

27 FEB 2013

CIRCULAR No. 005 / 2019

RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA - RTVC

PARA: Servidores públicos, prestadores de servicios, practicantes, aprendices y demás personas que usen los espacios físicos en RTVC.

ASUNTO: PROTOCOLO DE COMPORTAMIENTO EN RTVC

Pensando en la sana convivencia y el mejoramiento del clima laboral en RTVC, consideramos que es fundamental que se mantengan las buenas relaciones entre compañeros, por lo cual comunicamos el protocolo de comportamiento en espacios físicos de RTVC, para todos los colaboradores y demás personas que usen las instalaciones de la entidad.

1 – Alimentos en el lugar de trabajo.

Dentro de las oficinas o en los lugares de trabajo, no se debe almorzar ni almacenar ningún tipo de alimento, toda vez que estos pueden atraer roedores y malos olores, generando incomodidad y afectando la salud.

2 – Espacios limpios.

Crear y mantener hábitos de higiene y orden, es señal de respeto consigo mismo y con los demás.

3 – Volumen en oficinas.

Para escuchar música, reproducir videos, usar apps, entre otros, en las oficinas de RTVC es necesario utilizar auriculares o mantener un volumen bajo, para evitar desconcentrar a los compañeros en sus labores diarias.

4 – No estamos solos.

Recuerde que los cambios que creemos necesarios para nuestra comodidad, deben ser acordados con todos los que pueden verse afectados. Por ejemplo, cuando requerimos abrir o cerrar una ventana, es necesario preguntar a los compañeros si están de acuerdo con esta acción, ya que al estar en oficinas abiertas debemos pensar también en el bienestar de los demás.

5 – Llamadas.

Es importante que al atender las llamadas tenga en cuenta el tono de voz, temas de conversación, entre otros; ya que estos pueden generar distracción e interrumpir el trabajo de los compañeros. De igual manera tener una llamada en alta voz, puede ser incómodo para los demás.

6 – Atención de llamadas en las líneas de RTVC

RTVC se caracteriza por brindar un buen servicio, que parte de atender las llamadas con buena actitud, identificar el área que responde y brindar una buena atención.



7 – Vocabulario y buenos modales.

El vocabulario utilizado dentro de la entidad debe estar enmarcado dentro del respeto y la educación. Siempre se debe tratar a los demás como nos gustaría que nos trataran a nosotros incluso en la comunicación digital.

Recuerde que saludar, despedirse, pedir el favor y agradecer, refuerza la camaradería y es señal de respeto.

8 – Llamar a todos por su nombre.

No se debe poner seudónimos a los compañeros a menos que la persona lo autorice. Lo recomendable es llamar a todos por su nombre, pero jamás por sobrenombres peyorativos.

9 – En caso de tener que decir algo a alguien, que sea en privado.

Si existe una diferencia con un compañero, esta debe ser aclarada de manera prudente y privada. Divulgarla generará mayor incomodidad y afecta el clima laboral.

10 – Respetar la privacidad.

Las conversaciones ajenas, los documentos personales, entre otros, son de carácter personal o confidencial; es importante respetar el derecho a la privacidad.

11 – No crear rumores negativos.

Los rumores son malos en todos los ambientes laborales, debido a que repercuten de forma negativa en cada uno de los integrantes y en la productividad final de todos los equipos, evita generarlos y/o propagarlos.

12 – Enseñar a los que no sepan.

Hay muchas cosas que otras personas no saben cómo hacer, por eso es necesario que enseñemos con paciencia a los demás cuando sea necesario. Es importante que los compañeros nuevos cuenten con el apoyo en situaciones desconocidas.

13 – No tener miedo a pedir ayuda.

Es un acto de honestad consigo mismo aceptar que no todo lo sabemos y que estamos en constante aprendizaje, por lo tanto, es fundamental pedir ayuda a los demás cuando sea necesario, esto evitará que se cometan errores que pueden afectar las actividades diarias.

14 – Respeto por las actividades u obligaciones que son responsabilidad de otro.

Es importante tener en cuenta que cada persona tiene unas actividades, funciones u obligaciones encomendadas y es su responsabilidad llevarlas a cabo, es mejor brindar apoyo y promover el trabajo en equipo.

15 – Ser agradable con quienes lo rodean.

Es importante que siempre prevalezca un ambiente armónico para trabajar evitando los conflictos.

16 – Comprometerse con los objetivos de la empresa y cooperar para integrar a los demás.

Lo ideal es que en todo momento se trabaje, en pro de los objetivos estratégicos, recordando que de esta manera será posible alcanzar nuestros propios propósitos.

17 – Si está enfermo, piense en los demás.

Si usted o alguien de su equipo está enfermo, es preferible prestar los servicios desde su domicilio o teletrabajar. En caso que tenga que asistir por tener alguna actividad indelegable, por favor utilice la protección y cuidados necesarios para no afectar la salud de los demás.

18 – Ser puntual.

Recordemos que ser puntual es la base del éxito, además es sinónimo de respeto hacia los demás.

19 – Pedir las cosas prestadas.

Es importante pedir las cosas prestadas a sus dueños y aún más importante es regresarlas.

20 – No asumir que los demás entendieron.

Al comunicarnos tratemos de ser respetuosos y claros con la información, más cuando necesite que se realice alguna acción con esta.

21 – No revisar el celular mientras se habla con alguien.

Si algún colaborador o compañero, requiere conversar o se dirige a usted en medio de una reunión, ~~mírelo a los ojos, esta es una señal de respeto y significa que se está atento a escucharlo.~~

22 – La agenda es una herramienta de trabajo efectiva.

Los espacios abiertos facilitan la comunicación, sin embargo se debe tener en cuenta que para hablar con alguien que normalmente se encuentra ocupado, es mejor solicitar una cita, de esta manera tendrá la atención que se requiere.

23 – Reuniones efectivas.

Cuando asista a una reunión de trabajo, es necesario establecer si los celulares estarán a la mano o no, ya que este genera distracción, disminuye la productividad y prolonga innecesariamente las reuniones.


JUANA AMALIA GONZÁLEZ HERNÁNDEZ
Subgerente de Soporte Corporativo

Aprobaron Katherine Cruz Faraco, Coordinadora de Gestión del Talento Humano

Pilar Andrea Ortega, Jefe Oficina Asesora Jurídica

Jimena Cortés Paredes, Asesora de Comunicaciones

Revisaron: Sandra Lorena Gómez, Profesional Especializada Oficina Asesora Jurídica

Carolina Carranza- Apoyo Jurídico Gestión del Talento Humano

Proyectó: Jesús Mestre Herrera- Apoyo Profesional Gestión del Talento Humano