

	Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes	Código:	COD-DCCE-0001
		Revisión:	01
	Código de Conducta para el Departamento de Call Center	Fecha de emisión:	15/06/2022
		Página 1 de 5	

# CÓDIGO DE CONDUCTA PARA EL DEPARTAMENTO DE CALL CENTER

Firma	Firma	Firma	Firma
Lic. José García Jefe de Call Center	Ing. Oscar Cruz Director de Planificación	Lcda. Rhina Hernández Jefe de Recursos Humanos	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Aprobado

# **CÓDIGO DE CONDUCTA DEL DEPARTAMENTO DE CALL CENTER**

## **PROPÓSITO**

Garantizar el buen accionar del personal del Departamento de Call Center con el propósito de ejecutar todos los procesos de manera ordenada, eficiente y basado en buenas prácticas institucionales. Para alcanzar estos objetivos, se desarrollará una serie lineamientos acoplados a las necesidades del Call Center, las nuevas tecnologías de la información y las buenas prácticas institucionales que se requieren para el trabajo. Estos lineamientos serán aplicables para todo el personal del Departamento.

## **COMPROMISOS**

Al implementar el Código de Conducta del Departamento de Call Center, cada trabajador(a) deberá acatar los lineamientos establecidos en la misma, de modo que el desarrollo de las actividades se realice de forma ordenada, eficiente y con base a lo establecido en el Reglamento Interno de trabajo.

## **OBJETIVOS**

- Definir las obligaciones de los trabajadores del Departamento de Call Center, con el objetivo de dar cumplimiento al perfil de puestos aprobado.
- Establecer las prohibiciones del Departamento de Call Center, con el objetivo de normar el desarrollo de las actividades.
- Indicar las medidas disciplinarias internas del Departamento de Call Center, con el objetivo de establecer el flujo de llamados de atención, amonestaciones verbales y escritas y sanciones con base en el Reglamento Interno de Trabajo.

## **CÓDIGO DE CONDUCTA DEL DEPARTAMENTO DE CALL CENTER**

### **OBLIGACIONES DE LOS(AS) TRABAJADORES(AS)**

- a) Cumplir y desempeñar con objetividad, imparcialidad, responsabilidad, diligencia, eficiencia y probidad, las obligaciones inherentes a sus funciones laborales; así como las ordenes permanentes o transitorias dictadas por la jefatura respectiva inmediata o el área organizativa competente de la institución y que tenga relación con el trabajo que desempeñe.
- b) Guardar reserva y discreción necesaria en los asuntos que conozca por razón de su puesto de trabajo.
- c) Custodiar y resguardar los expedientes, archivos, información o documentación que tenga en su poder debido a sus funciones.
- d) Atender a los usuarios de la institución con eficiencia, eficacia, amabilidad, respeto, cortesía y consideraciones debidas.
- e) Gestionar la información actualizada para las consultas de los usuarios de la Institución, según la normativa vigente.
- f) Registrar los datos de las llamadas atendidas con la información requerida en el expediente de cada usuario de la Institución.
- g) Tipificar cada llamada atendida con los datos del usuario que consulta, las situaciones planteadas y las respuestas brindadas.
- h) En caso de que el usuario tenga historial de llamadas, verificar cada respuesta brindada para tener consistencia y lógica en las respuestas a brindar.
- i) Atender las sugerencias y llamados de atención de la Jefatura inmediata o Jefatura de Recursos Humanos, en caso de identificar transgresiones a las normativas institucionales.
- j) Notificar a la Jefatura cuando una llamada requiera atención especial. De lo contrario, tipificar la llamada como caso en seguimiento. En los casos de que la comunicación telefónica se viera interrumpida y requiera de seguimiento inmediato, solicitar autorización para retornarla.
- k) Si hace uso del tiempo de espera en HOLD, explicar al usuario la razón.
- l) Conservar en buen estado los bienes, instrumentos, maquinaria, equipo, muebles y herramientas de propiedad de la institución que estén a su cuidado, sin que, en ningún caso se deba responder por el deterioro ocasionado por el uso natural de estos o del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor. De haber fallos en el equipo asignado, el empleado deberá notificar de inmediato a la Jefatura.
- m) Mantener ordenada y limpia su área de trabajo.
- n) Observar una conducta acorde con principios de moralidad y buenas costumbres en el lugar de trabajo y en el desempeño de sus labores, según lo establecido en el Código de Ética.
- o) Asistir con puntualidad a su trabajo y dedicarse exclusivamente a este durante su jornada laboral.
- p) Usar los uniformes conforme a las disposiciones establecidas por la institución; así como también portar el carnet visible que lo identifica como trabajador(a) de esta.
- q) Respetar a sus superiores jerárquicos y obedecer sus órdenes en asuntos de trabajo.
- r) Evitar privilegios y discriminaciones a todos los empleados y usuarios de la institución por motivos de edad, sexo, religión, rasgos o apariencia física, orientación sexual, discapacidad física o ideologías políticas, entre otros.

- s) Respetar el espacio asignado a cada trabajador para resguardar sus pertenencias personales, tales como casilleros y estaciones de trabajo.

### **PROHIBICIONES DE LOS(AS) TRABAJADORES(AS)**

- a) Ausentarse de su puesto de trabajo sin el permiso o la autorización respectiva por la jefatura inmediata.
- b) Salir de las instalaciones de la institución durante horas laborales sin la correspondiente autorización acorde a los protocolos establecidos.
- c) Registrar o participar dentro de las instalaciones de la institución durante el horario de trabajo, en reuniones informales de baño o pasillo que impliquen la interrupción del normal desarrollo de las actividades del instituto o que conlleve a la desatención de las funciones asignadas a los(as) trabajadores(as).
- d) Faltar el respeto y consideración a los superiores jerárquicos, subalternos o compañeros de trabajo.
- e) Expresarse oralmente con palabras soeces o dirigirse a otros(as) trabajadores(as) en forma indecorosa, irrespetuosa, insultante u ofensiva que dañe la dignidad de estos.
- f) Hacer ademanes o señas soeces.
- g) Provocar, causar o participar en riñas o peleas, o promover la comunicación informal encaminada a dañar la armonía de las relaciones laborales y la integridad del personal.
- h) Cometer actos indecorosos o sexuales dentro de las instalaciones de la institución.
- i) Los(as) trabajadores(as) dentro de sus lugares de trabajo tienen prohibido ejecutar actos o expresiones que dañen la moral y la dignidad de otras personas especialmente las que sean de contenido sexual y que sean consideradas ofensivas, sean estos compañeros de trabajo.
- j) Consumo de bebidas alcohólicas o estupefacientes o presentarse a su jornada laboral bajo la influencia de estas.
- k) Ingerir cualquier tipo de alimentos y/o bebidas durante el contacto telefónico o cerca del equipo asignado.
- l) Se prohíbe el uso del celular y cualquier otro equipo electrónico que distraiga de las responsabilidades del trabajo, mientras está en su turno de atención. Durante la jornada laboral dichos dispositivos serán resguardados por la Jefatura. Puede hacer uso de dichos dispositivos en pausas y almuerzo.

### **MEDIDAS DISCIPLINARIAS INTERNAS**

Los(as) trabajadores(as) que realicen una acción u omisión que esté tipificada como prohibición en el presente Código, podrá ser objeto de las siguientes medidas disciplinarias:

- a) Amonestación verbal: consiste en una llamada de atención a nivel verbal al trabajador(a), de la cual se dejará una constancia de esta en su expediente interno del Departamento de Call Center.
- b) Amonestación escrita: consiste en una llamada de atención al trabajador(a); la cual se le hará saber por escrito y se anexará una copia de esta a su expediente interno del Departamento de Call Center.

## **MEDIDAS DISCIPLINARIAS SEGÚN REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**

Los(as) trabajadores(as) del instituto que realicen una acción u omisión que esté tipificada como infracción dentro del Reglamento Interno de trabajo, podrá ser objeto de las medidas disciplinarias que se establecen en el mismo. Esas medidas serán gestionadas con la Unidad de Recursos Humanos, una vez se agoten las medidas disciplinarias internas.

## **GARANTÍA DE DIVULGACIÓN**

El presente Código con sus objetivos establecidos debe ser conocida por todos los empleados del área organizativa y sus involucrados.