	<b>Normas, Políticas y Restricciones Internas del C.O.S</b> Sistema Integrado de Gestión						
	Tipo de Documento	Última modificación	Aprobación	Código	Versión	Nivel de Confidencialidad	Página
	Política	10/12/2024	SIG	OP_POL_007	2	Alto	1 de 10

## 1. Objetivo

Establecer las normas, políticas y restricciones que permitan **Homogeneizar** el desarrollo de sistemas de información dentro del centro de monitoreo C.O.S.


## 2. Introducción

Al interior de un Centro de Operaciones se genera un gran número de actividades operacionales críticas para la efectividad de los programas de manejo de riesgos, mismas que requieren un **alto grado de competencias, análisis y responsabilidad de parte de los operadores**; debiendo orientar todos sus esfuerzos al seguimiento de cada actividad propuesta: antes, durante y después de las mismas y de responder de manera dirigida a una situación especial y de emergencia.

Como es de nuestro conocimiento las labores a desarrollar van muy acorde el servicio de seguridad, pero son de más alto grado de responsabilidad ya que nuestros usuarios y oficiales han depositado toda su confianza en nuestro profesionalismo y agilidad para dar apoyo y la solución oportuna a cualquier evento que se presente en el horario que sea. Y para lograr esto es indispensable que todo el equipo de trabajo tenga muy claro las siguientes normas y responsabilidades, **que son acatamiento obligatorio, para el buen funcionamiento del centro de monitoreo:**

## 3. Normas internas.

- **Presentarse 10 minutos si fuera posible** antes de iniciar su servicio y realizar la respectiva marca en el reloj marcador (**estar ya sentado en el puesto a la hora de inicio de labores.**
- **Llegadas tardías:** Estas deben ser justificadas inmediatamente a su superior.
- **Presentarse correctamente uniformado (obligatorio)** (camisa y suéter) y portando la respectiva credencial oficial sin alterar la misma.
- **Entrega del puesto,** se entiende que ya cumplieron con el horario y es entendible, pero no quiere decir que me levanto y me voy, no es una ventanilla que cierro y ya, deben ser debidamente relevados del puesto, por lo cual el **procedimiento es notificar a la jefatura y esperar que se coordine (rápido e inmediatamente), mientras se verifica si fue que se demoró el relevo o alguna otra situación o viene entrando y lo vemos en las cámaras. Si el compañero les escribe que tarda unos 10 minutos máximo se debe esperar y notificar** El tiempo que se tengan que quedar se les pagara si es necesario por eso no hay problema, pero por favor NO abandonen el puesto aún ya haya llegado uno, ósea deben estar los 2 operadores, recuerden que la labor que realizan es de suma responsabilidad y cuidado por lo cual por eso se les solicita su colaboración, acá es esperar e inmediatamente se les coordinara tal situación. Se que algunos se atrasan en el comedor o viene atrasados LOS ESPERAMOS POR FAVOR y NO los levantamos y nos vamos dejando el puesto botado, esperamos, he aquí donde yo tomare medidas disciplinarias a esos que no están llegando a la hora correcta del relevo. Esto es un acuerdo mutuo, colaborador y jefatura, disposición, donde esta se valorará.

	<b>Normas, Políticas y Restricciones Internas del C.O.S</b> Sistema Integrado de Gestión						
	Tipo de Documento	Última modificación	Aprobación	Código	Versión	Nivel de Confidencialidad	Página
	Política	10/12/2024	SIG	OP_POL_007	2	Alto	2 de 10

- No ingresar a la central de monitoreo con bolsos, paraguas, suéter no autorizadas, dispositivos electrónicos etc. Estos deberán ser depositados en su respectivo bolso en el área asignada o Locker si se tiene.
- El operador del centro de monitoreo de ABC debe **presentar y mantenerse siempre un presencia fresca y alerta**, por lo cual está terminantemente prohibido el uso de gorras, gorros extravagantes, gorros de jacket puesto cubriéndose la cara y cobijas en su tiempo de trabajo.
- Debemos ser conscientes que desde el momento en que ingresamos a las oficinas se debe **reflejar el compromiso adquirido** con nuestros clientes internos y externos.
- Proceder en forma minuciosa y clara, a **recibir las novedades** y consignas dadas durante el servicio.
- Recordemos que estamos realizando un monitoreo a copropiedades (9-1-1 ABC) que sus dueños y/o administradores han **depositado su confianza en este grupo de trabajo.**
- A parte de recibir las novedades, también se debe **recibir las instalaciones**, es muy importante que el **orden y aseo** hagan de dicho lugar algo **ameno y grato**, además es el **reflejo que se da a las demás personas.**
- Al recibir el servicio **verificará el normal funcionamiento de todos los equipos, PC, pantallas, software, etc.**
- El operador de monitoreo debe verificar y estar siempre **pendiente** de que todos los medios de comunicación (Taems, WhatsApp, correo y radio de comunicación) estén **abiertos, activos y operando** para así lograr una comunicación rápida y ágil con los clientes internos y externos.
- La atención a nuestro usuario es la identificación plena de la Central de Monitoreo. “No hay clientes o eventos más o menos importantes, **todos los eventos serán de un alto grado de importancia**”, y que merecen una atención oportuna, un seguimiento detallado y un apoyo hasta la terminación de este.
- **A la central solo ingresara personal con acceso**, personal sin autorización deberán usar los medios de comunicación habilitados para comunicarse con la central. Para ingresar deberá contar con visto bueno de la jefatura.
- **Prohibido compartir información digital (contratos).** Esto aplica a cualquier contrato enlazados o no enlazados, ese debe tener una autorización previa de la Jefatura de OPS.
- **Prohibido** el ingreso y uso de (Tablet, video juegos Etc.) dentro del centro de monitoreo.
- **El uso del celular personal queda permanentemente prohibido dentro del centro de monitoreo**, el desacato a esta normal se expondrá a una amonestación por **ABANDONO DE TRABAJO.**
- **Mantener una postura correcta** y profesional, además un buen uso a la silla dentro del centro de monitoreo exclusivamente.
- Los líquidos en vasos o recipientes que se pueda derramar quedan **PROHIBIDOS** en la central (sin excepción alguno), será **autorizado solo los recipientes que sean seguros cerrados que evitan un derrame**, esto por seguridad de los equipos electrónicos.




## Normas, Políticas y Restricciones Internas del C.O.S

### Sistema Integrado de Gestión

Tipo de Documento	Última modificación	Aprobación	Código	Versión	Nivel de Confidencialidad	Página
Política	10/12/2024	SIG	OP_POL_007	2	Alto	3 de 10


- Queda terminantemente prohibido **desayunar, almorzar, cenar en el puesto de trabajo** “cubículo” en ambos turnos nocturno y diurno, para esto se ha destinado los espacios y tiempos permitidos para que este sea de la forma correcta y relajada.
- Los tiempos de descanso (**desayunar, almorzar, cenar, merienda etc.**) deben respetarse por bien de ustedes y de la operación, por lo cual, no dejar el puesto solo, para eso a continuación especificaremos estos tiempos para un mejor orden.
- Los **tiempos de descanso en el turno DIURNO** entre semana deberán hacerse en las áreas destinadas **NO** en la **central de monitoreo** y en los tiempos serán:
  - ✓ Desayuno de 15 minutos: después de las 08:30 hasta las 10:30.
  - ✓ Almuerzo 45 minutos: después de las 11:30 hasta las 14:30.
  - ✓ **Cada tiempo de descanso el operador debe marcar en el reloj marcador**, para su respectivo control.
  - ✓ **Esto para mantener 2 operadores efectivos en horas pico para la central.**
- Los **tiempos de descanso en la noche** están distribuidos en:
  - ✓ 15 de Merienda
  - ✓ 45 de Cena
  - ✓ Cada tiempo de descanso el operador debe marcar en el reloj marcador, para su respectivo control.
  - ✓ Estos tiempos de descanso, en el turno de noche los tiempos **deben ser tomados antes de las 03:00**, solo en este horario se podrá tomar este tiempo sin excepción alguna, esto porque hay horas más pesadas y de alto riesgo operativo donde deben ser cubiertos siempre por los 2 operadores.
  - ✓ Los tiempos de descanso **NO son acumulativos** en ningún de los turno diurno o nocturno, si en algún momento lo necesitara, deberá solicitar permiso a la jefatura, para su autorización, este se autorizara siempre y cuando no sea reiterativo.
  - ✓ En el horario nocturno no habrá excepciones, no se podrán **excederse** al tiempo diario permitido. Estos deberán hacerse en las áreas **destinadas no en la central de monitoreo.**
- **No tomar los tiempos de descanso** en horas pico de la central como son “en la mañana 05:00 a las 08:30 y en la tarde de las 17:00 a las 20:00 ni realizarlos en la central, para eso **hay ya tiempos destinados para que pueda salir a realizarse con toda tranquilidad y de la forma correcta y sana. Por lo cual no pueden abandonar su puesto en estas horas.**
- **El uso del televisor** será permitido poder ponerlo **a partir de las 20:00 hrs**, siempre manteniendo el debido silencio que debe tener un centro de monitoreo.
- No abandonar ni **tener abierto los accesos al Centro de Operaciones**, al levantarme debo dejar cerrada la sección.
- La **puerta** del Centro de Monitoreo deberá **ESTAR CERRADA SIEMPRE** y con restricción correspondiente a personal NO autorizado. **Es responsabilidad del operador** de turno el controlar dicho acceso.
- **A la central solo podrá ingresar personal AUTORIZADO**, por lo cual NADIE deberá ingresar, sin la previa autorización de la jefatura.

	<b>Normas, Políticas y Restricciones Internas del C.O.S</b> Sistema Integrado de Gestión						
	Tipo de Documento	Última modificación	Aprobación	Código	Versión	Nivel de Confidencialidad	Página
	Política	10/12/2024	SIG	OP_POL_007	2	Alto	4 de 10

- No entregar, ni encargar el servicio de operación a personal **no autorizado**.
- Permanecer alerta en todo momento, para reaccionar a tiempo ante actividades sospechosas y situaciones anormales que puedan presentarse en perjuicio del cliente y del personal de seguridad. **Por eso es importante que el operador permanezca sentado en su puesto de trabajo.**
- **Comunicar al Jefe Inmediato toda situación de riesgos dentro de la operación**, generando todos los reportes correspondientes.
- **Controlar el buen desempeño** del personal de seguridad (respuesta motorizada)
- **Monitorear y controlar los sistemas tecnológicos a su cargo:** CCTV, GPS, centrales de alarmas, pantallas, central telefónica, monitoreo de servicios de internet, cámaras internas entre otros.
- **Los fondos de pantalla** de los puntos de trabajos y pantallas no deben de ser modificados, se manejará un diseño ya definido y autorizado.
- **El aire acondicionado** que está en la central de monitoreo su función principal es brindar protección a todo equipo de cómputo, es por eso por lo que SE LES ENTREGO UNA JACKET como parte de su uniforme oficial para que este dispositivo no le afecte cuando están dentro del centro de monitoreo, a la vez los operadores tienen la responsabilidad de velar que el buen uso de este, pensando en los equipos ya que para ese fin están.
- **Este completamente prohibido el uso de las PC de los puestos para entrar a paginas no permitidas**, evadiendo la restricción que tiene el sistema, si se observa alguna de estas anomalías se aplicara medidas disciplinarias.
- La mayoría de los tiempos se tendrá 3 operadores en servicio, por lo cual, si un operador deba levantarse y salir de la central por X situación, los 2 que quedan, deben permanecer en su puesto monitoreando. **NO podrán salir de la central 2 al mismo tiempo**, para salir deberá esperar a su compañero regrese a su puesto y retome labores, garantizando 2 operadores monitoreando, esto quiere decir que no deberá quedar SOLO UN OPERADOR cuando hay 3 en servicio.

#### 4. Obligaciones.

- El operador de monitoreo debe velar por el cumplimiento y practica de las **buenas costumbres y los valores** ligados al bienestar humano de forma integral y buscando el **bien del prójimo**, como fuentes informales del derecho y resultado de la reacción social que busca ser satisfecha en la normativa vigente, tales **como fidelidad, honor, responsabilidad, disciplina, respeto, honradez, amabilidad**, etc.
- **El operador de monitoreo deberá de respetar y proteger los Derechos Humanos.** No discriminar ni hacer comentarios en el cumplimiento de sus funciones a persona alguna debido a su raza, religión, sexo, condición social, orientación sexual, ideología política o por algún otro motivo.
- Comportarse como una persona amable y reservada en su conducta, así como un tono de voz adecuado a la zona de trabajo.
- No debe entrar en conversaciones o controversias innecesarias con los clientes.

	<b>Normas, Políticas y Restricciones Internas del C.O.S</b> Sistema Integrado de Gestión						
	Tipo de Documento	Última modificación	Aprobación	Código	Versión	Nivel de Confidencialidad	Página
	Política	10/12/2024	SIG	OP_POL_007	2	Alto	5 de 10

- **El vocabulario del Operador dentro de la central de monitoreo debe ser amable, cortés, evitando palabras y acciones violentas, insolentes e insultantes.**
- El operador de monitoreo debe conducirse de manera adecuada, evitando los actos inmorales, indecentes, desordenados o acciones similares que puedan poner entre dicho la **imagen del departamento**, mientras realiza su jornada de trabajo.
- Los operadores deben comportarse de tal manera que se fomente el compañerismo y la armonía entre ellos.
- La empresa no permite las bromas pesadas, chismes y el chisme entre compañeros.

## 5. Comunicación.

- **Información confidencial:** La información de los eventos de nuestros clientes debe ser considerada confidencial y privada. La información debe estar protegida cuidadosamente de modo que solo las personas autorizadas tengan acceso.
- **Comunicación:** Es la responsabilidad de cada colaborador salvaguardar el secreto de comunicación. Es también responsabilidad de todos los colaboradores de la compañía proteger la información de nuestros clientes. No se debe permitir que las personas que no pertenecen a la empresa tengan acceso a la información de cualquier naturaleza sobre los clientes o de la compañía por cualquier razón.
- **Aceptación del colaborador (operador de monitoreo):** El operador de monitoreo después de leer y aceptar cualquier duda sobre este manual debe firmar este documento en el cual acepta la responsabilidad de mantener y aplicar políticas descritas.
- **Comunicaciones internas.** Todas las comunicaciones internas tales como: solicitud de transferencias, cambio de funciones, recompensas o sugerencias, recomendaciones sobre procedimientos o políticas, permisos, vacaciones, etc., deberá ser hechas a través de los canales correspondientes, siguiendo los lineamientos establecidos y respetando la **cadena de mando** correspondientes, es decir debe ser a través de la jefatura de operaciones, quien se encarga de escalar las solicitudes.
- Todas las sugerencias o comunicaciones de carácter formal deben realizarse de forma escrita y ser entregadas a la jefatura de operaciones.
- La jefatura debe responder de una manera oportuna, en un tiempo no mayor a los tres (3) días hábiles. Si no hubiera respuesta en el tiempo establecido, el operador podrá presentar su inquietud a la Gerencia Operacional.
- No se debe transmitir información confidencial por RADIO, que pudiera comprometer la seguridad de un cliente. Se prohíbe de igual modo la transmisión de información confidencial por medio de códigos.
- Mantener informado al personal de seguridad “respuesta”, sobre disposiciones, consignas y solicitudes emitidas por personal autorizado de la empresa de seguridad y el cliente.
- Elaborar los respectivos informes y comunicaciones sobre novedades y situaciones de emergencia presentadas.

	<b>Normas, Políticas y Restricciones Internas del C.O.S</b> Sistema Integrado de Gestión						
	Tipo de Documento	Última modificación	Aprobación	Código	Versión	Nivel de Confidencialidad	Página
	Política	10/12/2024	SIG	OP_POL_007	2	Alto	6 de 10

- Mantener comunicación con todo el personal operacional, de acuerdo con los procedimientos de comunicación (correo, radio de comunicación y chat “Teams”)
- El uso del Teams deberá ser exclusivamente para uso laboral, este debe de ser utilizado solo con los **usuarios autorizados**.
- **Direccionar correcta e inmediatamente** toda información ingresada por todos los medios de comunicación que tenemos con los clientes y darle **seguimiento**.

## 6. Del deber de confidencialidad.


- El colaborador del centro de monitoreo **se declara conocedor** de que durante la relación laboral tendrá acceso a relaciones comerciales y profesionales con clientes, proveedores, empleados, agentes y representantes de EL PATRONO, y sus compañías afiliadas o relacionadas. EL TRABAJADOR entiende y acepta que la información relacionada a los clientes, proveedores y planillas, activos e inventarios del PATRONO, así como cualquier otra a la que tenga acceso durante la relación laboral, gozan del carácter de información no divulgada propiedad de EL PATRONO, de acuerdo con la Ley de Información No Divulgada vigente. EL TRABAJADOR acepta el carácter secreto de dicha información y que la misma tiene un alto valor comercial para EL PATRONO; además, reconoce que EL PATRONO posee una estructura organizacional dirigida a proteger el carácter secreto de dicha información y consecuentemente, esa información privilegiada goza de la tutela y protección del ordenamiento jurídico costarricense.
- En tal sentido, EL colaborador se obliga, al amparo del artículo 7 de la Ley de Información **No Divulgada, a no utilizar, divulgar o difundir por sí sola o en el ejercicio de actividades**, por cuenta propia o ajena, por tiempo indefinido y aún después de finalizado su contrato, o hasta que reciba una autorización expresa y por escrito de la Gerencia General, la información descrita anteriormente y cualquier otra relacionada que permita inferir o deducir la información no divulgada protegida en esta cláusula. El colaborador acepta que el divulgar información de la empresa o clientes está regulada en el Artículo 71 del Código de Trabajo, inciso “g” y Artículo 81, inciso “e”.

## 7. Código de vestimenta

En esta compañía estamos comprometidos con la excelencia en el servicio, cada uno de nosotros somos representantes de este estándar y es nuestra responsabilidad enaltecer la percepción que se tiene de la corporación y de sus servicios.

Garantizar que nuestros principios y estándares se reflejen no solo en la calidad y el valor de nuestros servicios, sino también en nuestra imagen, resulta esencial.

En el presente documento encontrará los lineamientos que se deben cumplir para asegurar la imagen personal acorde con los estándares de la corporación.

	<b>Normas, Políticas y Restricciones Internas del C.O.S</b> Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Política</i>	10/12/2024	SIG	OP_POL_007	2	Alto	7 de 10

Este código de vestimenta le permitirá:

- Conocer las normas aceptables de vestimenta en ABC durante su jornada laboral.
- Transmitir en todo momento una imagen profesional y estar preparados para atender un cliente de manera imprevista.

#### **Damas:**


- Camiseta azul de la empresa con los logos de la corporación.
- Pantalón de vestir, casual o jeans corte recto o falda de tela de vestir con largo a la rodilla. En colores negro, azul, beige o gris oscuro. Los jeans no deben estar rotos, rasgados, desteñidos ni contar con accesorios como parches, brillantes o bordados, cero licras.
- Zapatos de vestir colores oscuros, o tenis de colores sobrios.
- Posibilidad de complementar el atuendo con jacket de la empresa, el no tener aun, puede ser un blazer, abrigo o bufanda siempre que sea de un solo color y en tonos oscuros o sobrios.
- El maquillaje debe ser de manera sutil con colores no llamativos, deberán además cuidar la presentación de su cabello y en general de su imagen personal.
- Portar siempre su gafete en buen estado y forma visible.
- En todo momento tu imagen debe reflejar una apariencia ejecutiva, debe ser impecable y también discreta.

Imagen y vestimenta fuera del código, no se permite:

- Escotes pronunciados y ropa ajustada.
- Pantimedias que no sean lisas, que estén decoradas o leggings.
- Botas sobre el pantalón.
- Pantalón de tela gamuza, cuerina o estampados.
- Prendas sucias, arrugadas o en mal estado.
- Minifaldas.
- Licras.

#### **Caballeros:**

- Camiseta azul de la empresa con los logos de la corporación.
- Pantalón de vestir, casual o jeans corte recto. En colores negro, azul, beige o gris oscuro. Los jeans no deben estar rotos, rasgados, desteñidos ni contar con accesorios como parches, brillantes o bordados.
- Zapatos de vestir colores oscuros, o tenis de colores sobrios.

	<b>Normas, Políticas y Restricciones Internas del C.O.S</b> Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Política</i>	10/12/2024	SIG	OP_POL_007	2	Alto	8 de 10

- Posibilidad de complementar el atuendo con jacket de la empresa, el no tener aun, puede ser un blazer, abrigo o bufanda siempre que sea de un solo color y en tonos oscuros o sobrios.
- Barba recortada y bien cuidada, cabello corto.
- Cuidar en general de toda la presentación e higiene personal.
- Portar siempre su gafete en buen estado y forma visible.
- No se permiten prendas sucias, arrugadas o en mal estado.
- En todo momento tu imagen debe reflejar una apariencia ejecutiva, debe ser impecable.

Las jefaturas de cada área son responsables y deberán supervisar el cumplimiento de este código.

## **8. Servicio al cliente.**

### **Ante todo, ¡mucho optimismo!**

No se trata de que saludes a tus clientes con un chascarrillo (igual no les sienta del todo bien) ni de que tu tono de espera telefónica sea un recopilatorio de chistes, pero un tono alegre alivia tensiones y sirve para enfocar la situación de una manera más optimista. El cliente debe saber que vas a poner todo de tu parte para solucionar el problema, y no hay nada mejor que una actitud positiva para transmitírselo.

### **Utiliza un lenguaje que el cliente pueda entender.**

Cuando tengas que atender una consulta o queja, te encontrarás tanto con usuarios expertos como con clientes para los que cada palabra tuya puede sonar a chino mandarín. ¡Baja al Planeta Tierra! Tus clientes no tienen por qué saber de lo que les estás hablando, por lo que utilizar un lenguaje demasiado técnico puede causarles rechazo e incomprensión, así que esfuérzate en explicarles las cosas con sencillez. Seguro que puedes hacerlo.

### **Sé amable.**

Cuando se trata de atención al cliente, el concepto de amabilidad engloba muchas cosas. Tiene mucho que ver con las palabras que se utilizan, pero también con el tono de voz. Tiene que ver con la actitud que se transmite (¡siempre positiva!), y también con esa voluntad de ponerse en el lugar del cliente. No siempre es fácil mantener la amabilidad. En ocasiones nos encontraremos con clientes hostiles o mal educados, o les estaremos atendiendo tras una larga jornada de trabajo; mantener la amabilidad también en estas situaciones es necesario y es síntoma de profesionalidad. Además, conseguirás que se sienta bien atendido y su actitud contigo cambiará completamente.

### **Empatía.**

Se trata de uno de los fundamentos de la atención al usuario, y tiene mucho que ver con la idea de que el usuario no es un billete con patas, sino un ser humano.

	<b>Normas, Políticas y Restricciones Internas del C.O.S</b> Sistema Integrado de Gestión						
	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Última modificación</i>	<i>Aprobación</i>	<i>Código</i>	<i>Versión</i>	<i>Nivel de Confidencialidad</i>	<i>Página</i>
	<i>Política</i>	<i>10/12/2024</i>	<i>SIG</i>	<i>OP_POL_007</i>	<i>2</i>	<i>Alto</i>	<i>9 de 10</i>

La empatía es la cualidad de las personas que les hace ser capaces de ponerse en el lugar de los demás. Si tú, como usuario, contactaras con un servicio de atención al cliente, ¿te gustaría ser tratado a gritos? ¿Querrías que te trataran como si fueras un robot? ¿Qué te despacharan con urgencia o con mala educación? ¿Que no te escucharan? ¿Qué te dejaran media hora esperando una respuesta, sin haberte preguntado si podías esperar en línea, mientras la versión en xilófono de la Séptima Sinfonía se repite una y otra vez en tu auricular? Seguro que no.

La empatía debe estar presente en todo el proceso de atención al usuario. Ponte en su lugar y te será más fácil entenderle y resolver sus problemas.

### **Sé diligente.**

Además de ser agradable, recuerda que el cliente no ha contactado para ser tu íntimo amigo, sino que espera una respuesta que solucione su problema, quiere hechos. Así que no tardes en ponerte manos a la obra y -esto también es importante- deja claro al cliente que ya estás en marcha para solucionar la incidencia. Y por supuesto, ten presente que, si eres capaz de solucionar el problema y además lo haces rápido, el usuario va a estar doblemente satisfecho.

**“Dale al cliente siempre más de lo que espera”**

## **9. Herramienta de sanción al desacato de estas políticas y normas internas.**

### **PROCEDIMIENTO FLUJO DE PROCESOS DICIPLINA PROGRESIVA**

El propósito principal de la disciplina progresiva es ayudar al colaborador a entender que existe un problema de rendimiento o de **oportunidad de mejora**.

El método que se basa la disciplina progresiva es un sistema donde las sanciones por mala conducta, rendimiento negativo o desacato a políticas y normas **umentan de forma gradual**.

El proceso cuenta con esfuerzos cada vez más formales para proporcionar retroalimentación al colaborador de manera que pueda corregir el problema.

El colaborador deberá firmar esta política, cuando haya leído y entendido las políticas y normas internas del centro de monitoreo afirmando que está de acuerdo con el cumplimiento de todas las políticas de información completas de ABC Seguridad Electrónica.

