



MANUAL DE CONVIVENCIA POLÍTICA ADMINISTRATIVA

CODIGO: TH.SC.M19
VERSIÓN: 01

FECHA DE EMISION: 23/02/2021

FECHA ULTIMO CAMBIO:

Página 1 de 4

INTRODUCCIÓN

Con este Manual se pretende contribuir a la empresa y a sus servidores haciendo partícipes a todos, con un desarrollo humano integral y auto sostenible, basado en la planificación previa y evaluación permanente, en convivencia pacífica, con respeto de los derechos humanos, en la práctica de los valores y con un profundo sentido de pertenencia, a través de un trabajo honesto, digno, perseverante y articulado, como aporte al buen desempeño y la satisfacción de nuestros clientes a través de un excelente servicio para lo cual se definen las siguientes reglas y normas.

ARTÍCULO I: INGRESO Y MANEJO DE ACTIVOS EN LAS INSTALACIONES DE LA COMPAÑÍA:

- Para el ingreso a las instalaciones se debe portar el carné de Identificación, debidamente diligenciado con foto y en un lugar visible al igual que se debe portar el carné suministrado por la ARP.
- Toda persona debe permitir requisas para el control de ingreso y salida de elementos, incluido su maletín, a través del guarda de seguridad.
- Se prohíbe el ingreso a la empresa: bebidas alcohólicas, sustancias psicoactivas y armas de fuego
- Los elementos tecnológicos que salgan o ingresen a las Instalaciones debe tener la orden respectiva, emitida por la Coordinación de Tecnología. Los demás elementos como herramientas de trabajo a saber, diademas, muebles y demás activos deben tener la autorización de Activos fijos y almacén.
- Se debe respetar de forma estricta el turno de trabajo según sea establecido o haya sido asignado de acuerdo a la campaña.
- Tener el tiempo necesario para guardar sus objetos personales.
- Estar informado e implementar las actualizaciones presentadas en el pre turno.
- La asistencia a los preturnos y posturnos programados con el fin de impartir información importante de la línea o de la compañía es obligatoria.
- Contar con los aplicativos abiertos a la hora establecida para dar inicio a labores.
- Estar en un estado reposado y tranquilo.
- Leer los manuales.
- Hacer buen uso de los bienes y espacios que hacen parte de la infraestructura de la compañía.

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de la documentación del SIG



MANUAL DE CONVIVENCIA POLÍTICA ADMINISTRATIVA

CODIGO: TH.SC.M19
VERSIÓN: 01

FECHA DE EMISION: 23/02/2021

FECHA ULTIMO CAMBIO:

Página 2 de 4

•AL INICIAR LABORES:

- Debe estar logueado.
- Las labores se iniciarán a la hora en punto en que está programado el turno.
- El puesto de trabajo y el espaldar de la silla debe estar ordenado y sin la presencia de elementos extraños.
- Cada asesor tiene asignado un puesto de trabajo, por lo tanto no puede realizar cambios sin permiso de los Supervisores.

ARTÍCULO II: CONDICIONES PARA EL DESEMPEÑO EFECTIVO DE LAS LABORES:

- Cada asesor contará con las herramientas necesarias para su desempeño, las cuales estarán bajo su responsabilidad hasta que sean devueltas cuando cesen sus actividades.
- El password asignado a cada asesor para el ingreso a los aplicativos tecnológicos del área de cada negocio, es de uso personal e intransferible y es responsabilidad de cada uno el buen uso del mismo.
- Cada asesor debe utilizar el locker designado.
- Se deben seguir los guiones entregados para los servicios de cada uno de los negocios, con el fin de garantizar claridad en la comunicación y la prestación del servicio. El seguimiento del guión permite manejar los tiempos, y da un orden adecuado a la llamada.
- Cada uno de los asesores deben tener una excelente actitud de servicio hacia los clientes, manejando todas las normas de cortesía y de etiqueta telefónica.
- La información que se suministre a los clientes debe ser ágil, oportuna y veraz y la autorizada según el servicio que se este prestando.
- No se debe comunicar a terceros (sean usuarios, clientes o conocidos personales) información que tenga sobre su trabajo, que sea de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa.
- Se prohíben las ventas informales dentro de la empresa.

Uso de dispositivos personales de asesores:

- No se permiten en los puestos asignados la utilización de radios, libros, cuadernos, revistas, walk mans, Ipod's o demás elementos electrónicos similares.

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de la documentación del SIG



MANUAL DE CONVIVENCIA POLÍTICA ADMINISTRATIVA

CODIGO: TH.SC.M19
VERSIÓN: 01

FECHA DE EMISION: 23/02/2021

FECHA ULTIMO CAMBIO:

Página 3 de 4

- Los CELULARES se deben dejar en los lockers, no se permite el uso de los mismos para atender llamadas en la operación.
- No se permite realizar la carga de aparatos en el sistema eléctrico.
- No permite el acceso a páginas web distintas a las de uso exclusivo de los aplicativos.

Los elementos anteriormente nombrados interfieren con las labores de los asesores y dificultan el desarrollo del trabajo con calidad y eficiencia.

PARA LA PRESENTACIÓN PERSONAL TENER EN CUENTA:

- Presentarse a laborar limpio y aseado diariamente.
- Se debe vestir de manera formal.

USO DE LAS CAFETERÍAS

MICROONDAS

- No ingresar papel, papel aluminio, huevos crudos, frascos cerrados, ollas y/o cubiertos metálicos
- No introducir mas de (2) recipientes para calentar al mismo tiempo.
- No abrir el horno en funcionamiento.
- Ser precavidos al calentar líquidos, pueden calentarse por encima del punto de ebullición.
- No se permite en el puesto de trabajo bebidas gaseosas, botellas de vidrio, pocillos ni botellas plásticas sin tapa

NEVERAS

- No dejar alimentos, ni bebidas por mas de dos días.
- Dejar la puerta de la nevera cerrada después de utilizarla.
- No guardar bebidas alcohólicas.
- No colocar ningún objeto en el emparrillado posterior.
- No guardar productos tóxicos, experimentos científicos o medicamentos.

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de la documentación del SIG



MANUAL DE CONVIVENCIA POLÍTICA ADMINISTRATIVA

CODIGO: TH.SC.M19
VERSIÓN: 01

FECHA DE EMISION: 23/02/2021

FECHA ULTIMO CAMBIO:

Página 4 de 4

TELEVISOR

- No exceder el volumen
- Manipulación bajo supervisión y autorización.
- Apagarlo cuando sea la última persona en retirarse.

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de la documentación del SIG