

	GESTIÓN ESTRATEGICA	Código: GE-INS-05
	USO ADECUADO LINEAS CORPORATIVAS	Versión: 01
		Fecha: 05/11/2025

INSTRUCTIVO	
OBJETIVO DEL INSTRUCTIVO: Establecer los lineamientos para el uso adecuado de las líneas telefónicas corporativas y garantizar que su aplicación contribuya a la proyección de una imagen coherente, ética y profesional del concesionario, promoviendo de manera permanente los servicios y valores de la compañía	ALCANCE: Aplica para todo el personal del concesionario que disponga de líneas telefónicas suministradas por la empresa.
RESPONSABLES: Trabajadores de la Organización	PARTICIPANTES: Trabajadores de la Organización
RIESGOS Y CONTROLES N/A	INDICADORES: N/A
REQUISITOS: Reglamento Interno de Trabajo	RECURSOS: Computadores y Teléfonos
ANEXOS: N/A	

	GESTIÓN ESTRATEGICA	Código: GE-INS-05
	USO ADECUADO LINEAS CORPORATIVAS	Versión: 01
		Fecha: 05/11/2025

LINEAMIENTOS GENERALES

1. Uso de las Líneas Corporativas

- La línea telefónica asignada por el concesionario es un recurso institucional y una herramienta esencial de trabajo.
- Su uso debe hacer honor, énfasis y publicidad a la empresa que representamos, reflejando siempre nuestros principios de ética, transparencia y compromiso corporativo.
- Está estrictamente orientada a fines laborales y de atención al cliente.

2. Tarjeta de Presentación Digital

- Todo el personal deberá contar con su tarjeta de presentación digital actualizada, la cual debe ser de uso diario en la comunicación con clientes, proveedores y aliados.
- La tarjeta debe resaltar la identidad del concesionario y facilitar el contacto directo, contribuyendo a la promoción activa de nuestros servicios e imagen corporativa.

ACCIÓN REQUERIDA

Cada jefe o líder de área deberá realizar la revisión del 100 % de las líneas asignadas para confirmar que:

1. La tarjeta de presentación digital esté configurada y en uso.
2. La imagen y datos sean consistentes con la identidad corporativa.
3. Se cumplan las directrices establecidas en este instructivo.

3 Uso de WhatsApp Business y Estados Promocionales

- Todos los asesores comerciales y almacenistas deberán utilizar WhatsApp Business como canal de comunicación corporativo.
- Las líneas de Call Center deberán mantener en sus estados información o mensajes que promuevan los servicios del concesionario.

	GESTIÓN ESTRATEGICA	Código: GE-INS-05
	USO ADECUADO LINEAS CORPORATIVAS	Versión: 01
		Fecha: 05/11/2025

- En general, todos los colaboradores deberán aprovechar sus herramientas digitales para reforzar la promoción de los servicios y la imagen institucional.

4. Responsables

- Gerentes de Marca y Directores: Asegurar la aplicación en sus equipos de trabajo.
- Mercadeo: Brindar apoyo en la configuración de tarjetas digitales y mensajes promocionales.
- Gestión Humana / SGC: Monitorear cumplimiento y evidenciar el seguimiento como parte de las acciones de control interno.

5. Consideraciones Finales

- Esta iniciativa busca optimizar los recursos existentes, fortaleciendo la recordación de marca y la cercanía con los clientes.
- El impacto no depende únicamente del presupuesto publicitario, sino de cómo usamos de manera efectiva los recursos de comunicación que ya tenemos.
- Cada colaborador es embajador de la marca y responsable de reflejar los valores y la identidad del concesionario en cada interacción.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AUDITORA SISTEMAS DE GESTIÓN	GERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DIRECTOR GENERAL