

**CÓDIGO DE IMAGEN
CORPORATIVA**



SIGNIA
SOLUCIONES LOGISTICAS S.A.C.

● ●
signia

● ● ●

CÓDIGO DE IMAGEN
CORPORATIVA

REGISTRO DE FIRMAS DE REVISION Y APROBACION DEL CÓDIGO DE IMAGEN CORPORATIVA

REGISTRO DE FIRMAS DE REVISION Y APROBACION				
Acción	Nombre	Puesto	Firma	Fecha de Aprobación
Revisado	Dra. Gloria Granda Paucar	Jefe de Aseguramiento de la Calidad		Marzo - 2017
Revisado	Percy A. Alarcon Tamayo	Coordinador de Seguridad, Higiene Industrial y Servicios Generales		Marzo - 2017
Autorizado	Sr. Álvaro Concha Aranzábal	Gerente Comercial		Marzo - 2017
Autorizado	Sr. Néstor Montoya Pérez	Gerente Administrativos		Marzo - 2017

Los poseedores del Código de Imagen Corporativa serán oportunamente comunicados en caso ocurra algún cambio al mismo, como consecuencia de la mejora continua que realiza Signia Soluciones Logísticas Sincronizadas S.A.C.

Vigencia	Próxima Revisión
03 años	Marzo del 2018

INTRODUCCIÓN

La creciente competencia, está motivando a que las empresas busquen rápidamente nuevas formas de diferenciarse ante el cliente y satisfacerlo generando un mayor valor agregado en los bienes y/o servicios a lo largo de toda su “Cadena de Valor”.

Signia, desea alcanzar a través de sus colaboradores el compromiso con una cultura de calidad, que marque la diferencia y sea coherente con el cambio estratégico que está implementando. Desarrollando un estilo corporativo propio y único, esencial para obtener una ventaja diferencial, que permita grabar en la mente de los clientes la excelencia de la compañía y favorecer su fidelización, ofreciendo un mejor servicio y un mejor trato.

En el presente código, desarrollaremos cuatro capítulos que son parte de la imagen corporativa, dando pautas que reflejan nuestra cultura organizacional, la misma que debe ser adoptada por todos los colaboradores de la empresa desde que inician su vínculo laboral.

De todos nosotros depende: **“CONSOLIDAR NUESTRA CULTURA ORGANIZACIONAL”**.

ÍNDICE

CAPITULO I: EDUCACIÓN TELEFÓNICA

- 1.1 Introducción
- 1.2 Objetivo
- 1.3 Generalidades
 - a) Al contestar una llamada desde Call Center
 - b) Al contestar una llamada interna
 - c) Al llamar a otro anexo
 - d) Llamadas de otros anexos
 - e) Llamadas a celulares
 - f) Al perifonear
 - g) Al recibir mensajes
 - h) Llamadas fuera del horario de atención
 - i) Llamadas en otro idioma
- 1.4 Tips durante el uso del teléfono

CAPITULO II: RECEPCIÓN DE VISITAS: CLIENTES, PROVEEDORES Y OTROS

- 2.1 Introducción
- 2.2 Objetivos
- 2.3 Generalidades
 - a) Previo aviso en la puerta de entrada
 - b) En vigilancia
 - c) En recepción
 - d) En la oficina

CAPITULO III: VESTIMENTA.

- 3.1 Introducción
- 3.2 Objetivos
- 3.3 Política de vestimenta para personal Administrativo
 - 3.3.1 Regulaciones específicas para el personal femenino Administrativo
 - 3.3.2 Regulaciones específicas para personal masculino Administrativo
 - 3.3.3 Estándares de apariencia para todo el personal Administrativo
 - 3.3.4 Viernes Casual para personal Administrativo
 - 3.3.5 Vestimenta para practicantes

 - 3.3.6 Regulaciones específicas para personal masculino Administrativo que no usa uniforme
 - 3.3.7 Estándares de apariencia para todo el personal Administrativo
 - 3.3.8 Viernes Casual para personal Administrativo
 - 3.3.9 Vestimenta para practicantes

- 3.4 Política de uniformes para personal de Almacén, Distribución, Acondicionado y Mantenimiento
 - 3.4.1 Dotación básica de uniformes por puestos de trabajo
 - 3.4.2 Estándares de apariencia para el personal de Almacenes/ Distribución / Acondicionado que usa uniforme
 - 3.4.3 Estándares de apariencia para todo el personal de Almacén / Distribución / Acondicionado en general

CAPITULO IV: ATENCIÓN AL CLIENTE.

- 4.1 Introducción
- 4.2 Sensibilidad al cliente
- 4.3 Normas
 - a) Atención a clientes externos
 - b) Atención a clientes internos

CAPÍTULO I

EDUCACIÓN TELEFÓNICA

EDUCACIÓN TELEFÓNICA

1.1 Introducción

Parte de la cultura organizacional son los valores y costumbres que se tiene como empresa.

En el presente capítulo, se mostrará cómo debe ser nuestro comportamiento al contestar una llamada telefónica, con la finalidad de brindar un excelente trato a nuestro cliente interno y/o externo.

1.2 Objetivo

Lograr que nuestro cliente interno y/o externo tenga un trato personalizado, generando un clima de confianza, para que se sienta bien atendido.

1.3 Generalidades

a) Al contestar una llamada desde el Call Center

- El saludo será el siguiente: "Buenos días/ tardes/ noches + gracias por llamar a Signia,
- Se deberán seguir los pasos descritos en el procedimiento de recepción de llamadas de Signia Comercial.

b) Al contestar una llamada interna:

- Cuando se está atendiendo una llamada e ingresa otra, deberán retener su llamada y contestar la entrante, solicitando a esta última que "espere un momento, por favor". Si la persona al otro lado de la línea no puede esperar, devolver la llamada lo antes posible.

c) Al llamar a otro anexo:

- Si se encuentra en otra llamada, dejar que timbre como máximo tres veces, si no contesta, no insistir, sólo dejar un mensaje. De ser urgente perifonear (6031+ #), siguiendo las pautas especificadas en el inciso g) o pedir a recepción que lo haga.

d) Llamadas de otros anexos

- Cuando escuchen timbrar los anexos cercanos, deberán jalar las llamadas (* 8 + N° de anexo).
- En estas circunstancias, la persona que conteste la llamada será la responsable de transmitir el mensaje.
- Todos están en la obligación de contestar los anexos que estén timbrando sean estos o no de nuestra área, siendo responsables de transmitir el mensaje y/o satisfacer la solicitud requerida a la brevedad posible.

e) Llamadas a celulares

- Los celulares que se usan para la empresa deberán mantenerse encendidos durante el horario de trabajo, salvo caso especial (talleres, capacitaciones, etc.)
- Los celulares del Jefe de Seguridad y de la Asistente Social deberán mantenerse operativos las 24 horas del día dada la criticidad de su uso.

f) Al perifonear

Evitemos perifonear a no ser que sea absolutamente necesario y la persona a la que se desea contactar no conteste su anexo ni su celular. Se sugiere indicar a la recepcionista que haga el perifoneo respectivo. Caso contrario deberán seguir las siguientes instrucciones:

- Para perifonear se deberá marcar en el teléfono la 6031+ #.
- Emplear una voz suave, calmada y melodiosa, siempre vocalizando bien cada palabra.
- Al terminar, se deberá de presionar el teclado que se encuentra cerca a la pantalla el cual dice Terminar Llamada y NO CON EL FONDO, para evitar un ruido abrupto a través de los parlantes.
- La forma de perifonear será la siguiente: [nombre de la persona solicitada + comunicarse con el anexo XXX o acercarse a YYY].
- Si la necesidad de comunicarse es urgente se hará a través de un "código": CLAVE TRES, para no crear alarma entre los oyentes.
Por ejemplo: [nombre de la persona solicitada + comunicarse con el anexo XXX.... clave tres].
- Todo mensaje deberá ser repetido dos veces seguidas, a menos que mientras se esté perifoneando aparezca o se comunique la persona buscada. En ese caso deberá completar la oración y bastará con decirlo una sola vez.

g) Al recibir mensajes

- Por educación, se debe devolver las llamadas al instante a las personas que nos han dejado algún mensaje.
- Se deberá verificar por lo menos una vez al día si tenemos mensajes en nuestros teléfonos celulares o de escritorio.

h) Llamadas fuera del horario de atención

- El servicio de vigilancia es responsable de contestar estas llamadas, por lo que deberá hacerlo de la siguiente manera: "Gracias por llamar a Signia, Buenos días/ tardes/ noches + le contesta el servicio de vigilancia, ¿en qué lo puedo ayudar?".
- El servicio de vigilancia deberá cerciorarse que la persona se encuentra o no dentro de las instalaciones de la empresa antes de dar una respuesta.
- Tratará en la medida de lo posible, de resolver el problema y en caso contrario estará en la obligación de transmitir el mensaje.

i) Llamadas en otro idioma

- En caso que alguna persona conteste una llamada en un idioma que no conozca, deberá derivarla al Jefe de Imagen Corporativa o a la Asistente de la Gerencia Comercial.

1.4 Tips durante el uso del Teléfono:

- a) Dejar la tarea que se está llevando a cabo y concentrarse en la llamada que se va a atender. Ha de procurarse mantener una “escucha activa”, transmitir que se está escuchando. La falta de atención se nota y resulta molesta.
- b) Es importante mantener una postura física erguida, ya que la voz se distorsiona y decae si estamos inclinados sobre la mesa o con la mejilla apoyada en la mano, es una actitud que se transmite.
- c) La acción de descolgar el teléfono es como abrir una puerta, inmediatamente ésta persona imagina con quién habla, por eso, se debe estar relajado. La respiración sosegada da impacto a las palabras y suaviza la tensión que existe.
- d) Sonreír por teléfono es una de las mejores maneras de comunicar simpatía, interés y amabilidad; además, el tono de voz se hace más natural y cordial.
- e) Al hablar, se tiene que procurar que el tono de voz sea natural, más bien bajo (el teléfono acentúa el volumen), vocalizar, articular correctamente y hablar despacio.
- f) No hacer ruidos identificables como masticar, suspirar, rascarse, etc., si se cae un papel, bolígrafo, etc., es mejor dejarlo y recogerlo más tarde, ya que en el intento de recogerlo se corre el riesgo de tirar el aparato y posteriormente, tener que dar explicaciones y/o pedir disculpas.
- g) So desea no ser escuchado por el oyente mientras realiza alguna consulta, puede retener la llamada pulsando el botón naranja de descolgar, no deberá tapar con la mano el auricular en su intento por ocultar palabras, ya que podrían ser oídas y el efecto sería muy desagradable y descortés.
- h) Si tose o estornuda, tape el auricular y a continuación pida disculpas.
- i) Demuestre buen humor, sea atento y amable, de ese modo le muestra al interlocutor que es interesante escucharlo y facilita la comunicación con él. Es importante atender sus demandas u opiniones, sin interrumpir, aunque no se esté de acuerdo con ellas.
- j) El teléfono no debe ser un pretexto para “ir al grano” de manera desconsiderada y olvidando las normas de educación y cortesía.
- k) Colgar precipitadamente equivale a dar un portazo. Cuando se produzca la despedida hay que agradecer la llamada y dejar al interlocutor con la sensación de no haber perdido el tiempo; deje la sensación de que, tanto usted como su empresa, se interesan por las personas y ofrecen soluciones y atención inmejorables.

CAPÍTULO II

RECEPCIÓN DE VISITAS: CLIENTES, PROVEEDORES Y OTROS

RÉCEPCIÓN DE VISITAS: CLIENTES, PROVEEDORES Y OTROS

2.1 Introducción

Como empresa que se desarrolla dentro de una cultura de calidad, debemos ofrecerles un excelente servicio a nuestros clientes, proveedores y otros, el mismo que se reflejará en el trato personalizado desde que ingresan a nuestra empresa.

En el presente punto queremos plasmar las pautas que nos van a orientar a dar una buena imagen, y brindar un excelente servicio dentro un ambiente acogedor, de esta manera cumpliremos adecuadamente con aquellas personas que son importantes para Signia.

2.2 Objetivos

- Instruir a nuestros colaboradores en la cultura de calidad que estamos implementando.
- Brindar un ambiente agradable al visitante.
- Lograr en todos nuestros visitantes que al momento de retirarse de nuestras instalaciones, lo hagan con la plena convicción de que se le brindó el mejor trato y que todas sus expectativas y/o necesidades fueron y/o serán cubiertas.
- Generar un valor agregado en el servicio y atención que proporcionamos.
- Proveer detalladamente al colaborador, las normas a seguir al recibir una visita.

2.3 Generalidades

El personal del servicio de vigilancia es el primer contacto de la empresa con los clientes, por lo que deberán saludar cordialmente al momento de recibir a una visita.

a) Previo aviso en la puerta de entrada

- Para recojo de mercadería, el personal de almacén deberá avisar con anticipación a Vigilancia y de ser posible indicar el nombre de la persona que vendrá a recoger la mercadería.
- Para recojo de cheques, la Gerencia Financiera deberá entregar la lista de proveedores programados para ese día a Vigilancia.
- Para aquellas visitas que se desee que ingresen con vehículo, se deberá avisar en vigilancia con anticipación proporcionando el nombre, empresa y de ser posible el número de la placa del auto.
- En caso de llegar una persona que no cuente con una cita previamente coordinada, se deberá inmediatamente comunicar a la persona requerida o de lo contrario a otra que pueda atenderla (secretaria, asistente, subordinado, jefe en ese orden).

b) En Vigilancia

Los accesos y tránsito en la empresa están restringidos para los colaboradores y para las visitas, habiéndoles colocado en los respectivos fotochecks un código de colores que les permite solo el ingreso y tránsito a determinadas áreas al interior de la empresa.

El código de colores de acceso a las áreas de SIGNIA en los locales de **H1, H2, H3, H4 y H5** es el siguiente:

COLOR	ÁREAS
Verde	Gerencia Comercial & CRM Gerencia de Operaciones Administración
Marrón	Procesos
Amarillo	Acondicionado Control de Calidad Aseguramiento de la Calidad
Rojo	Almacenes
Celeste	Distribución
Gris	Mantenimiento

El personal de vigilancia entregará el formato de control de visitas y el respectivo fotocheck al visitante en forma obligatoria, a cambio de su documento de identidad, al término de la visita el personal visitado deberá llenar el formato, firmando y colocando la hora de salida de su visita con la finalidad que el área de vigilancia pueda verificar dicha información y devolver el documento de identidad personal a cambio del fotocheck y del formato antes mencionado.

Para quienes entregan y/o recogen mercadería, insumos y/o materiales

- El vigilante deberá solicitar los documentos de identidad, constatando que su presencia este siendo esperada por almacén, compras, etc. En caso no haya sido coordinado, se deberá hacer inmediatamente y verificar si se le autoriza el ingreso.
- El vigilante deberá constatar que el documento de recojo de mercadería corresponda a la empresa, u otro tercero.
- El vigilante entregará al canje de su documento de identidad, el fotocheck de visita correspondiente así como el formato de registro de visita.

Para proveedores y ex colaboradores: recojo de cheques

- El vigilante deberá solicitar su documento de identidad y se le hará el cambio por el fotocheck y el formato de registro de visita correspondiente.
- Inmediatamente pasará a la sala de espera de la garita de vigilancia en donde se pagará a los proveedores.
- Los pagos de liquidaciones a ex colaboradores deberán hacerse en forma obligatoria en la sala de espera de la garita de vigilancia, siendo ésta responsabilidad del encargado de pagos de la oficina de Recursos Humanos.

Nota:

En la medida de lo posible tratemos de generar pagos electrónicos con nuestros proveedores, clientes y colaboradores para poder hacer más ágiles nuestras transacciones.

Para otras visitas

- El vigilante deberá solicitar su documento de identidad y preguntar el motivo de su visita, coordinando el ingreso con el área solicitada y luego de autorizado el ingreso, entregará el fotocheck y el formato de registro de visita correspondiente.
- Cualquier persona del área a ser visitada, deberá recoger su visita de vigilancia o de recepción, debiendo acompañar a la misma al término de su visita.

Para visitas especiales

- Se considerará visitas especiales a aquellas que acompañan a los Gerentes, a quienes se obviará el paso de solicitarle documento de identidad (solo se dará esta situación, si ha sido previamente comunicado a vigilancia por la secretaria o asistente del alguno de los gerentes). En este caso la persona que lo hace ingresar se hace totalmente responsable de su estadía en las instalaciones, debiendo acompañar hasta vigilancia al visitante al momento de su retiro de nuestras instalaciones.

- En caso algún colaborador quiera obviar este trámite deberá consultarlo con su Gerencia o con la Jefatura de Seguridad.

c) En Recepción

- En caso se cuente con una Recepción, la recepcionista deberá saludar al cliente de la siguiente manera: "Bienvenidos a Signia, Buenos días/ tardes/ noches + ¿en que lo puedo servir?", e inmediatamente comunicar a la persona requerida.
- Se invitará a la persona a tomar asiento en la sala de visitas de recepción.
- Es deber de todo colaborador de Signia, recibir su visita desde la recepción o de vigilancia. En caso exista un contratiempo de espera largo, se justificará y se deberá ofrecer algún tipo de atención para lograr hacer placentera la espera.
- En caso de personal de Courier, o algún otro que se considere no es necesario recogerlo, la recepcionista podrá autorizar que ingrese a recepción a dejar la documentación, no está autorizado el ingreso de Courier o proveedores de alimentos al interior de las instalaciones más allá de Recepción.

d) En la oficina

- Es responsabilidad de la Secretaria de la Gerencia o Departamento atender a su visita.

CAPITULO III

VESTIMENTA

3.1 Introducción Política de Vestimenta

El vestuario en el ámbito laboral, adquiere fundamental importancia a la hora de tratar con nuestros clientes, proveedores, colaboradores, etc. Debemos ser conscientes de que cada colaborador, desde su puesto de trabajo, es la imagen de la empresa y por lo tanto hay que dar siempre una imagen adecuada, que cumpla con los procedimientos, normas y regulaciones que establece nuestro Código de Imagen.

Por ello proponemos que los colaboradores que desarrollen sus funciones en los puestos de trabajo que detallamos más adelante, usen la vestimenta de acuerdo a las políticas de la empresa, para mantener la imagen que queremos transmitir tanto interna como externamente.

3.2 Objetivo

- a) Ser coherente con la cultura de calidad que estamos implantando.
- b) Transmitir a través del personal que labora en esta empresa la imagen corporativa de acuerdo a los lineamientos establecidos en el presente Código.
- c) Proveer toda la información relacionada con la vestimenta y uniformes en cuanto a tipos y modelos por puesto, dotaciones, colores, prendas y accesorios permitidos.
- d) Informar sobre las normas y regulaciones vigentes que se aplican al uso de la vestimenta y uniformes para todo el personal.
- e) Informar sobre las normas y regulaciones generales de presentación personal, tanto para el personal que usa uniforme como para el que no lo usa.

3.3 Política de vestimenta para Personal Administrativo

- a) A partir del mes de Abril de 2017, se acuerda que la vestimenta sea de acuerdo al criterio del Gerente del Área en coordinación con el Jefe de Imagen Corporativa, siempre manteniendo ciertos estándares y políticas tradicionales detallados en los siguientes ítems.
- b) Se detalla la vestimenta que usarán los colaboradores de Lunes a Viernes, por gerencias / áreas:

AREA	TIPO DE VESTIMENTA	
<p>SIGNIA OPERACIONES</p>	<p>Todo el personal administrativo de Lunes a Jueves: FORMAL (incluyendo Jefes de Almacenes, Jefe de Acondicionado, Jefe de Distribución y demás jefes y ejecutivos de Operaciones que tengan contacto con visitas)</p>	<p>Todo el personal administrativo: Viernes CASUAL salvo que el ejecutivo tenga reunión con clientes</p>
	<p>Todo el personal Almacenes y Distribución de Lunes a Viernes: UNIFORME (ingresan vistiendo ropa sport y se visten con el uniforme antes de iniciar su horario laboral.</p>	<p>No se acogen al viernes casual</p>
	<p>Todo el personal de Acondicionado de Lunes a Viernes: UNIFORME (ingresan vistiendo ropa sport y se visten con el uniforme antes de iniciar su horario laboral.</p>	<p>No se acogen al viernes casual</p>
<p>SIGNIA COMERCIAL</p>	<p>Todo el personal administrativo de Lunes a Jueves: FORMAL</p>	<p>Todo el personal administrativo: Viernes CASUAL salvo que el ejecutivo tenga reunión con clientes</p>

c) Entiéndase por **FORMAL**, un estilo ejecutivo y clásico que le permitirá al funcionario desarrollar sus actividades convenientemente, y será como sigue:

Damas:

- En caso de tener reuniones con clientes externos, las ejecutivas deberán usar pantalón de vestir / sastre / vestido / falda.
- En caso de no tener reuniones, el personal femenino administrativo podrá usar lo indicado líneas arriba o pantalón de drill.
- Para ambos casos, las prendas superiores como: blusas, chompas, sacos deben de usarse correctamente, ni muy apretadas, ni muy sueltas.
- El calzado deberá ser de vestir, sin mucha plataforma o con taco máximo de 9 cm, o sport elegante.

Caballeros:

- En caso de tener reuniones con clientes externos, los ejecutivos deberán usar terno si la ocasión lo amerita o pantalón de vestir con camisa y saco.
- En caso de no tener reuniones, el personal masculino administrativo podrá usar lo indicado líneas arriba o pantalón de drill.
- Para cualquier caso, la camisa debe usarse con los botones cerrados y mantenerla debidamente dentro del pantalón. No deberá usarse la camisa remangada, ni sobrecargar el bolsillo de la misma.
- Para cualquier caso, las prendas superiores como: camisas, chompas, sacos deben de usarse correctamente, ni muy apretadas, ni muy sueltas.
- El calzado deberá ir de acuerdo a la vestimenta que les corresponda usar: de vestir (de color oscuro) o sport elegante.
- Las medias deberán ser de color oscuro de acuerdo al tono del zapato y/o pantalón (negro, azul, marrón). No está permitido usar medias de color claro o blancas de deporte.

VESTIMENTA FORMAL DE LUNES A JUEVES





d) Para todos los puestos que se acogen al **VIERNES CASUAL**, la vestimenta será **SPORT**, siempre y cuando el ejecutivo no tenga que atender ninguna reunión que amerite vestimenta formal.

Entiéndase por viernes casual, el uso de ropa sport, jeans de modelo tradicional de color azul, celeste o negro (**NO ROTOS, NO DESCOCIDOS, NO DESTENIDOS, NO CON BRILLOS, NO CON PESPUNTES PRONUNCIADOS**), pantalones de drill, vestidos/faldas (altura por encima de la rodilla, no minifaldas).

Es el único día de la semana que se permite a los caballeros usar la camisa fuera del pantalón.

**SE PERMITEN LAS SIGUIENTES PRENDAS
VIERNES CASUAL**





3.3.1 Regulaciones específicas para el personal femenino Administrativo

- La blusa debe de usarse correctamente, ni muy apretada, ni muy suelta.
- El largo de falda mínimo permitido es a la rodilla.
- El pantalón no debe usarse muy ajustado al cuerpo.
- En el caso que estén expuestas las medias, estas deberán ser de vestir (nylon), en tonos que armonicen con el uniforme.
- Zapatos de vestir, sin mucha plataforma o con taco máximo de 9 cm.
- Uñas bien limpias y parejas. Si están pintadas, el color usado deberá armonizar con el uniforme y el esmalte deberá encontrarse en perfecto estado.
- Cabello limpio y bien peinado. Si es muy largo, deberá estar sujeto.
- Si utiliza accesorios, estos deberán ser discretos y combinar con el uniforme (aretes, ganchos en el pelo, collares, pulseras, bolsos, etc.).
- El maquillaje debe ser natural y discreto
- Entiéndase por viernes casual, el día en el que está permitido el uso de ropa sport: jeans de modelo tradicional de color azul, celeste o negro (**NO ROTOS, NO DESCOCIDOS, NO DESTEÑIDOS, NO CON BRILLOS, NO CON PESPUNTES PRONUNCIADOS**), pantalones de drill, vestidos/ faldas como mínimo el largo a la rodilla, zapatos (no zapatillas deportivas o de diversos colores).
- Los viernes no se permiten minifaldas, polos escotados, polos apretados, hombros al descubierto, polos cortos mostrando la barriga, prendas transparentes, pantalones cortos, jeans rotos o descocidos, zapatillas deportivas o de diversos colores.

3.3.2 Regulaciones específicas para personal masculino Administrativo

- La camisa debe usarse con los botones cerrados y mantenerla debidamente dentro del pantalón. No deberá usarse la camisa remangada, ni sobrecargar el bolsillo de la misma.
- La corbata debe usarse debidamente anudada y con el largo adecuado.
- El saco deberá hacer juego con el pantalón.
- Las medias deben ser de vestir y el color debe combinar con el traje.
- Usar zapatos de vestir sin plataforma y con taco que no exceda los 3 cm.
- Usar correa de vestir del mismo color de los zapatos.
- El cabello debe usarse limpio, debidamente peinado u ordenado y con cortes tradicionales. No está permitido el cabello largo, ni cola de caballo, ni rapados con diseños, etc.
- El rostro debe estar debidamente afeitado, si usa bigote éste debe estar recortado hasta la comisura de los labios.
- Uñas cortas y limpias.
- Para el personal administrativo, entiéndase por viernes casual, el día en está permitido el uso de ropa sport: camisa, polo con cuello, jeans de modelo tradicional de color azul, celeste o negro (**NO ROTOS, NO DESCOCIDOS, NO DESTEÑIDOS, NO CON BRILLOS, NO CON PESPUNTES PRONUNCIADOS**), pantalones de drill, no uso de zapatillas deportivas o de diversos colores, no polos sin cuello.
- La camisa y/o polo con cuello deberá estar dentro del pantalón.

- No se permite el uso de pantalones cortos.
- No se permite el uso de aretes de ninguna clase, piercing u otro accesorio en la cara.

3.3.3 Estándares de apariencia para todo el personal Administrativo

- **Peso:** Por salud y estética, todos deberíamos responsabilizarnos por mantener un peso, apariencia y condición física adecuados.
- **Rostro:** Nuestro rostro es una de las principales cartas de presentación, velemos porque siempre luzca limpio y saludable.
- **Maquillaje:** El personal femenino que desee maquillarse debe tener mucho cuidado a la hora de seleccionar su maquillaje, optando por uno muy natural, que sea discreto y armonice con la tez y el uniforme.
- **Cabello:** El arreglo del cabello juega un papel muy importante en la apariencia y presentación personal. Propiciemos llevar nuestro cabello con el corte adecuado, limpio, ordenado y bien peinado. Las personas con cabello muy largo deberán llevarlo debidamente sujetado, evitando cubrir su rostro.
- **Manos y uñas:** El cuidado de nuestras manos y uñas es fundamental, debemos mantenerlas siempre bien cortadas, limpias y sanas. En el caso de las mujeres no se permiten uñas de largos exagerados, ni de colores que no armonicen con el uniforme. Si decide pintarlas, debe mantener el color en perfecto estado. En el caso de los caballeros deberán mantener sus uñas cortas, limpias y sin color.
- **Higiene general:** debemos ser extremadamente exigentes en nuestra higiene personal y dental; aseándonos diariamente y efectuándonos chequeos dentales, a fin de evitar problemas estéticos y/o de salud bucal.
- **Tatuajes:** No se permiten tatuajes visibles.
- **Anteojos:** Los anteojos ópticos deben estar en armonía con el uniforme. No están permitidos los anteojos de sol dentro de nuestras instalaciones.
- **Postura:** Se debe prestar atención a la postura y movimientos corporales ya que reflejan mucho de la persona. Se debe evitar poses exageradas y fuera de lugar.
- Es responsabilidad de cada colaborador conservar una apariencia impecable siempre que se encuentre representando a la empresa.
- Es responsabilidad de los jefes y/o gerentes de cada área, asegurarse de que todos sus colaboradores cumplan con los estándares de presentación personal establecidos por la empresa.
- Si el jefe y/o gerente del área y/o el Jefe de Imagen Corporativa considera que un colaborador no se encuentra vestido apropiadamente, podrá decirle que se regrese a su casa a cambiar. Si la situación se repite constantemente podrá aplicarse alguna medida disciplinaria
- Para personal que ingresa a los almacenes o áreas de acondicionado está prohibido el uso de maquillaje sobrecargado, alhajas y/o accesorios en dedos y muñecas, el cabello deberá estar bien sujeto.

3.3.4 Viernes Casual para personal Administrativo

Entiéndase por viernes casual, el día en el que está permitido para el personal administrativo, el uso de ropa sport: jeans de modelo tradicional de color azul, celeste o negro (NO ROTOS, NO DESCOCIDOS, NO DESTENIDOS, NO CON BRILLOS, NO CON PESPUNTES PRONUNCIADOS), pantalones de drill, vestidos/faldas como mínimo el largo a la rodilla, zapatos (no zapatillas deportivas o diversos colores.)

Los viernes no se permiten minifaldas, polos escotados, polos apretados, hombros al descubierto, polos cortos mostrando la barriga, prendas transparentes, pantalones cortos, jeans rotos o descocidos, zapatillas deportivas o diversos colores.

3.3.5 Vestimenta para practicantes

Los Practicantes deben vestir de acuerdo a las especificaciones del área

NO SE PERMITEN LAS SIGUIENTES PRENDAS NINGUN DIA DE LA SEMANA:



VESTIDOS APRETADOS ESCOTES PRONUNCIADOS



JEANS ROTOS HOMBROS DESCUBIERTOS



VESTIMENTA SPORT (ZAPATILLAS) POLERONES CON CAPUCHA



BIVIDI (TIRITAS)



ESCOTES ESPALDA



SAYONARAS, CHANCLETAS, ALPARGATAS



MINI FALDA



TRANSPARENCIAS

**NO SE PERMITEN LAS SIGUIENTES PRENDAS
NINGUN DIA DE LA SEMANA:**



**POLOS
CON CUELLO**



SIN CUELLO



JEANS ROTOS



**PANTALON
CORTO**



CAMISA ABIERTA



POLERONES CON CAPUCHA



ZAPATILLAS, ZAPATOS DE LONA, ALPARGATAS

3.4 POLÍTICA DE UNIFORMES PARA PERSONAL DE ALMACÉN/ DISTRIBUCIÓN/ ACONDICIONADO/ MANTENIMIENTO DE LUNES A VIERNES

- a) El uso del uniforme es una exigencia por parte de nuestra empresa para todo el personal operativo, por lo tanto se convierte en una herramienta de trabajo. El costo de estos uniformes será asumido al 100% por la empresa.
- b) La frecuencia de entrega del uniforme será de acuerdo al puesto que ocupa.
- c) El uso del fotocheck es parte de la vestimenta para el momento de ingresar a la empresa; su uso es PERMANENTE Y OBLIGATORIO tanto para el ingreso como mientras se encuentre en las instalaciones de la empresa.
- d) Una vez ingresen a nuestras instalaciones, inmediatamente se dirigirán a colocarse su respectivo uniforme para poder desplazarse a sus puestos de trabajo.
- e) Podrán ingresar a las instalaciones de la empresa con cualquier tipo de vestimenta y calzado, salvo lo detallado a continuación:
 - Ropa extremadamente ajustada o transparente.
 - Pantalones cortos
 - Hombros descubiertos
 - Minifaldas o faldas con aberturas exageradas
 - Ningún tipo de boinas, gorros, sombreros y/o similares
 - Prendas pequeñas que dejen ver la parte abdominal
 - sayonaras
- f) Todo el personal que recibe uniforme, deberá vestirlo de manera completa, de acuerdo a la dotación que se le entrega
- g) Velar porque el uniforme y resto de accesorios luzcan impecables
- h) Si el puesto incluye una dotación de calzado, usarlo en horario de trabajo para desarrollar las labores diarias.
- i) Deben usar los implementos de seguridad respectivos, dependiendo del puesto en el cual se desempeñan
- j) Uñas cortas y limpias sin esmalte.
- k) No se permiten tatuajes visibles
- l) No maquillaje
- m) No joyas
- n) Es responsabilidad del colaborador usar y mantener el uniforme en buen estado y limpio. Su mal uso generará el descuento respectivo.
- o) Es obligatorio vestir el uniforme completo de acuerdo al puesto que ocupa y de acuerdo al presente reglamento.
- p) Es responsabilidad de cada uno de los Gerentes y/o Jefes de área, que el personal a su cargo utilice en forma adecuada el uniforme proporcionado, lo cual será supervisado por el Jefe de Imagen Corporativa.
- q) Es responsabilidad de la empresa reponer los uniformes que se encuentren en mal estado, no aptos para el uso del personal.
- r) No está permitido bajo ninguna circunstancia ingerir bebidas alcohólicas ni fumar cuando se porte el uniforme ya sea dentro o fuera de la empresa

3.4.1 Dotación básica de uniformes por puestos de trabajo:

• **Servicios Generales**

Area	Puesto	Código	Tipo Uniforme	Frecuencia de Entrega
Jefatura de RRHH	Vigilantes	R-01	Según Reglamento Nacional (costo asumido por la empresa de vigilancia)	Anual
	Operario Limpieza	R-02	Según Reglamento de Empresa Prestadora del Servicio (costo asumido por el proveedor de limpieza)	Anual
	Tramitadores (Mensajeros)	R-03	Camisa con manga corta/larga (los mensajeros pertenecen a Seguridad de Hersil) (costo asumido por la empresa al 100%)	Anual

• **Operaciones SIGNIA** (costo asumido por Signia al 100%)

	Puesto	Código	Tipo Uniforme	Frecuencia de Entrega
Jefatura de Distribución	Chofer	D-01	Camisa gris con logo SIGNIA + pantalón de dril negro + casaca negra con franjas rojas + casco rojo	Anual
	Auxiliar de reparto	D-02	Camisa gris con logo SIGNIA + pantalón de dril negro + casaca negra con franjas rojas + casco rojo	Anual
	Motorizado	D-03	Camisa gris con logo SIGNIA + pantalón de dril negro + casaca negra con franjas rojas + casco rojo	Anual
Jefaturas de Almacén	Auxiliar Almacén	A-01	Uniforme caqui camisa manga corta con logo SIGNIA y pantalón + casco anaranjado	Anual
Jefatura de Procesos	Auxiliar de Despacho	P-01	Uniforme caqui camisa manga corta con logo SIGNIA y pantalón + casco azul	Anual
	Auxiliar de Recepción	P-02	Uniforme caqui camisa manga corta con logo SIGNIA y pantalón + casco verde	Anual
Jefatura de Proyectos	Técnico de Mantenimiento	M-01	Uniforme drill camisa manga corta con logo SIGNIA, y pantalón azul marino oscuro + polo azul con logo SIGNIA + casco color blanco	Anual
Jefatura de Acondicionado	Jefe y Auxiliares de Acondicionado	AC-01	Uniforme pantalón buzo color gris + mandil + toca de color celeste.	Anual
Jefatura de Producción	Jefes y Auxiliares de Producción	PR-01	Uniforme pantalón buzo color gris + mandil + toca de color celeste.	Anual
Jefatura de Aseguramiento de la Calidad	Jefes y Supervisores	AS-01	Uniforme pantalón buzo color gris + mandil + toca de color blanco.	Anual
Jefatura de Control de Calidad	Jefes y Supervisores	CC-01	Uniforme pantalón buzo color gris + mandil + toca de color blanco.	Anual



**Código: D-01
D-02
D-03**



Código: A-01



Código: P-01



Código: P-02



Código: M-01



**Código: AC-01
PR-01**



**Código: AS-01
CC-01**

3.4.2 Estándares de apariencia para el personal de Almacenes/ Distribución / Acondicionado que usa uniforme

- a) La camisa del uniforme debe usarse debidamente abotonada. No deberá usarse la camisa remangada, ni sobrecargar el bolsillo de la misma.
- b) No deben usar en horario laboral casacas/chompas u otro tipo de prendas que no correspondan al uniforme otorgado por la empresa.
- c) Usar correa de vestir del mismo color de los zapatos o la otorgada por la empresa.
- d) Usar el mandil, mameluco o cualquier otra prenda que es parte del uniforme, según el puesto, debidamente cerrado (botones, cierre, etc.).
- e) Si el puesto incluye una dotación de calzado, usarlo en horario de trabajo para desarrollar las labores diarias.
- f) Deben usar su casco e implementos de seguridad dependiendo del puesto en el cual se desempeñan.
- g) El cabello debe usarse limpio, debidamente peinado u ordenado y con cortes tradicionales. No está permitido el cabello largo, ni cola de caballo, ni rapados con diseños, etc.
- h) El rostro debe estar debidamente afeitado, si usa bigote éste debe estar recortado hasta la comisura de los labios.
- i) Uñas cortas y limpias.
- j) Está prohibido el uso de accesorios de cualquier tipo, joyas u alhajas en manos, dedos y cuello

3.4.3 Estándares de apariencia para todo el personal de Almacén / Distribución / Acondicionado en general

- a) Peso: Por salud y estética, todos deberíamos responsabilizarnos por mantener un peso, apariencia y condición física adecuados.
- b) Rostro: Nuestro rostro es una de las principales cartas de presentación, velemos porque siempre luzca limpio y saludable.
- c) Maquillaje: El personal femenino que desee maquillarse debe tener mucho cuidado a la hora de seleccionar su maquillaje, optando por uno muy natural, que sea discreto y armonice con la tez y el uniforme.
- d) Cabello: El arreglo del cabello juega un papel muy importante en la apariencia y presentación personal. Propiciemos llevar nuestro cabello con el corte adecuado, limpio y bien peinado. Las personas con cabello muy largo deberán llevarlo debidamente sujetado, evitando cubrir su rostro.
- e) Manos y uñas: El cuidado de nuestras manos y uñas es fundamental, debemos mantenerlas siempre limpias y sanas. En el caso de las mujeres no se permiten uñas de largos exagerados, ni de colores que no armonicen con el uniforme. Si decide pintarlas, debe mantener el color en perfecto estado. En el caso de los caballeros deberán mantener sus uñas cortas, limpias y sin color.
- f) Higiene general: debemos ser extremadamente exigentes en nuestra higiene personal y dental; aseándonos diariamente y efectuándonos chequeos dentales, a fin de evitar problemas estéticos y/o de salud bucal.
- g) Tatuajes: No se permiten tatuajes visibles.

- h) Anteojos: Los anteojos ópticos deben estar en armonía con el uniforme. No están permitidos los anteojos de sol dentro de nuestras instalaciones.
- i) Postura: Se debe prestar atención a la postura y movimientos corporales ya que reflejan mucho de la persona. Se debe evitar poses exageradas y fuera de lugar.
- j) Está prohibido el ingreso a los almacenes/ áreas de acondicionado usando maquillaje y/o accesorios, el cabello deberá estar bien sujeto.
- k) Es responsabilidad de cada colaborador conservar una apariencia impecable siempre que se encuentre representando a la empresa.
- l) Es responsabilidad de los jefes y/o gerentes de cada área, asegurarse de que todos sus colaboradores cumplan con los estándares de presentación personal establecidos por la empresa.
- m) Si el jefe y/o gerente del área y/o el Jefe de Imagen Corporativa considera que un colaborador no se encuentra vestido apropiadamente, podrá decirle que se regrese a su casa a cambiar. Si la situación se repite constantemente podrá aplicarse alguna medida disciplinaria.

CAPÍTULO IV

ATENCIÓN AL CLIENTE

4.1 Introducción

Para ser competitivos no sólo es necesario garantizar productos y servicios de calidad, también es importante garantizar los recursos humanos de la organización (nuestra gente) que brinde un excelente trato interpersonal a los clientes internos (compañeros de trabajo) y a los clientes externos (visitas, proveedores, personas que llegan a Signia a través de e-mail, fax, por cartas, por llamadas telefónicas etc.).

Al hablar de excelente trato interpersonal, queremos tener en cuenta algo que se nos enseña desde pequeños: “Servir y atender a los demás como deseamos que nos sirvan y atiendan a nosotros”.

Además para lograr ser líderes, como nos indica nuestra visión, debemos tener en cuenta la atención que brindamos a nuestros clientes.

En este capítulo podremos encontrar conceptos y pautas que nos ayudarán a cumplir con la satisfacción completa de nuestros clientes.

4.2 Sensibilidad al cliente

Objetivo general:

Lograr brindar un excelente servicio y atención relacionándonos entre todos con un trato cálido, siendo de este modo un promotor activo de una cultura de calidad basada en valores humanos.

Objetivos específicos:

- Proveer las normas y lineamientos que debemos implementar en nuestras áreas.
- Enseñar acciones y actitudes dirigidas a brindar un adecuado trato al cliente, sea este interno o externo, resaltando la calidez, lealtad y buena imagen de la empresa.
- Tener una predisposición total para el cumplimiento de las solicitudes y así lograr la satisfacción completa de nuestros clientes internos y externos.
- Fomentar los valores corporativos en todos sus actos como filosofía de vida.

4.3 Normas

Para un trato más cálido entre compañeros y clientes, siempre debemos saludar cordialmente. Cada uno tiene una forma de saludo cálido y lo hacemos con las personas que apreciamos y con las cuales hemos compartido ciertas experiencias. Debemos empezar a hacerlo de manera cotidiana entre nosotros y con nuestros clientes externos. Es obligatorio generar un trato cálido.

Es necesario mencionar y recordar que cuando respondemos una llamada o recibimos a un cliente debemos de saludar adecuadamente.

En Signia tenemos ciertas pautas para hacer que nuestros clientes internos y

externos se sientan bien atendidos.

a) Atención a clientes externos

Siempre se presentarán clientes externos que necesiten de nuestra colaboración, para ello:

- Debemos satisfacer estas solicitudes en un tiempo no muy largo (siempre debemos pensar que esperaríamos nosotros si fuéramos los que necesitamos de la atención).
- Siempre debemos buscar la forma de apoyar al cliente y hacerle sentir que tenemos toda la intención de ayudarlo.
- Toda persona que ingresa a Signia, sea cual fuere el motivo y la vía, deberá recibir un trato cálido; para ello tengamos en cuenta lo siguiente:

En vigilancia:

Se le solicitará sus documentos y se le brindará las facilidades del caso cuando lo requiera.

(En caso que la visita tenga carga pesada, el vigilante deberá brindar facilidades y de ser necesario dejar entrar con el auto etc.)

En recepción:

No deberá permanecer por más de 5 minutos de lo contrario la secretaria responsable deberá de ofrecer alguna atención y manifestar las disculpas por la demora.

Proveedores:

En el caso de los proveedores, no hacerlos esperar mucho tiempo en recepción, para lo cual se deben programar en agendas las visitas para evitar cruce de horarios.

Solicitudes por escrito:

Toda solicitud por escrito deberá tener respuesta en un tiempo prudencial.

Solicitudes personales/ telefónicas/ vía e-mail:

Las necesidades que se realizan personalmente, vía telefónica, vía e-mail, todas deberán tener respuesta tan pronto como sea posible.

Cada área será responsable de las solicitudes que ingresan y de la calidad de atención que se realice en su jefatura o gerencia.

Las diversas solicitudes deberán tener alguna respuesta en un tiempo no mayor de una semana, siendo lo ideal dar respuesta en el transcurso del día de haber recibido la necesidad del cliente.

Nota: En cada área es responsabilidad del jefe inmediato, que se cumplan con las disposiciones establecidas en el presente Código de Imagen.

b) Atención a clientes internos

Toda persona que trabaja en Signia forma parte de nuestros clientes internos, motivo por el cual se le deberá tratar con la misma rapidez y buen trato que corresponde.

La jerarquía no involucra la rapidez de atención. Todo lo que sea solicitado por integrantes de la familia Signia es porque es necesario y deberá cumplirse en un tiempo prudencial, dependiendo de lo solicitado.

Debemos evitar comentarios como "Ese no es mi trabajo", ya que debemos tener la suficiente voluntad y espíritu de colaboración.

Así mismo, debemos evitar comentarios inapropiados de nuestros compañeros, de existir algún problema laboral con la persona que trabajamos o si estamos en desacuerdo con alguien, es conveniente que primero conversen a solas y traten de solucionarlo. Si el problema persiste se deberá hacer el comentario respectivo a su jefe inmediato. No está bien hacer comentarios a terceros que no tengan que ver en el asunto, porque estaremos generando más problemas. La idea es compartir un ambiente realmente familiar y que esto sea percibido por los clientes externos.

Nuestra imagen personal en la empresa es un elemento magnífico de comunicación y es nuestra tarjeta de presentación. No nos referimos solamente al atuendo que se lleve, sino que es algo más amplio, abarca también: los rasgos físicos, posturas y movimientos al sentarse, al caminar, al saludar, el tono de la voz, la mirada, la risa y la sonrisa, la higiene, la cortesía, la educación, los valores, etcétera. Podemos decir que es un estilo de vida y es por ello que debemos preocuparnos porque la imagen que proyectamos sea la más adecuada.

