



## **MANUAL DE CONVIVENCIA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL**

Código: PE-M-005  
Versión: 002  
Página: 1 de 11  
22/05/2015

### **CAMARA DE COMERCIO SANTA ROSA DE CABAL**

### **MANUAL DE CONVIVENCIA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL**

**EMPRESA:** CAMARA DE COMERCIO SANTA ROSA DE CABAL  
**NIT:** 891.400.792-4  
**DIRECCION:** CALLE 14 No. 15-78  
**TELEFONOS:** 3641615 – 3641289  
**FAX:** 3643830  
**CIUDAD:** SANTA ROSA DE CABAL  
**DEPARTAMENTO:** RISARALDA  
**PAIS:** COLOMBIA  
**E-MAIL:** [camara@camarasantarosa.org](mailto:camara@camarasantarosa.org)  
**PAGINA WEB:** [www.camarasantarosa.org](http://www.camarasantarosa.org)

#### **VISION**

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal será una entidad líder en la promoción de la excelencia y competitividad empresarial, desarrollando proyectos y programas locales y regionales de impacto socioeconómico.

#### **MISION**

La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal es una entidad privada sin ánimo de lucro de naturaleza gremial y corporativa, con funciones públicas delegadas por el Estado, dinamizadora del desarrollo empresarial y la competitividad para alcanzar el crecimiento socioeconómico del municipio.



## MANUAL DE CONVIVENCIA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL

Código: PE-M-005  
Versión: 002  
Página: 2 de 11  
22/05/2015

### VALORES INSTITUCIONALES

La entidad siempre ha tenido como valores fundamentales:

- **Respeto:** Entendemos el respeto como el verdadero interés por las otras personas, más allá de las obligaciones explícitas que puedan existir.

**Hablar de respeto es hablar de los demás. Es establecer hasta donde llegan mis posibilidades de hacer o no hacer, y dónde comienzan las posibilidades de los demás. El respeto es la base de toda convivencia en sociedad."**

- **Calidad:** Entendemos la calidad como la capacidad de satisfacer los deseos de las personas dentro de sus expectativas, como un estilo o filosofía de vida que busca el mejoramiento continuo para desarrollar un lugar mejor donde vivir.

**Calidad es entregar al cliente no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido.**

- **Responsabilidad:** Entendemos la responsabilidad como una virtud por excelencia de los seres humanos, es la capacidad individual y colectiva de actuar libre y conscientemente de tal modo que los efectos de nuestras acciones sean compatibles con el bien común.

**La responsabilidad es una obligación, ya sea moral o incluso legal de cumplir con lo que se ha comprometido.**

Ser responsable es asumir las consecuencias de nuestra acciones y decisiones. Ser responsable también es tratar de que todos nuestros actos sean realizados de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos.

- **Honestidad:** Entendemos la honestidad como una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, y de acuerdo con los valores de verdad y justicia.

**Una persona honesta no justifica o excusa sus actos, medita sobre ellos para corregir sus errores.**



## MANUAL DE CONVIVENCIA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL

Código: PE-M-005  
Versión: 002  
Página: 3 de 11  
22/05/2015

### ➤ **Prudencia**

La prudencia es el valor que nos ayuda a reflexionar y a considerar los efectos que pueden producir nuestras palabras y acciones, teniendo como resultado un actuar correcto en cualquier circunstancia.

**"Adelantarse a las circunstancias, tomar mejores decisiones, conservar la compostura y el trato amable en todo momento, forjan una personalidad decidida, emprendedora y comprensiva."**

- **Compromiso:** "Comprometerse va más allá de cumplir con una obligación, es poner en juego nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado."

**La persona comprometida es generosa, busca como dar más afecto, cariño, esfuerzo, bienestar... en otras palabras: va más allá de lo que supone en principio el deber contraído. Es feliz con lo que hace hasta el punto de no ver el compromiso como una carga, sino como el medio ideal para perfeccionar su persona a través del servicio a los demás**



Cámara de Comercio  
Santa Rosa de Cabal

## MANUAL DE CONVIVENCIA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL

Código: PE-M-005  
Versión: 002  
Página: 4 de 11  
22/05/2015

### INTRODUCCION

Se entiende por convivencia la condición y circunstancia de vivir con otros. Demanda una comunicación permanente y la expresión de sentidos y saberes que puestos en escena junto con procesos de conciliación conducen a la relación armónica entre los distintos funcionarios de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal.

Desde la ética civil sólo existe un valor primordial, la persona. Se es más persona en tanto que se tienen las potencialidades, las posibilidades, el deseo y el compromiso de crecer en todas las dimensiones que involucran nuestro ser humano. En la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal se busca que los funcionarios y demás miembros de la entidad procuren crecer integralmente; por esta razón este documento involucra todos los aspectos del desarrollo humano

El manual de convivencia más que un reglamento, es un texto para la vida, para la participación, para opinar y decidir. Es por ello que con la construcción de este Manual se pretende conocer las normas mínimas para vivir en comunidad.



*Cámara de Comercio  
Santa Rosa de Cabal*

## **MANUAL DE CONVIVENCIA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL**

Código: PE-M-005  
Versión: 002  
Página: 5 de 11  
22/05/2015

### **OBJETIVOS**

Señalar algunas pautas para el desarrollo y crecimiento personal de todos y cada uno de los funcionarios y personal externo que labora en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Fijar algunos criterios que permitan un entendimiento armónico entre los funcionarios y personal externo de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal.
- Establecer los principios básicos para el normal funcionamiento de la entidad.



Cámara de Comercio  
Santa Rosa de Cabal

## MANUAL DE CONVIVENCIA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL

Código: PE-M-005  
Versión: 002  
Página: 6 de 11  
22/05/2015

### PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO

- Sonría. Un rostro amable calma a la persona nerviosa, ayuda a esperar al que tiene prisa y suaviza al que viene a quejarse.
- Siempre se debe priorizar al usuario ante cualquier otra tarea. Evitar seguir una conversación con el compañero, o continuar con cualquier otro asunto que no sea de tipo laboral.
- Salude amablemente al usuario “Buenos Días, en que puedo servirle.
- Diríjase a la persona mirándola a los ojos y demostrando interés en su solicitud.
- Pida información si algo lo amerita.
- Brinde la atención independientemente de su estado de ánimo.
- Tenga en cuenta tanto lo que dice y la forma cómo lo dice, recuerde que la expresión corporal es parte de la comunicación.
- Cuide tanto las palabras que use como el tono de voz, este revela lo que esta sintiendo o pensando.
- Refiérase a los clientes como señor, señora, joven, no use apelativos como mi amor, gordo, amiguita, etc. Así usted quiera parecer amable, el usuario se debe tratar con respeto.
- No ventile los problemas de la empresa delante de los clientes, ni culpe a otras dependencias de los problemas que pueda tener.
- Use un lenguaje y un tono adecuado dentro de las instalaciones de la empresa.
- Trate en lo posible de satisfacer al cliente, busque alternativas de solución.
- Si su respuesta definitivamente es no, dígallo de la manera adecuada.
- No diga nunca “eso no me corresponde, no sé, no es mi trabajo”, si la solicitud no es de su competencia oriente al cliente, garantizando su adecuada atención.
- Erradicar la utilización de los términos diminutivos y cariñosos al dirigirnos a nuestros usuarios y compañeros de trabajo.



## MANUAL DE CONVIVENCIA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL

Código: PE-M-005  
Versión: 002  
Página: 7 de 11  
22/05/2015

### COMPORTAMIENTO EN EL AREA LABORAL

- Salude y despídase tanto al llegar como al salir.
- Sea puntual para asistir a su jornada laboral, reuniones o capacitaciones.
- No se salga de las reuniones o capacitaciones sin haber terminado, es de mala presentación.
- Evite comentarios con sus compañeros durante una reunión o capacitación.
- En su uso cotidiano es de mayor respeto utilizar el usted, pero no quiere decir que personas de mucha confianza no pueden usar el tú. Se recomienda no tutear a las personas mayores.
- Sea cortés, es indispensable en el ámbito laboral.
- Cultive la amabilidad dentro de la empresa.
- Tenga una comunicación clara y honesta con los compañeros de trabajo.
- Maneje un tono de voz moderado.
- Evite los comentarios de pasillo, ya que contribuyen a que surjan situaciones de estrés, malestar e incluso violencia en nuestro lugar de trabajo.
- Conserve siempre un buen trato en el área laboral, es importante para motivar a los trabajadores y hacerlos sentir parte de la institución.
- Mantenga limpio y en buen estado su sitio de trabajo para estar a gusto y desarrollar bien sus actividades.
- Tenga un trato respetuoso entre el personal interno de la entidad.
- No fumar
- No comer en su puesto de trabajo.
- No masticar chicle.
- Evite negociaciones informales en horario laboral (compra y venta de productos).
- Haga sus pausas activas adecuadamente. No exceda el tiempo adjudicado a la misma.
- Programe adecuadamente con sus compañeros de departamento el horario para la toma del refrigerio. Recuerde que el tiempo para éste son 10 minutos.
- No haga visitas en otros puestos de trabajo, no deje el suyo solo.



## **MANUAL DE CONVIVENCIA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL**

Código: PE-M-005  
Versión: 002  
Página: 8 de 11  
22/05/2015

### **COMO VESTIR CORRECTAMENTE**

#### **PERSONAL FEMENINO CON UNIFORME**

- Porte el uniforme con elegancia y evite adornos y peinados excesivos que puedan deslucirlo.
- Evite el exceso de joyas y complementos.
- Llevar las uñas cortas y libres de partículas.
- El calzado para el uniforme debe de ser de color negro o café de acuerdo al uniforme que se porte (No usar sandalias con plataforma tacón playa, sandalias planas o baletas), quitan elegancia a la hora de vestir.
- Los zapatos deben estar siempre limpios y lustrados.
- Utilice fragancias frescas, sea moderada con el uso del perfume
- Use siempre ropa interior de acuerdo con el color de la ropa exterior
- El maquillaje debe ser discreto y de acuerdo al vestuario, de tal manera que permita una apariencia fresca y natural.

#### **PERSONAL FEMENINO QUE NO PORTE UNIFORME**

- El personal que no porte uniforme, debe estar muy atento a que su ropa sea de la mejor calidad posible, discreta, poco escotada, sin transparencias y para nada provocativa.
- Si usa falda, lleve siempre medias, incluso en verano, las piernas quedan más bonitas. Evite las minifaldas.
- Nunca se debe llevar las sandalias con medias
- Hay mujeres que se sienten más cómodas con pantalones, intente que sean de corte clásico y elegantes y destierre a un segundo plano el pantalón vaquero y el jean, déjelo para ocasiones informales y en círculos privados y familiares.





Cámara de Comercio  
Santa Rosa de Cabal

## MANUAL DE CONVIVENCIA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL

Código: PE-M-005  
Versión: 002  
Página: 9 de 11  
22/05/2015

### PERSONAL MASCULINO QUE PORTE UNIFORME

- Porte el uniforme con elegancia.
- Use camisilla blanca sin avisos, leyendas o estampados de colores
- La corbata no debe sobrepasar ni estar por encima de la cintura del pantalón
- Los nudos de la corbata deben estar siempre apretados y ajustados al cuello
- No remangue las mangas de su camisa.
- Deben afeitarse diariamente. Si desea mantener la barba esta debe mantenerla pulida y recortada.
- Llevar las uñas cortas y libres de partículas.
- Combinar las medias con el pantalón y los zapatos.
- La correa debe ser del mismo color que los zapatos.
- El calzado para el uniforme debe de ser de color negro o café de acuerdo al uniforme que se porte.
- No usar camisas o camisetas por fuera del pantalón.
- Los zapatos deben estar siempre limpios y lustrados.
- El color de las medias debe combinar con el color del pantalón
- Utilice fragancias frescas.

### PERSONAL MASCULINO QUE NO PORTE UNIFORME

- Mantenga siempre la camisa por dentro del pantalón
- Use el pantalón con correa
- El color de la correa debe ser el mismo del color de los zapatos
- Use camisilla blanca sin avisos, leyendas o estampados de colores
- Deben afeitarse diariamente. Si desea mantener la barba esta debe mantenerla pulida y recortada.
- El color de las medias debe combinar con el color del pantalón
- No usar sombreros, gorros, bufandas, tenis

**El uniforme lo identifica como colaborador, por favor asuma un comportamiento adecuado cuando lo porte.**



## MANUAL DE CONVIVENCIA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL

Código: PE-M-005  
Versión: 002  
Página: 10 de 11  
22/05/2015

### USO DEL TELEFONO FIJO Y CELULAR

- En primer lugar, es importante contestar en los primeros tonos de cada llamada. No es muy correcto dejar que suene el teléfono y hacer esperar a quien llama. Contestar rápidamente al teléfono denota un interés por atender la llamada.
- Institucionalmente la recepcionista o persona que atiende una llamada, siempre deberá presentar a la empresa que representa y seguidamente deberá presentarse a sí misma.
- Si el funcionario solicitado no puede atender una llamada por estar en una reunión, tome el número telefónico de quien llama, nombre y mensaje, respondiendo que cuando se termine la reunión se le devolverá la llamada, con el fin de no incomodar a la persona que desea obtener la comunicación.
- No hay que abusar del teléfono, hay que hacer las llamadas justas y necesarias, sobre todo si estamos en el trabajo o cuando el teléfono es prestado o público.
- Cuando asista una reunión o capacitación, tenga el celular en silencio por si está esperando una llamada importante, o de lo contrario apáguelo; pero recuerde que no se debe salir de una reunión o capacitación a contestar el teléfono a no ser de que sea una emergencia.
- Nunca llame a una casa antes de las 9.00 o 9.30 a.m.
- Evite usar el celular empresarial para sus llamadas personales.
- Evite hacer llamadas personales en horario laboral.
- El celular de la entidad debe permanecer en la institución fuera del horario laboral, si se requiere para algún evento, se debe tener el visto bueno del Jefe inmediato.

La implementación de este manual debe ser acogido por todo el personal y desplegado al cliente externo, en todas las situaciones en que se este representando la entidad, se recomienda igualmente implementarlo en la vida diaria y en todos los entornos en los que estamos vinculados.

**HAGAMOS MAS GRATA NUESTRA CONVIVENCIA DIARIA PROYECTEMOS  
SIEMPRE UNA IMAGEN ACORDE CON NUESTRO SITIO DE TRABAJO**



Cámara de Comercio  
Santa Rosa de Cabal

## MANUAL DE CONVIVENCIA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL

Código: PE-M-005  
Versión: 002  
Página: 11 de 11  
22/05/2015

VERSIONES	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA QUE ENTRA EN VIGENCIA		
		DD	MM	AA
001	Primera versión del documento	27	07	2010
002	Se ajustó el manual	22	05	2015

DOCUMENTO ORIGINAL