

**CÓDIGO DE IMAGEN
CORPORATIVA**




HERSIL S.A.
LABORATORIOS INDUSTRIALES
FARMACÉUTICOS



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	Sr. Dane Markovinovic	Jefe de Seguridad e Higiene Industrial y Servicios Generales		Febrero 2017
Revisado	Dr. Antonio Benítez Zavaleta	Jefe de Aseguramiento de la Calidad		Febrero 2017
Revisado	Sra. Inés Espinosa	Jefe de Imagen Corporativa		Febrero 2017
Autorizado	Sr. Guillermo Silva Tabusso	Gerente Administrativos		Febrero 2017

CONTROL DE CAMBIOS DEL CÓDIGO DE IMAGEN CORPORATIVA

CONTROL DE CAMBIO			
Fecha	Versión Número	Descripción del Cambio	Sección Afectada
Enero - 2006	03	Actualización y cambio de formato	Todo el documento
Agosto - 2010	04	Actualización Total del documento	Todo el documento
Enero - 2016	05	Actualización Total del documento	Todo el documento
Enero - 2017	05	Actualización Total del documento	Todo el documento

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 Hersil S.A. L.I.F.

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”.

Hersil, como empresa líder del sector, 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 viene 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 Recepción
 - b) Al contestar una llamada interna
 - c) Al contestar una llamada externa
 - d) Al llamar a otro anexo
 - e) Llamadas de otros anexos
 - f) Llamadas a celulares
 - g) Al perifonear
 - h) Al recibir mensajes
 - i) Llamadas fuera del horario de atención
 - j) 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
- 3.4 Política de uniformes para los Representantes Médicos
- 3.5 Política de uniformes para los Representantes de Ventas
- 3.6 Condiciones generales para los colaboradores del Área Administrativa, Representantes Médicos y Representantes de Ventas
- 3.7 Política de Uniformes personal de Planta
- 3.8 Uniformes para personal Vigilantes, Operaciones de Limpieza y Tramitadores

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 interno

HIMNO HERSIL

CAPÍTULO I

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 como 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 Recepción:

- El saludo será el siguiente: “Buenos días/ tardes/ noches + gracias por llamar a Laboratorios Hersil, ¿en que lo puedo ayudar?”.
- Deberá transferir inmediatamente la llamada al anexo solicitado (función TRANSFER + Nro. anexo al que se desea transferir la llamada).
- Si la llamada no fuera atendida por la persona solicitada, la recepcionista deberá buscar la manera de satisfacer la necesidad del cliente.

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 contestar una llamada externa:

- El saludo será el siguiente: “Laboratorios Hersil + Buenos días/ tardes/ noches + [Nombre de Gerencia/Departamento] y/o [nombre de la persona] +, ¿en que lo puedo atender?”.
- En caso ingrese otra llamada, no dejar que timbre más de tres veces, retener su llamada y contestar la entrante, pidiendo a esta última que “espere un momento, por favor”; en caso la persona al otro lado de la línea no pueda esperar, devolver la llamada lo antes posible.
- En caso, uno se traslade a otra oficina, deberá desviar el teléfono (*72 + Nro. de anexo) a recepción o en todo caso al anexo que esté más cerca, siempre indicando hacia donde nos dirigimos.

d) 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 (marcando 6031 + #), siguiendo las pautas especificadas en el inciso G) o pedir a recepción que lo haga.

e) Llamadas de otros anexos

- Cuando escuchen timbrar los anexos cercanos, deberán jalar las llamadas (*8 + el número del anexo que esta timbrando).
- 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.

f) Llamadas a celulares

- Los celulares que se usan para la empresa deberán encenderse a las 7:45 a.m. y deberán mantenerse encendidos durante el horario de trabajo, salvo casos especiales. Los casos excepcionales podrían ser por asistir a talleres, seminarios, o similares
- Los celulares del Jefe de Seguridad, Supervisor de Vigilancia, Jefe de Grupo de Vigilancia y de la Asistente Social deberán mantenerse encendidos las 24 horas del día dada la criticidad de su uso.
- Se debe tomar las precauciones para que los equipos celulares siempre estén con la batería cargada.
- Está prohibido el uso de celulares personales en las áreas de Producción, Mantenimiento, Almacenes y de Control de Calidad, excepto los celulares autorizados.

g) 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 6031 + #.
- Emplear una voz suave, calmada y melodiosa, siempre vocalizando bien cada palabra.
- Transferir el mensaje que desean que se escuchen en los demás anexos IP. Colgar el auricular.
- La forma de perifonear será la siguiente: [nombre de la persona solicitada + comunicarse con el anexo XXX o acercarse a XXX].
- 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.

h) 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.

i) 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 Laboratorios Hersil, 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.

j) 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.

1.4. TIPS durante el uso del Teléfono:

1) 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.

2) 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.

3) 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.

4) 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.

5) 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.

- 6) 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.
- 7) Si 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.
- 8) Si tose o estornuda, tape el auricular y a continuación pida disculpas.
- 9) 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.
- 10) El teléfono no debe ser un pretexto para “ir al grano” de manera desconsiderada y olvidando las normas de educación y cortesía.
- 11) 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 OTRO

II.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 Hersil.

II.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.

II.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 y de ser posible indicar el nombre de la persona que vendrá a recoger la mercadería.
- 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 numero 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 del Local Los Frutales es el siguiente:

COLOR	ÁREAS AUTORIZADA A TRANSITAR
ROJO	ALMACENES
AMARILLO	PLANTA EN GENERAL (ABIERTA Y CERRADA)
AZUL	3ER. PISO EDIFICO DE PLANTA (GERENCIA GENERAL, GERENCIA COMERCIAL, GERENCIA DE MARKETING, GERENCIA DE FINANZAS)
VERDE	2DO PISO EDIFICIO DE PLANTA (LOGISTICA, ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, CONTROL DE CALIDAD, DIRECCIÓN TECNICA, RECURSOS HUMANOS, SISTEMAS)
GRIS	MANTENIMIENTO

El código de colores de accesos a las áreas del Local Los Frailes, Ticino, La Mar y Lurín es el siguiente:

COLOR	ÁREAS AUTORIZADA A TRANSITAR
ROJO	ALMACENES
AMARILLO	ACONDICIONADO
AZUL	OFICINAS DE CLIENTES

Asimismo en cumplimiento al PR-686 “Registro de Control de Visitas”, el personal de vigilancia entregará el formato de control de visitas y fotocheck de visita al visitante en forma obligatoria, a cambio de su documento de identidad y 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 Hersil, Merck, u otro tercero.
- El vigilante entregará al canje de su documento de identidad, el fotocheck de visita correspondiente y el formato de control de visitas correspondiente.
- Todo proveedor que ingrese a recoger mercadería al interior de las instalaciones deben de contar con su respectivo SCTR (Seguro contra todo riesgo) Salud – Pensión (vigente).

Para proveedores: recojo de cheques

- El proveedor debe confirmar previamente con el Asistente de Tesorería si su cheque ya está listo
- El horario establecido para recoger cheques es solo los días viernes de 3.00 pm a 5.00 pm.
- Vigilancia solicitará la carta de autorización del proveedor indicando los datos de la persona responsable de recoger los cheques, retenciones y letras, adjuntando copia de la factura por pagar.

- Vigilancia solicitará a la persona asignada por el proveedor su DNI y se le hará el cambio por el fotocheck correspondiente.
- El Vigilante acompañara a la persona asignada (proveedor) a la ventanilla del área de Tesorería.

Para ex colaboradores: recojo de cheques

- El vigilante comunicará al área de Remuneraciones sobre la presencia del ex colaborador y solicitará la autorización de ingreso respectiva.
- El área de Remuneraciones en base a su programación de pagos, brindará autorización de ingreso.
- Dependiendo de la indicación del área de Remuneraciones, el vigilante:
 - 1) Permitirá el ingreso del ex colaborador, para ello deberá solicitar su documento de identidad y se le hará el cambio por el fotocheck correspondiente, debiendo ser acompañado hasta el Area de Remuneraciones de RRHH. El responsable del pago al término de la cancelación y entrega de documentos, procederá a acompañar al ex trabajador hasta la salida en la garita de vigilancia o de lo contrario solicitará a la vigilancia para que lo acompañen hasta la salida. En ningún momento se debe dejar al ex colaborador que transite libremente por las instalaciones.
 - 2) No permitirá el ingreso a las instalaciones, sino a la sala de espera de Vigilancia: el personal de vigilancia invita al ex colaborador que ingrese a la sala de espera de vigilancia mientras le avisa al personal de Remuneraciones para que se acerque y efectúe el pago correspondiente así como la entrega de su documentación. Vigilancia está pendiente de la atención al ex colaborador hasta que se retire de las instalaciones de la empresa.

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 correspondiente y procederá a invitarlo a que pase a la salita de espera de vigilancia o de recepción dependiendo el tipo de visita.
- Una persona del área a ser visitada, deberá recoger su visita de la salita de espera 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 o Asistentes de Gerencia, a quienes se obviará el paso de solicitarle

documento de identidad. 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 este tipo de visitas tampoco se registrarán los paquetes, equipos y/o laptops que porte dicha visita.

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

3) En recepción

- La recepcionista deberá saludar al cliente de la siguiente manera: “Bienvenidos a Laboratorios Hersil, 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 Hersil, 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 del personal de ningún Courier o proveedores de alimentos, medicinas, etc. al interior de las instalaciones, más allá de recepción, salvo autorización expresa del gerente.

4) En la oficina

- Es responsabilidad de la secretaria de la Gerencia o departamento atender a su visita.
- Para el caso de visitas en la Gerencia General o Directorio, es deber de la Asistente de Gerencia atender personalmente a las visitas.

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.

El Comité Ejecutivo, en coordinación con La Jefatura de Imagen Corporativa serán los responsables de definir la vestimenta y los uniformes que usarán los colaboradores de las diferentes áreas.

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:

VESTIMENTA POR GERENCIAS:

GERENCIA	TIPO DE VESTIMENTA			
BAXTER	Todo el personal administrativo: de Lunes a Jueves FORMAL	Todo el personal administrativo: Viernes CASUAL salvo que el ejecutivo tenga reunión con clientes		
	Reps en campo: FORMAL de Lunes a Viernes (uniforme o no)	No se acogen al viernes casual		
GERENCIA DE MARKETING	Gerente, Gerentes de Unidad de Negocio, Director Médico, Asesor de Fármaco Vigilancia y Analistas de Lunes a Jueves: FORMAL o TERNO si tienen que atender reuniones con clientes tanto dentro como fuera de la empresa.	Todo el personal administrativo: Viernes CASUAL salvo que el ejecutivo tenga reunión con clientes	Para todos los casos, la excepción la dará la Gerencia del área por reuniones, campañas o promociones especiales que incluyan algún tipo de ropa especial.	
	Personal administrativo: Secretarías, Asistentes y Auxiliares de Lunes a Jueves: FORMAL			
	RRMM – Jefes Regionales de Lunes a Viernes: UNIFORME (si es que se les entrega dotación) de lo contrario FORMAL ; caballeros: en invierno pantalón de vestir y camisa con corbata. En verano camisa sin corbata; damas: pantalón de vestir, vestido, falda	No se acogen al viernes casual		
GERENCIA EXPORTACIONES MCDOS EMERGENTES Y TRADICIONALES	Todo el personal administrativo: de Lunes a Jueves FORMAL	Todo el personal administrativo: Viernes CASUAL salvo que el ejecutivo tenga reunión con clientes		
GERENCIA GENERAL	Todo el personal administrativo: de Lunes a Jueves FORMAL	Todo el personal administrativo: Viernes CASUAL salvo que el ejecutivo tenga reunión con clientes		

GERENCIA PLANTA (MANTENIMIENTO / PRODUCCION / CC / ASEGURAMIENTO CALIDAD / INGENIERÍA Y MÉTODOS / ALMACÉN DE MATERIALES	Gerente de Lunes a Jueves: FORMAL.	Todo el personal administrativo: Viernes CASUAL salvo que el ejecutivo tenga reunión con clientes
	Sub Gerente de Lunes a Jueves: puede acogerse a la vestimenta FORMAL o SPORT.	
	Secretaria: de Lunes a Jueves: FORMAL o Uniforme	
	El área de Control de Calidad y Aseguramiento de la Calidad de Lunes a Jueves: FORMAL.	
	Todas las demás áreas administrativas con excepción de Producción (personal que esté sin uniforme o se quite su uniforme y esté en oficinas) y Mantenimiento de Lunes a Jueves: SPORT damas y caballeros pantalón de jean o drill azul oscuro y blusa / camisa de color entero celeste, azul, gris o blanca (sin diseño). Producción: de Lunes a Jueves FORMAL.	
	Personal de Planta abierta, Planta cerrada y Laboratorio que pertenece a Producción, Mantenimiento y Control de Calidad: de Lunes a Viernes UNIFORME: ingresan vistiendo su propia ropa teniendo cuidado de no utilizar las prendas que no se permiten en el presente Código y se visten con el uniforme antes de iniciar su horario laboral.	No se acogen al viernes casual
	Personal ejecutivo que tiene reuniones con proveedores o clientes de Lunes a Jueves: FORMAL (Manlio Ospina, Lionel Zavaleta, Alejandro Cuba, Carlos Jiménez, Patricia López)	Todo el personal: Viernes CASUAL salvo que el ejecutivo tenga reunión con clientes
	Para procesos en los almacenes o planta de Lunes a Jueves: SPORT damas y caballeros pantalón de jean azul oscuro o drill azul oscuro y blusa / camisa de color entero celeste, azul, gris o blanca (sin diseño)	

	Personal de Infraestructura o de Desarrollo que tienen que desplazarse a los almacenes o a planta de Lunes a Viernes: SPORT damas y caballeros pantalón de jean o drill oscuro y blusa/ camisa de color entero celeste, azul, gris o blanca (sin diseño)		
GERENCIA LEGAL	Todo el personal administrativo de Lunes a Jueves: FORMAL	Todo el personal administrativo: Viernes CASUAL salvo que el ejecutivo tenga reunión con clientes	
	En los casos que sea necesario, el Gerente, Jefe y Asesor Legal vestirán terno.		
GERENCIA DE NUEVOS NEGOCIOS / I&D	Todo el personal administrativo de Lunes a Jueves: FORMAL	Todo el personal administrativo: Viernes CASUAL salvo que el ejecutivo tenga reunión con clientes	
GERENCIA ADMINISTRATIVA (RRHH/ LOGISTICA)	RRHH: Remuneraciones, Reclutamiento, Seguridad, Bienestar Social: Todo el personal administrativo de Lunes a Jueves: FORMAL	Todo el personal administrativo: Viernes CASUAL salvo que el ejecutivo tenga reunión con clientes	
	El personal que está en áreas de Planta como Lavandería de Lunes a Jueves: FORMAL , salvo que use mandil en ese caso podría usar ropa SPORT de Lunes a Viernes y colocarse su mandil.	Todo el personal administrativo: Viernes CASUAL salvo que el ejecutivo tenga reunión con clientes	
GERENCIA COMERCIAL (Nuevos Canales)	Todo el personal administrativo de Lunes a Jueves: FORMAL	Todo el personal administrativo: Viernes CASUAL salvo que el ejecutivo tenga reunión con clientes	Para todos los casos, la excepción la dará la Gerencia del área por reuniones,

	<p>Representantes de Ventas de Lunes a Viernes dependiendo de ciudades y zonas, la vestimenta SPORT (damas y caballeros pantalón de jean azul oscuro o drill azul oscuro y en la parte superior camisas, blusas, polos o casacas con logo de Hersil o productos nuestros que son entregados por la Gerencia Comercial o por los Gerentes de Producto por lanzamientos o campañas.</p>		<p>campañas o promociones especiales que incluyan algún tipo de ropa especial.</p>
<p>DIRECCIÓN TECNICA</p>	<p>Todo el personal administrativo de lunes a jueves: SPORT damas y caballeros pantalón de jean azul oscuro o drill azul oscuro y blusa / camisa de color entero celeste, azul, gris o blanca (sin diseño)</p>	<p>Todo el personal administrativo: Viernes CASUAL salvo que el ejecutivo tenga reunión con clientes</p>	
	<p>Todo el personal administrativo de Lunes a Viernes: SPORT damas y caballeros pantalón de jean azul oscuro o drill azul oscuro y blusa / camisa de color entero celeste, azul, gris o blanca (sin diseño) (salvo que el ejecutivo tenga reunión con clientes). (salvo que el ejecutivo tenga reunión con clientes)</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



JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS



JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS

d) Entiéndase por **SPORT de Lunes a Jueves** una vestimenta con estilo moderno y cómodo.

d.1) Para el personal que debe vestir SPORT de la Gerencia TI, Dirección Técnica, Gerencia de Planta y Gerencia Financiera que está bajo el régimen de vestimenta sport, las políticas de vestimenta serán como sigue:

Damas:

- Los pantalones podrán ser de jean color azul oscuro modelo tradicional (solo color azul oscuro, no rotos, no desteñidos, no brillos) o pantalón de drill o similar azul oscuro.
- Las blusas deben ser de color blanco, gris, celeste o azul (sin diseños). Las chompas, sacos deben de usarse correctamente, deben ser de color oscuro (no se permiten polos ni polorones)
- En invierno, las prendas superiores de abrigo deberán ser de preferencia de color azul, negro, gris.

Caballeros:

- Los pantalones podrán ser de jean color azul oscuro modelo tradicional (solo color azul oscuro, no rotos, no desteñidos, no brillos) o pantalón de drill o similar azul oscuro.
- Las camisas deben ser de color blanco, gris, celeste o azul (sin diseños). Las chompas, sacos deben de usarse correctamente, deben ser de color oscuro (no se permiten polos ni polorones). La camisa debe usarse con los botones cerrados y mantenerla debidamente dentro del pantalón.
- El calzado puede ser de vestir o casual de color oscuro, sin embargo no se permiten los zapatos muy sport como zapatillas, alpargatas, o similares. Las medias deberán ser de color oscuro que vayan al tono del calzado y pantalón.
- Se debe usar correa.
- En invierno, las prendas superiores de abrigo deberán ser de preferencia de color azul, negro, gris.

VESTIMENTA SPORT DE LUNES A JUEVES

Pantalón azul de drill o jean azul oscuro y camisa/ blusa color entero (celeste, blanco, azul, plomo)





- e) 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 DESTEÑIDOS, 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**





3.4 Política de uniformes para los Representantes Médicos

- a) Para los puestos de Representantes Médicos (personal femenino y masculino), cuando la empresa asume el 100% del costo del uniforme, su uso es obligatorio de lunes a viernes (salvo que el Gerente indique lo contrario por alguna actividad especial, dentro o fuera de la empresa).
- b) El personal de Representantes Médicos (personal femenino y masculino), deberá vestir el uniforme de manera completa, no está permitido combinar piezas del uniforme actual con otras prendas, ni con uniformes anteriores.
- c) El uniforme no podrá ser vendido, obsequiado o prestado a personas ajenas a la empresa.
- d) No está permitido usar el uniforme o parte de él en ninguna otra actividad ajena a la empresa.
- e) Velar porque el uniforme y resto de accesorios luzcan impecables.
- f) En caso el personal cese antes de los 3 meses de haberle entregado el uniforme, será descontado al 100% de su liquidación final.
- g) En caso el personal cese antes de los 6 meses haberle entregado el uniforme, éste será descontado al 50% de su liquidación final.
- h) La entrega del uniforme será cada dos años.
- i) El personal nuevo deberá vestir lo más parecido al uniforme establecido y siguiendo el código de imagen, hasta que se le entregue el uniforme.
- j) En caso la empresa no entregue uniforme, la vestimenta deberá ser FORMAL. Los caballeros: en invierno pantalón de vestir y camisa con corbata. En verano camisa sin corbata. Las damas: pantalón de vestir, vestido, falda
- k) Si utilizan accesorios, estos deberán ser discretos y combinar con el uniforme o con la vestimenta formal (gemelos para camisa, reloj).
- l) Evitar el uso de pines y prendedores no relacionados con la empresa
- m) En cualquier caso, los zapatos para las damas, deberán ser de vestir.
- n) En el caso que estén expuestas las medias, estas deberán ser de vestir (nylon), en tonos que armonicen con la vestimenta o el uniforme.
- o) Cuando los caballeros usen terno, la corbata debe usarse debidamente anudada y con el largo adecuado.
- p) Usar correa de vestir del mismo color de los zapatos.
- q) Para los caballeros, las medias deben ser del mismo tono del pantalón y del calzado (azul, negro). No está permitido usar medias color claras o deportivas.

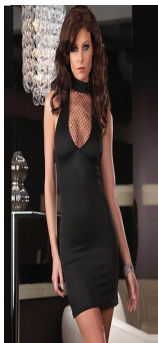
3.5 Política de uniformes para los Representantes de Ventas

- a) Para los puestos de Representantes de Ventas, cuando la empresa asume el 100% del costo del uniforme, el uso es obligatorio de lunes a viernes (salvo que el Gerente indique lo contrario por alguna actividad especial).
- b) El personal de Representantes de Ventas (personal femenino y masculino), deberá vestir el uniforme de manera completa, no está permitido combinar piezas del uniforme actual con otras prendas, ni con uniformes anteriores.
- c) El uniforme no podrá ser vendido, obsequiado o prestado a personas ajenas a la empresa.
- d) No está permitido usar el uniforme o parte de él en ninguna otra actividad ajena a la empresa.
- e) Velar porque el uniforme y resto de accesorios luzcan impecables.
- f) En caso este personal cese antes de los 3 meses de haberle entregado el uniforme, será descontado al 100% de su liquidación final.
- g) En caso este personal cese antes de los 6 meses haberle entregado el uniforme, éste será descontado al 50% de su liquidación final.
- h) La entrega del uniforme será cada dos años.
- i) El personal nuevo deberá vestir lo más parecido al uniforme establecido y siguiendo el código de imagen, hasta que se le entregue el uniforme.
- j) En caso la empresa no entregue uniforme, la vestimenta deberá ser FORMAL. Los caballeros: en invierno pantalón de vestir y camisa con corbata. En verano camisa sin corbata. Las damas: pantalón de vestir, vestido, falda.
- k) Si utilizan accesorios, estos deberán ser discretos y combinar con el uniforme o con la vestimenta formal (gemelos para camisa, reloj).
- l) Evitar el uso de pines y prendedores no relacionados con la empresa
- m) En cualquier caso, los zapatos de las damas deberán ser de vestir.
- n) En el caso que estén expuestas las medias, estas deberán ser de vestir (nylon), en tonos que armonicen con la vestimenta o el uniforme.
- o) Cuando los caballeros usen terno, la corbata debe usarse debidamente anudada y con el largo adecuado.
- p) Usar correa de vestir del mismo color de los zapatos.
- q) Para los caballeros, las medias deben ser del mismo tono del pantalón y del calzado (azul, negro). No está permitido usar medias color claras o deportivas.

3.6 Condiciones generales para los colaboradores del Área Administrativa, Representantes Médicos y Representantes de Ventas:

- a) Uñas bien limpias y parejas, si están pintadas, el color usado deberá armonizar con la vestimenta y el esmalte deberá encontrarse en perfecto estado
- b) Cabello limpio y bien peinado.
- c) Corte y peinado de cabello debe ser tradicional en horario laboral.
- d) Si utiliza accesorios, estos deberán ser discretos y combinar con la vestimenta (reloj, gemelos, aretes, ganchos en el pelo, collares, pulseras, bolsos, etc.).
- e) Para los ejecutivos que vistan terno, la corbata debe usarse debidamente anudada y con el largo adecuado
- f) En el caso de los caballeros que usan ropa formal o terno, usar correa de vestir del mismo color de los zapatos; los zapatos deberán ser de vestir de color oscuro y las medias deberán ir de acuerdo al tono de los zapatos y pantalón (oscuras).
- g) El maquillaje debe ser natural y discreto.
- h) Por salud, todo el personal debería responsabilizarse por mantener una condición física adecuada.
- i) El rostro debería lucir siempre limpio y saludable, debido a que es una de las principales cartas de presentación.
- j) El bigote y barba deberán estar bien cuidados, si los hubiere.
- k) Los anteojos ópticos deben estar en armonía con la vestimenta.
- l) No están permitidos los anteojos de sol dentro de nuestras instalaciones en horario laboral.
- m) No se permiten tatuajes visibles.
- n) Evitar el uso de pines y prendedores no relacionados con la empresa.
- o) Si utiliza accesorios, estos deberán ser discretos y combinar con la vestimenta (gemelos para camisa, reloj)
- p) El uso del fotocheck es parte de la vestimenta por lo que su uso es permanente y obligatorio de lunes a viernes, tanto para el ingreso como mientras se encuentre en las instalaciones de la empresa
- q) Ningún día de la semana se permiten leggings (mallas).
- r) Ningún día de la semana se permiten polos ni con cuello ni sin cuello.
- b) Ningún día de la semana se permiten polerones con capucha.
- c) Ningún día de la semana se permiten zapatillas ni zapatos muy sport como alpargatas, sayonaras o similares.
- d) Ningún día de la se permiten minifaldas, polos escotados, polos apretados, hombros al descubierto, polos cortos mostrando la barriga, prendas transparentes.
- e) Es responsabilidad de cada uno de los Gerentes y/o Jefes de área, que el personal a su cargo cumpla con el código de vestimenta en forma adecuada, lo cual será supervisado por el Jefe de Imagen Corporativa

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
JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS



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

3.6.1 **Vestimenta para practicantes**

Los Practicantes deben vestir de acuerdo a las especificaciones del área

3.6.2 **Dotación de Uniformes**

En las ocasiones que la empresa entregue dotación de uniformes, ésta constará de:

<p><u>Personal femenino</u> <u>administrativo</u></p>	<p><u>2 prendas inferiores (falda y/o pantalón)</u> <u>2 prendas superiores (blusa)</u> <u>1 saco</u> <u>1 chaleco (si fuera el caso)</u></p>
<p><u>Personal femenino</u> <u>Fuerza de Ventas</u></p>	<p><u>2 prendas inferiores (falda y/o pantalón)</u> <u>2 prendas superiores (blusa) + 1 chaleco</u> <u>(si fuera el caso)</u> <u>ó</u> <u>vestido</u> <u>1 saco</u></p>
<p><u>Personal masculino</u> <u>Fuerza de Ventas</u></p>	<p><u>1 saco</u> <u>2 pantalones</u> <u>2 camisas</u> <u>1 corbata</u></p>

A potestad del usuario femenino y siempre que el modelo lo permita, se puede escoger entre pantalón, falda, vestido.

3.7 Política de Uniformes personal de Planta

- a) El área de Logística en coordinación con la Jefatura de Imagen Corporativa, será el área responsable de contactar y cotizar con diversos proveedores los uniformes ya aprobados por el Comité de Ejecutivo y la jefatura de Aseguramiento. de la Calidad.
- 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.
- d) Es responsabilidad del colaborador usar y mantener el uniforme en buen estado y limpio. Su mal uso generará el descuento respectivo.
- e) Es obligatorio vestir el uniforme completo de acuerdo al puesto que ocupa y de acuerdo al presente reglamento.
- f) 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.
- g) Es responsabilidad de la empresa reponer los uniformes que se encuentren en mal estado, no aptos para el uso del personal.
- h) No está permitido bajo ninguna circunstancia ingerir bebidas alcohólicas ni fumar cuando se porte el uniforme ya sea dentro o fuera de la empresa

3.7.1 Puestos personal de Planta que les corresponde uniforme

El uso del uniforme es una exigencia por parte de nuestra empresa, por lo tanto se convierte en una herramienta de trabajo para los puestos que detallamos a continuación. El costo de estos uniformes será asumido al 100% por la empresa.

El personal que trabaja en Planta Cerrada y Planta Abierta no puede transitar con el uniforme fuera de las áreas de trabajo. En caso requiera moverse hacia algún área que se encuentre fuera de Planta deberá utilizar el uniforme de tránsito.

ÁREA	PUESTO	CÓDIGO	TIPO UNIFORME	FRECUENCIA DE ENTREGA
DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	Supervisores	M-01	Mandiles de drill color azul marino, con logo de Hersil. Pantalón de drill azul marino. Gorro de tela antes azul. Botines Negros con punta de acero.	Interdiario
	Técnicos Planta Abierta	M-02	Camisa drill manga larga, color azul marino, con logo de Hersil. Pantalón de drill azul marino Gorro de tela azul marino. Botines negros de cuero con punta de acero.	
		M-03	Polo de algodón manga corta, azul marino, con logo de Hersil (verano). Camisa azul marino, manga larga con logo Hersil (invierno). Pantalón de drill azul marino Gorro de tela azul marino Botines negros con punta de acero.	
		M-03-E	Los electricistas utilizan el mismo uniforme anterior pero con botas negras de cuero con planta aislante.	Diario
	Técnicos Planta Cerrada	M-04	Mameluco celeste tela legant con capucha incorporada, con logo Hersil. Botines blancos de cuero con punta de acero. Tapaboca. Guantes (dependiendo del trabajo a realizar).	

UNIFORME PLANTA CERRADA				
UNIFORME	MODELO	AREA	PUESTOS	FRECUENCIA DE ENTREGA
OVEROL Y GORRO BLANCO	Tela legan: Manga larga sin bolsillos y en la pierna derecha lleva porta lapicero.	Producción	Auxiliares Técnicos Asistentes Jefes Secretaria	Diario
		Líquidos Estériles		
		Líquidos no Estériles		
		Semisólidos		
		Sólidos		
		Nutricionales		
		Envasado de Sólidos		
		Fraccionamiento		
		Transferencia de productos y Validación de productos		
Control de calidad: Procesos				
OVEROL Y GORRO: 1. AMARILLO 2. ROJO 3. CAQUI 4. PLOMO 5. CELESTE	Tela legan: Manga larga sin bolsillos y en la pierna derecha lleva porta lapicero	Sólidos Líquidos No Estériles	Auxiliares Técnicos	A solicitud
OVEROL Y ESCAFANDRA BLANCA ZAPATONES DE TELA	Tela anti pelusa: Manga larga sin bolsillos y en la pierna derecha lleva porta bolsillo	Líquidos Estériles	Auxiliares Técnicos	Diario
PANTALÓN CHAQUETA Y GORRO	Tela antipelusa. Manga larga sin bolsillos	Líquidos Estériles	Auxiliares Técnicos	Diario
OVEROL BLANCO CON CAPUCHA Y TAPABOCA DE TELA	Con porta lapicero en el overol	Líquidos Estériles	Auxiliares Técnicos	Diario
- CHAQUETA - PANTALÓN - ESCAFANDRA - ZAPATONES (De los siguientes colores: Blanco, Amarillo, Rojo, Caqui, Plomo y Celeste).	- Chaqueta y pantalón: Tela Legan y en la pierna derecha lleva porta lapicero - Escafandra: Gorro que cubre todo el rostro y cabello y solo esta descubierto los ojos. - Zapatones: de Tela	Sólidos	Auxiliares Técnicos	Diario

JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS

- MANDIL - ESCAFANDRA	- Mandil Blanco: Tela legan, manga larga, sin bolsillos -Escarfandra: Gorro que cubre todo el rostro y cabello y solo esta descubierto los ojos.	Envasado de Sólidos	Auxiliares Técnicos	Diario
- ZAPATONES - ESCAFANDRA	- Mandil Blanco: Tela legan, manga larga, sin bolsillos -Escarfandra: Gorro que cubre todo el cabello hasta el cuello y solo esta descubierto los ojos y cara. Medida: 16cm x 15cm.	Nutricionales	Auxiliares Técnicos	Diario
CALZADOS: - BOTINES BLANCO CON PUNTA DE ACERO		Producción Líquidos Estériles Líquidos no Estériles Semisólidos Sólidos Nutricionales Envasado de Solidos Fraccionamiento Transferencia de productos y Validación de productos	Auxiliares Técnicos	A solicitud
CALZADO DE CUERO BLANCO			- Asistentes - Secretarias - Jefes	
PROTECCION PERSONAL:: -LENTES -GUANTES -MASCARILLAS -RESPIRADORES MEDIA -CARA -RESPIRADOR DE CARA COMPLETA -OREJERAS -FAJAS -GORROS DESCARTABLES -CUBRE CALZADOS - BOTAS DE JEBE BLANCO PARA LIMPIEZA - TAPONES AUDITIVOS		Producción Líquidos Estériles Líquidos No Estériles Semisólidos Sólidos Nutricionales Envasado de Solidos Fraccionamiento Transferencia de productos y Validación de productos Control de Calidad: Procesos	Auxiliares Técnicos Asistentes Jefes Secretaria	A solicitud

Todas las imágenes y textos son propiedad de HERSIL S.A. y sus filiales.

UNIFORME PLANTA CERRADA				
UNIFORME	MODELO	AREA	PUESTOS	FRECUENCIA DE ENTREGA
CAMISA Y PANTALÓN BLANCO VARÓN	Camisa: Manga larga con logo Hersil, sin bolsillos. Pantalón: Tela Legant, sin bolsillo, con porta lapicero.	Acondicionado	- Auxiliar - Técnico	
MANDIL BLANCO MUJER	Mandil: Tela Legant manga larga con logo Hersil, sin bolsillos. Gorro: Tela Legant.		- Auxiliares - Técnicos - Asistente - Jefes	Interdiario
ZAPATILLAS NEGRAS			- Auxiliar - Técnico	Dependiendo
CALZADO DE CUERO NEGRO			-Asistente - Jefes	Dependiendo
PROTECCION PERSONAL: -LENTES -GUANTES -MASCARILLAS -RESPIRADORES MEDIA CARA -OREJERAS -FAJAS			- Auxiliar - Técnico	Dependiendo
PANTALÓN Y CAMISA CAQUI ZAPATO CON PUNTA DE ACERO	Manga larga con bolsillo y porta lapicero		Acondicionado (uniforme de tránsito)	Auxiliares Técnicos

Todas las mangas y bastas llevan pretina.

<p>PLANTA</p>	<p>Control de Calidad (Laboratorio)</p>	<p>P-03</p>	<p>GUARDAPOLVO DAMAS PARA LOS JEFES DE SECCION - Tela: Legant Creditex M 18 Color: Gris *4Y3515 L 9 Composición: 50 % Algodón - 50% Poliéster, Manga larga, cuello camisa, botones delanteros escondidos, aberturas en laterales, en espalda tira para regular, con 2 botones, ojal y abertura, logo en pechera izquierda bordado Hersil color azul.</p> <p>CONTROL DE CALIDAD DAMAS Chaqueta Tela: Legant Creditex Color: Gris *4Y3515 Composición: 100 % Poliéster Manga LARGA CON BOTON Y APLICACION DE TELA PARA REGULAR, cuello ALTO y 39.80 3940.20 escote en V, cierre de color gris, pinzas princesa y los bolsillos inferiores unidos a las pinzas delanteras, en posterior corte en centro de la espalda y pinzas princesa en lados, en costados de basta aberturas, en pechera izquierda logo HERSIL, y debajo con hilo azul, Control de Calidad.</p> <p>Pantalón Tela: Legant Creditex S 48 Color: Gris *4Y3515 M 42 Composición: 50 % Poliéster - 50 % algodón, Pretina elasticada tipo buzo y bolsillo laterales.</p> <p>GUARDAPOLVO CABALLEROS PARA JEFES DE SECCIÓN - Tela: Legant Creditex M 6 Color: Gris *4Y3515 L 15 Composición: 50 % Algodón - 50% Poliéster, Manga larga, cuello camisa, botones delanteros escondidos, aberturas en laterales, en espalda tira para regular, con 2 botones, ojal y abertura, logo en pechera izquierda bordado Hersil color azul.</p> <p>CONTROL DE CALIDAD CABALLEROS Chaqueta Tela: Legant Creditex M 27 Color: Gris *4Y3515 L 9 Composición: 50 % Poliéster - 50 % algodón. Cuello sport, cierre delantero, manga larga con botón y tira para regular, en posterior pinzas con aberturas a cada lado (logo HERSIL)</p> <p>Pantalón Tela: Legant Creditex M 27 Color: Gris *4Y3515 L 9 Composición: 50 % Poliéster - 50 % algodón, Modelo comando, de vestir sin pliegues</p> <p>Botines gris o negros con punta de acero. Guantes y tapaboca.</p>	<p>Interdiario</p>
----------------------	---	--------------------	--	--------------------

	Control de Calidad (Muestreo)	P-04	Mandil blanco con capucha tela Legant manga larga sin bolsillos con logo Hersil. Pantalón blanco sin bolsillos Bota blanca con punta de acero Lentes Guantes (mientras realizan muestreo). Mascarillas (dependiendo del equipo a utilizar).	Interdiario
	Control de Calidad Microbiología (tránsito)		Mandil blanco con bolsillo Pantalón blanco sin bolsillos con pretina elasticada tipo buzo.	Interdiario
	Control de Calidad Microbiología (análisis no estériles)		Bata azul con abertura en la espalda (cierra por la espalda) con botón en el cuello y cinturón que se amarra atrás, sin bolsillos.	Interdiario
	Control de Calidad Microbiología (análisis de estériles)		Overol blanco con escafandra y tela antipelusa. Zapatones de tela Todo en material antipelusa	Interdiario

ÁREA	PUESTO	CÓDIGO	TIPO UNIFORME	FRECUENCIA DE ENTREGA
ÁREA DE ALMACÉN DE MATERIALES	Auxiliares de Almacén	AM-01	Camisa drill color caqui, manga larga con logo Hersil (invierno) Pantalón de drill caqui, con bolsillo Botas negras con punta de acero.	Interdiario
	Auxiliares de Almacén	AM-02	Polo de algodón manga corta, color caqui, con logo de Hersil (verano). Camisa drill color caqui, manga corta con logo Hersil. Pantalón de drill color caqui. Botines negros con punta de acero.	

3.7.2 Estándares de apariencia para el personal femenino de Planta

- a) Todo el personal de planta deberá usar obligatoriamente el uniforme asignado por la empresa.
- b) Usar el mandil, mamelucos o cualquier otra prenda que es parte del uniforme, según el puesto, debidamente cerrado (botones, cierre, etc.).
- c) Podrán ingresar a las instalaciones de la empresa con cualquier tipo de vestimenta y calzado, salvo lo detallado a continuación:
- d) Ropa extremadamente ajustada o transparente.
- e) Pantalones cortos
- f) Hombros descubiertos
- g) Minifaldas o faldas con aberturas exageradas
- h) Ningún tipo de boinas, gorros, sombreros y/o similares
- i) Una vez ingresen a nuestras instalaciones, inmediatamente se dirigirán a colocarse su respectivo uniforme para poder desplazarse a sus puestos de trabajo.
- j) Todo el personal que recibe uniforme, deberá vestirlo de manera completa, de acuerdo a la dotación que se le entrega.
- k) Velar porque el uniforme y resto de accesorios luzcan impecables.
- l) Si el puesto incluye una dotación de calzado, usarlo en horario de trabajo para desarrollar las labores diarias.
- m) Deben usar los implementos de seguridad respectivos, dependiendo del puesto en el cual se desempeñan
- n) Uñas cortas y limpias sin esmalte.
- o) No se permiten tatuajes visibles
- p) No maquillaje
- q) No joyas

3.7.3 Estándares de apariencia para el personal masculino de Planta

- a) Todo el personal de planta deberá usar obligatoriamente el uniforme asignado por la empresa.
- b) Usar el mandil, mamelucos o cualquier otra prenda que es parte del uniforme, según el puesto, debidamente cerrado (botones, cierre, etc).
- c) Podrán ingresar a las instalaciones de la empresa con cualquier tipo de vestimenta y calzado, salvo:
 - Pantalones cortos
 - Ningún tipo de boinas, gorros, sombreros y/o similares
- d) Todo el personal que recibe uniforme, deberá vestirlo de manera completa, de acuerdo a la dotación que se le entrega.
- e) No está permitido usar el uniforme o parte de él en ninguna otra actividad ajena a la empresa.
- f) Velar porque el uniforme y resto de accesorios luzcan impecables.
- g) Si el puesto incluye una dotación de calzado, usarlo en horario de

trabajo para desarrollar las labores diarias.

- h) Deben usar los implementos de seguridad respectivos, dependiendo del puesto en el cual se desempeñan
- i) El cabello debe usarse limpio, debidamente peinado y con cortes tradicionales.
- j) No está permitido el cabello largo, ni cola de caballo, ni rapados con diseños, etc.
- k) El rostro debe estar debidamente afeitado, si usa bigote éste debe estar recortado hasta la comisura de los labios.
- l) Uñas cortas y limpias.
- m) No se permiten tatuajes visibles
- n) No se permite el uso de aretes de ninguna clase.

3.7.4 Estándares de apariencia para todo el personal de planta

- a) Rostro: Nuestro rostro es una de las principales cartas de presentación, velemos porque siempre luzca limpio y saludable.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Tatuajes: No se permiten tatuajes visibles.
- g) Anteojos: Los anteojos ópticos deben estar en armonía con el uniforme. No están permitidos los anteojos de sol dentro de nuestras instalaciones.
- h) 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.
- i) Está prohibido el ingreso a planta o almacenes usando de maquillaje y/o accesorios, el cabello deberá estar bien sujeto.
- j) Es responsabilidad de cada colaborador conservar una apariencia impecable siempre que se encuentre representando a la empresa.

- k) 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.
- l) 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.

3.8 Uniformes para personal Vigilantes, Operaciones de Limpieza y Tramitadores

Área	Puesto	Código	Tipo Uniforme	Frecuencia De Entrega	Gasto asumido por
Sub Gerencia de RRHH	Vigilantes	R-01	Según Reglamento Nacional	Anual	Empresa de Vigilancia
	Operario Limpieza	R-02	Según Reglamento de Empresa Prestadora del Servicio	Anual	Empresa de Servicio de Limpieza
	Tramitadores (Mensajeros)	R-03	Camisa celeste manga larga/ corta con logo de Hersil. Pantalón azul marino. Casaca negra (en invierno)	Anual	Hersil al 100%

CAPÍTULO IV

ATENCIÓN AL CLIENTE

4.1 Introducción

Para ser competitivos no sólo es necesario garantizar productos 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 Hersil 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 de Hersil en todos sus actos como filosofía de vida: (Honestidad, Respeto, Confiabilidad, Responsabilidad, Lealtad, Solidaridad, Proactividad).

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 Hersil tenemos ciertas pautas para hacer que nuestros clientes internos y externos se sientan bien atendidos.

JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS

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 Hersil, 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 para descargar su mercadería y evitar el traslado del peso a mano.

Es importante que el vigilante guíe y de instrucciones precisas a los proveedores, en caso éstos tengan que entregar o llevarse cajas/artículos pesados a cualquiera de los pisos del edificio. Las cajas o carga deberán ser subidas o bajadas utilizando el monta carga ubicado en la parte posterior del local. Está prohibido utilizar los ascensores para este fin, por lo que los vigilantes deberán cerciorarse de que se cumpla este punto

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.

En caso algún proveedor tenga que entregar o llevarse cajas/artículos pesados a cualquiera de los pisos del edificio, éstos deberán ser subidos o bajados utilizando el monta carga ubicado en la parte posterior del local. Está prohibido utilizar los ascensores para este fin, para lo cual los vigilantes deberán indicar la ruta hacia el monta carga y cerciorarse de que se cumpla este punto.

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.

JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS

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 Hersil forma parte de nuestros clientes internos, motivo por el cual se les 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 Hersil 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, etc. Podemos decir que es un estilo de vida y es por ello que debemos preocuparnos porque la imagen que proyectamos sea la más adecuada.

HIMNO HERSIL

I

Hoy estamos juntos como ayer
Siempre tan unidos, siempre con fe
Trabajando juntos para construir
Una gran familia y un gran porvenir

II

Largo fue el camino para alcanzar
Una bella estrella de hermoso brillar
Y que hoy nos guía como un candil
Y esa bella estrella se llama Hersil

CORO

HERSIL, HERSIL

Con tecnología del mas alto nivel
Y con nuestro esfuerzo logramos ser
Química perfecta para vencer
HERSIL, HERSIL
Nuestro lema es siempre dar lo mejor
Porque en nuestras manos esta la salud
De lo que más amo y ese es mi Perú

III

Estando unidos nada nos detendrá
Pensando en positivo vamos a triunfar
Somos los mejores, con justicia y razón
Porque en el trabajo ponemos corazón

IV

Mi laboratorio es el campeón
Realizando sueños con dedicación
Nuestro personal es tan atento y gentil
Y esta gran empresa se llama HERSIL

CORO

HERSIL, HERSIL

Con tecnología del mas alto nivel
Y con nuestro esfuerzo logramos ser
Química perfecta para vencer
HERSIL, HERSIL
Nuestro lema es siempre dar lo mejor
Porque en nuestras manos esta la salud
De nuestro Perú, en nuestro Perú
HERSIL!!

