

 Samsonite® POLÍTICA LATAM		REFERENCIA
CONTENIDO: POLÍTICA DE MANEJO DE REDES Y MEDIOS SOCIALES	FECHA DE EMISION 12 DE MARZO DE 2020	PAGINA 1
AREA RESPONSABLE/INVOLUCRADAS: RECURSOS HUMANOS	FECHA DE REVISION	SUSTITUYE A:

POLÍTICA DE MANEJO DE REDES Y MEDIOS SOCIALES

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Objetivo

Esta política tiene como objetivo evitar malentendidos o inconvenientes que puedan traer consecuencias negativas para la compañía, en base a alguna publicación en redes sociales realizada por un colaborador. No se pretende coartar la libertad de expresión, sino guiar el correcto uso de las redes sociales para salvaguardar tanto la reputación de la empresa como la del colaborador.

La información publicada en redes sociales y/o medios sociales circula y se propaga por internet libremente en segundos. Publicar una información errada, ofensiva, difamatoria o simplemente el hecho de emitir una palabra o comentario equivocado, puede traer graves consecuencias para la reputación e imagen corporativa de Samsonite.

Internet es un espacio prácticamente sin límites que tiene una larga memoria, los motores de búsqueda se encargan de indexar día a día la información publicada en la web, y borrar por completo la huella de una publicación indeseada es un asunto bastante complejo.

1.2. Alcance

Esta política rige para las publicaciones y los comentarios realizados en medios y redes sociales por los empleados de SAMSONITE, de cualquiera de sus filiales en latinoamerica y el caribe, o cualquiera de sus marcas como SAXOLINE, SAMSONITE, XTREM, SECRET, entre otras.

 Samsonite® POLÍTICA LATAM		REFERENCIA
CONTENIDO: POLÍTICA DE MANEJO DE REDES Y MEDIOS SOCIALES	FECHA DE EMISION 12 DE MARZO DE 2020	PAGINA 2
AREA RESPONSABLE/INVOLUCRADAS: RECURSOS HUMANOS	FECHA DE REVISION	SUSTITUYE A:

1.3. Definiciones

Como medio o red social se entiende todo sitio electrónico en el que se pueda colaborar o participar. Por ejemplo, Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube, Instagram, Flickr, SlideShare, Google+, Snapchat, Whatapp, Telegran, y todos los blogs y sitios web dónde se hagan comentarios o publicaciones.

El manejo de redes sociales es la actividad que se realiza en estas plataformas, cuando se está de servicio o fuera de él, mientras se utilizan los recursos electrónicos personales o de la empresa, y tanto si el asociado publica de forma anónima como si utiliza un seudónimo.

2. RESPONSABLES DEL CONTROL

Cargo/Rol	Aplicación	Seguimiento
Director de HR LATAM HR Managers		X
Colaboradores	X	

3. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA

La Compañía valora su reputación de marca y sus relaciones de buena voluntad. Estos son importantes activos corporativos para Samsonite. Cuando participe en una actividad de medios sociales que lo identifique como empleado de la empresa, o que de alguna manera se lo pueda llegar a relacionar con la empresa, debe tener en cuenta y seguir las pautas que se indican a continuación:

- **Limite el uso personal:** A menos que se autorice específicamente, se prohíbe a los colaboradores utilizar los recursos electrónicos de la empresa para participar en actividades de medios sociales o participar de alguna otra manera en actividades de medios sociales durante el horario de trabajo.

 Samsonite® POLÍTICA LATAM		REFERENCIA
CONTENIDO: POLÍTICA DE MANEJO DE REDES Y MEDIOS SOCIALES	FECHA DE EMISION 12 DE MARZO DE 2020	PAGINA 3
AREA RESPONSABLE/INVOLUCRADAS: RECURSOS HUMANOS	FECHA DE REVISION	SUSTITUYE A:

- **Conozca y siga las reglas:** Su actividad en los medios sociales está sujeta a todas las políticas pertinentes de la Empresa, incluyendo, entre otras, el Código de Ética y Conducta Comercial, la política de confidencialidad, la política contra el acoso y la discriminación, los recursos electrónicos de los sistemas de información de SAMSONITE y otras políticas de conducta personal.
- **Expresa sólo sus opiniones personales:** A menos que haya recibido autorización previa de la gerencia de la empresa, no debe representar en ningún contenido de los medios sociales que está autorizado a hablar en nombre de la empresa, o que la empresa haya revisado o aprobado su contenido. Si esto no resulta obvio por el contenido o el contexto de su publicación, deberá declarar específicamente: "Las opiniones expresadas en esta publicación son personales. No han sido revisadas ni aprobadas por SAMSONITE". No debe publicar contenido o imágenes de la empresa, la dirección, los compañeros de trabajo o los clientes que sean vulgares, obscenos, amenazantes, intimidatorios, falaces a sabiendas o imprudentemente, que acosen o que violen las políticas de la empresa contra la discriminación, el acoso o la hostilidad por motivos de edad, raza, religión, sexo, etnia, nacionalidad, discapacidad u otra clase, estado o característica protegida. No debe hacer declaraciones falsas a sabiendas o con imprudencia temeraria sobre los productos o servicios de la Compañía, o los productos o servicios de sus vendedores o competidores.
- **Uso de marcas y logotipos de la compañía:** No deberá utilizar el logotipo, la marca comercial o los gráficos de propiedad de la empresa de forma que sugiera que está representando a la empresa o mientras participa en una conducta que infringe la política de la empresa. Por ejemplo, no deberá crear una página de medios sociales con el logotipo de la empresa colocado de forma que pueda sugerir a los lectores que la empresa está patrocinando la página.
- **Manejo de información confidencial:** El objetivo al usar las redes sociales es convertirlas en un instrumento para interactuar con transparencia y honestidad con la audiencia, pero en ningún momento se debe publicar información sensible y confidencial que pueda afectar la operación y desarrollo de la compañía. Los detalles de los productos y servicios próximos a lanzarse, las informaciones financieras de la compañía y las estrategias comerciales sólo se manejarán al interior de la organización y está prohibida su divulgación en las redes sociales.

 Samsonite® POLÍTICA LATAM		REFERENCIA
CONTENIDO: POLÍTICA DE MANEJO DE REDES Y MEDIOS SOCIALES	FECHA DE EMISION 12 DE MARZO DE 2020	PAGINA 4
AREA RESPONSABLE/INVOLUCRADAS: RECURSOS HUMANOS	FECHA DE REVISION	SUSTITUYE A:

- Uso personal:** Separe siempre sus opiniones personales de las de la empresa. Cuando lo haga a título propio, especifíquelo a la audiencia su relación con la empresa y evite comentarios negativos o inadecuados acerca de la organización. Si tiene alguna queja de su trabajo, comuníquela personalmente al encargado en la empresa, pero nunca lo haga público en redes sociales, ese no es el espacio indicado para ello. Esto aplica para cualquier publicación o comentario que haga acerca de la organización en cualquiera de sus redes personales o en los diferentes sitios webs y blogs que utilice.

Sólo los empleados asignados y previamente capacitados para administrar y publicar contenido en las redes sociales de la compañía podrán hacerlo de acuerdo con los lineamientos de esta política. Las publicaciones y comentarios realizados son responsabilidad de sus autores y se asemejan a cualquier otro tipo de comentario hecho fuera de las redes sociales, con responsabilidad, respeto y siguiendo la filosofía y los valores de la organización. Todos los demás colaboradores no tienen autorizado el publicar información en redes y medios sociales a nombre de la compañía.

- Privacidad de las redes sociales corporativas:** Es responsabilidad de los encargados de administrar las cuentas de la compañía en redes sociales, aplicar restricciones socio demográficas, geográficas, etc., siempre que sea necesario que algunas personas en particular no puedan ver ciertas informaciones. Las redes deben mostrar la información públicamente tal y como lo hace el sitio web de la organización. Se debe limitar el rango y el alcance de las personas que pueden ver la información publicada en las redes y medios sociales según la indicación del encargado de redes sociales de la empresa.

Como ejemplo, la empresa puede restringir el acceso a los datos de contacto de sus seguidores de LinkedIn para garantizar su privacidad. También puede permitir comentarios en las publicaciones de su blog corporativo, pero los revisa antes de ser publicados para evitar contenido tergiversado o irrespetuoso.

 Samsonite® POLÍTICA LATAM		REFERENCIA
CONTENIDO: POLÍTICA DE MANEJO DE REDES Y MEDIOS SOCIALES	FECHA DE EMISION 12 DE MARZO DE 2020	PAGINA 5
AREA RESPONSABLE/INVOLUCRADAS: RECURSOS HUMANOS	FECHA DE REVISION	SUSTITUYE A:

- Honestidad en las publicaciones:** La transparencia y la honestidad deben estar presentes en toda la información y comentarios publicados en las redes sociales. No se deben usar nombres falsos ni realizar comentarios anónimamente. No le mienta a los usuarios cuando tengan sugerencias o reclamos, no publique información falsa sobre productos o servicios de la compañía y no genere falsas expectativas en la audiencia.
- Derechos de autor:** Está prohibido adjudicarse la autoría de información realizada por terceros. Cualquier contenido publicado cuyo autor sea diferente a la empresa, debe ser citado y en lo posible incluir el enlace a la publicación original. Se debe comprobar siempre que la información y los contenidos de terceros que se utilicen sean verídicos para evitar inconvenientes.
- Respeto:** El respeto debe primar en cualquier publicación o comentario realizado en las redes sociales de la compañía o en las redes personales de los empleados cuando se refieran a la empresa. Recuerde que el lenguaje y el tono utilizado en las redes refleja los valores, la filosofía y la visión de la compañía y eso lo van a notar los clientes o potenciales clientes. Evite entrar en discusiones y controversias con la audiencia y nunca responda a insultos o a palabras obscenas. Demuestre la importancia que tienen los clientes para la empresa y hágalos sentir valorados y respetados con los comentarios y publicaciones. Si encuentra comentarios irrespetuosos o difamatorios sobre la empresa en otros sitios, comuníquese a la dirección y evite actuar personalmente.
- Protección de terceros:** Evite mencionar o citar información de terceros tales como clientes, socios o proveedores de la organización, hágalo sólo cuando sea estrictamente necesario y con la respectiva autorización. No revele detalles o informaciones privadas de clientes tales como direcciones físicas o electrónicas, teléfonos de contacto o descripción de la relación que tienen con la compañía. Esa información no debe ser pública a menos que así se establezca previamente.

 Samsonite® POLÍTICA LATAM		REFERENCIA
CONTENIDO: POLÍTICA DE MANEJO DE REDES Y MEDIOS SOCIALES	FECHA DE EMISION 12 DE MARZO DE 2020	PAGINA 6
AREA RESPONSABLE/INVOLUCRADAS: RECURSOS HUMANOS	FECHA DE REVISION	SUSTITUYE A:

- **Corrección de errores:** Cuando se publique contenido impreciso o equivocado en las redes sociales y los usuarios se lo notifiquen, reconózcalo, discúlpese y corríjalo rápidamente. Si le notifican que ha publicado un contenido ofensivo, protegido por derechos de autor o sin citar a su dueño, atienda el reclamo, solúcelo o si es necesario retírelo inmediatamente para evitar problemas legales.
- **Use su sentido común:** Maneje las redes sociales con las mismas reglas y acuerdos que se manejan en la oficina, esto quiere decir con respeto y evitando mencionar o ventilar asuntos que nada tengan que ver con los temas y contenidos que se le quieren transmitir a la audiencia. Tenga en cuenta las consecuencias de sus actos siempre antes de realizar cualquier publicación o comentario.
- **No descuide su trabajo:** No deje de cumplir con sus tareas en la empresa por dedicar todo su tiempo a la administración y gestión de las redes sociales. Destine el tiempo adecuado para publicar información o responder las inquietudes y solicitudes de la audiencia en las redes, sin olvidar que debe seguir cumpliendo con las funciones normales de su cargo en la organización.

3.1 Aplicación y sanciones

La presente política aplica desde el día de su publicación y divulgación entre los empleados de la organización. Al mismo tiempo se les comunicarán las sanciones, amonestaciones o, en último caso, despidos a los que dará lugar el incumplimiento de los lineamientos y reglas contenidas en este documento.

Si tiene alguna duda o inquietud respecto a esta política, por favor contáctese con comunicaciones.internas.regional@samsonite.com.

 Samsonite® POLÍTICA LATAM		REFERENCIA
CONTENIDO: POLÍTICA DE MANEJO DE REDES Y MEDIOS SOCIALES	FECHA DE EMISION 12 DE MARZO DE 2020	PAGINA 7
AREA RESPONSABLE/INVOLUCRADAS: RECURSOS HUMANOS	FECHA DE REVISION	SUSTITUYE A:

4. RUTA DE VALIDACIÓN

Función	Nombre	Cargo	Fecha
Elaborado por	Karen Stillner	Encargada de Comunicaciones Internas Regional	Diciembre 2019
Revisado por	Macarena González	Jefe de Reclutamiento y D.O. SOLA	Diciembre 2019 Enero 2020
	Rodrigo Ochoa	HR Manager NOLA	
	Jessica Ferreira	HR Manager Brazil	
Aprobado por	Paz Ugarte	Director HR LATAM	Febrero 2020
Fecha de vigencia:	Versión: 01		

5. CONTROL DE CAMBIOS

No se han realizado cambios desde su emisión.