

- 6.1.1. La Dirección de Capital Humano en conjunto con la Gerencia de Servicio al Cliente y la Gerencia de Mercadeo de la compañía estarán a cargo de liderar la gestión para la implementación, seguimiento, monitoreo, control y mejora continua de la presente Política.
- 6.1.2. El alcance de su gestión incluye la evaluación periódica de la presente Política, con el fin de establecer su pertinencia y funcionalidad, realizando los ajustes necesarios en caso de requerirse.
- 6.1.3. La Dirección de Capital Humano en conjunto con la Gerencia de Servicio al Cliente y Gerencia de Mercadeo, son los responsables de comunicar y difundir la presente política a través de medios adecuados para que sea conocida en todos los niveles de la organización y por los grupos de interés externos.
- 6.1.4. Todos los colaboradores de la Compañía son responsables del conocimiento y aplicación de la presente Política.

## 7. Sanciones Disciplinarias

- 7.1. Todas las publicaciones de los medios sociales en nuestra cuenta corporativa serán monitoreadas para comprobar que se están respetando los protocolos correctos establecidos y previamente aprobados.
- 7.2. Es posible que se deban tomar medidas disciplinarias que conduzcan e incluyan el despido si los empleados no siguen las directrices de esta política.
- 7.3. Todos los colaboradores de Telecable que violen la presente política, quedarán sujetos a sanciones disciplinarias, según corresponda y, si fuera necesario, a ser denunciados ante las autoridades administrativas y/o judiciales competentes.

## 8. Denuncia o Reporte de Irregularidades

8.1. Cualquier persona que tenga información respecto al incumplimiento de esta política o cualquiera de los procedimientos relacionados, o de cualquier otra forma actuar en contravención con esta política, deberá reportar dicha situación de manera inmediata, por medio de los siguientes canales:

8.1.1. Correo electrónico: [etica-cumplimiento@telecablecr.com](mailto:etica-cumplimiento@telecablecr.com)

8.1.2. Línea de consulta, extensión telefónica confidencial 8080, o bien 4080-4064.

8.1.3. Buzones de consultas y denuncias, debidamente identificados en todas las instalaciones de Telecable, para atender lo requerido por dicho medio.