Somos los mejores, somos diferentes, estamos haciendo historia

TPROTEC
Limpieza, aseo y mantenimiento



Cartilla organizacional

¡Yo soy el mejor, Tprotec es la mejor!

Nuestros clientes son los mejores

Objetivo de la cartilla

Establecer una guía clara y de fácil consulta para que los colaboradores de TPROTEC conozcan la organización, su cultura, normas internas, responsabilidades, procesos de Talento Humano, Sistema de Gestión Integral (SGI), Seguridad y Salud en el Trabajo, gestión ambiental, mecanismos de participación y principales procedimientos que deben observar durante su relación laboral. Aplica a los colaboradores vinculados a TPROTEC S.A.S. y sirve como material de apoyo para los procesos de inducción de personal nuevo y reinducción de colaboradores activos, especialmente cuando existan cambios en políticas, procedimientos, riesgos, responsabilidades o requisitos legales y organizacionales.

CONTENIDO

1. Bienvenida a TPROTEC 01
2. Quiénes somos e identidad corporativa 02
3. Organigrama y canales de comunicación 06
4. Reglamento Interno de Trabajo 08
5. Políticas corporativas y objetivos. 10
6. Sistema de Gestión Integral – SGI 15
7. Compromiso con la calidad 16
8. Gestión ambiental 17
9. Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST 18
10. Reporte de accidentes e incidentes 19
11. Reporte de presunta enfermedad laboral 20
12. COPASST 21
13. Comité de Convivencia Laboral 22
14. Prevención y atención del acoso sexual 23
15. Brigada de Emergencias 24
16. Reporte de incapacidades y ausentismos 26
17. Licencias, permisos y vacaciones 28
18. Dotación y elementos de protección personal 30
19. Maquinaria, herramientas y equipos 32
20. Trabajo en alturas 33
21. Seguridad vial 34
22. Protección de datos y seguridad de la información 34
23. Servicio y atención al cliente 35
24. Bienestar 36
25. Cultura organizacional 40
26. Beneficios con aliados estratégicos 54
27. Directorio de contactos 58

Bienvenido a Tprotec

Bienvenido(a) a TPROTEC. Desde el momento de su vinculación, usted hace parte de una organización en la que cada persona contribuye al cumplimiento del servicio, al cuidado de los clientes y al fortalecimiento de nuestra cultura.



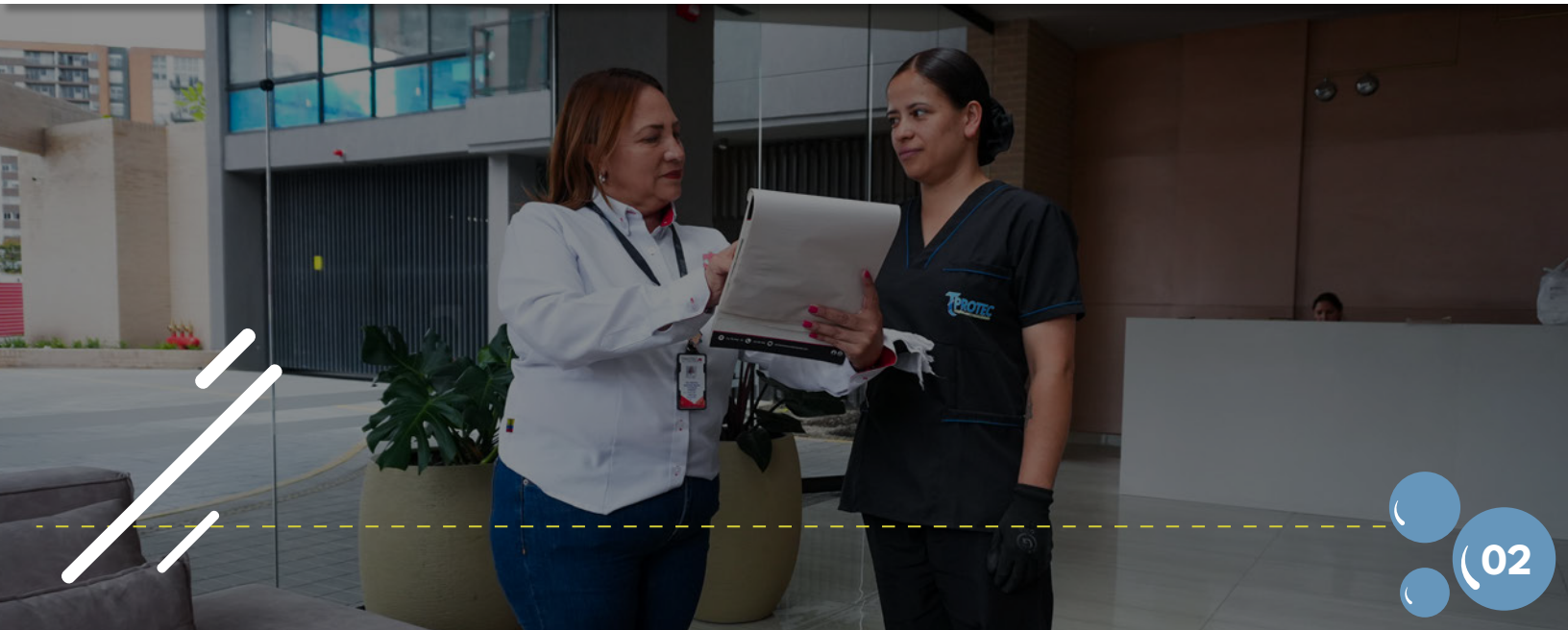
Ser parte de TPROTEC implica actuar con responsabilidad, respeto, compromiso, actitud de servicio y sentido de pertenencia. Esta cartilla le permitirá conocer los aspectos esenciales que debe tener presentes durante su relación laboral.

- Nuestra cultura promueve el orgullo por pertenecer a TPROTEC.
- Cada colaborador representa a la organización ante compañeros, clientes, proveedores y comunidad.
- El cumplimiento de las normas de seguridad, servicio y convivencia es responsabilidad de todos.
- Las dudas o novedades deben comunicarse oportunamente por los canales definidos.



QUIÉNES SOMOS e IDENTIDAD CORPORATIVA

TPROTEC S.A.S. desarrolla sus actividades con orientación al servicio y al cumplimiento de los compromisos adquiridos con sus clientes. Cada colaborador aporta desde su cargo al logro de los objetivos organizacionales.



Misión

Satisfacer las necesidades del mercado en la prestación de servicios de aseo y mantenimiento, con personal altamente calificado, consolidándonos como un socio íntegro, estratégico, innovador y confiable, anticipándonos a las exigencias y expectativas actuales, con productos de alta calidad, teniendo como base el respeto y la humildad en cada negociación y alianza.





Visión

Para el año 2030, ser la compañía preferida de Colombia por nuestra capacidad de crear valor y ofrecer soluciones integrales confiables e innovadoras, dejando huella en nuestros miembros gracias a nuestra cultura organizacional; siendo reconocidos por la personalización de cada servicio prestado, una alta confiabilidad e innovación, garantizando soluciones eficaces en áreas de aseo y mantenimiento.



Valores corporativos

Nuestros valores y principios orientan el comportamiento ético de todos los legionarios de Tprotec y sus partes interesadas, promoviendo buenas prácticas en cada actividad.

Respeto



Base de las relaciones interpersonales, manteniendo un ambiente de trabajo sano.

Integridad



Acto de honestidad, responsabilidad y lealtad.

Humildad



Reconocimiento del valor e importancia de cada persona.

Amor



Disposición de aportar más allá de lo estrictamente requerido.

Felicidad



Promoción de un entorno laboral positivo que impulse el crecimiento organizacional.



Eslogan

"Yo soy el mejor, TPROTEC es la mejor, nuestros clientes son los mejores."

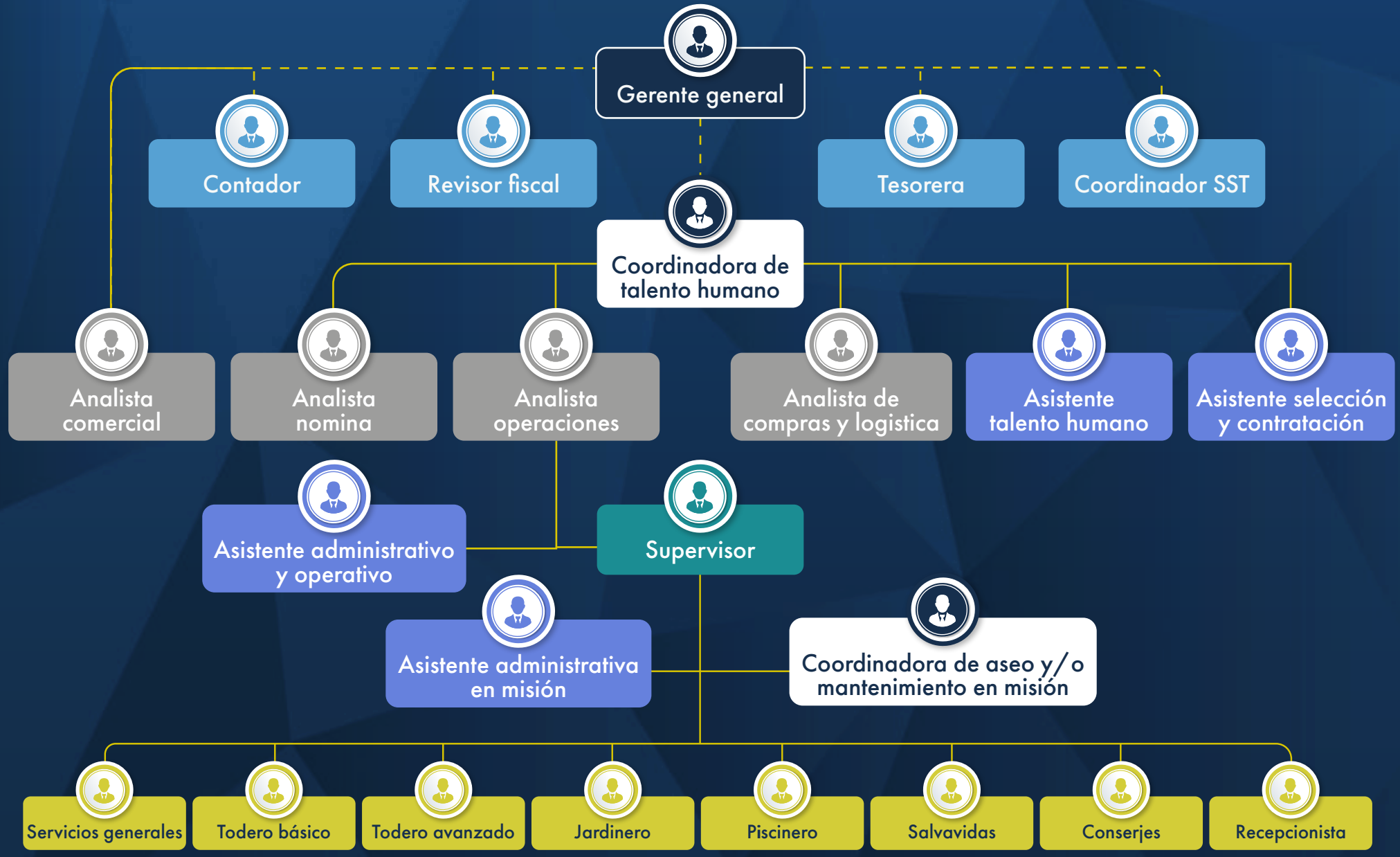


Cultura del Legionario

Actuar con orgullo, servicio, respeto, disciplina, compromiso y disposición para aportar a la organización.

Organigrama

El organigrama permite identificar las áreas y líneas de responsabilidad de TPROTEC. El colaborador debe conocer a su jefe inmediato, supervisor o responsable operativo y los canales definidos para reportar novedades.



Gerente · Coordinadores · Asistentes · Analista · Supervisores · Operativos

Canales de comunicación



Necesidad	Canal/responsable	Recomendación
Novedad operativa	Supervisor	Reportar oportunamente y con información completa.
Asuntos laborales	Talento humano	WhatsaApp o correo electrónico: **talentohumano@tprotec.com.co**
SST/riesgo	Supervisor/SG-SST	Reportar de inmediato cuando exista riesgo o accidente.
Convivencia	Talento humano/Comité de convivencia	Correo electrónico: **analistasst@tprotec.com.co** **talentohumano@tprotec.com.co**
Acoso sexual	Talento humano/Gerencia	Reportar por los canales establecidos, garantizando la confidencialidad.
Bienestar	Talento humano	Consultar actividades y beneficios disponibles.



Reglamento interno de trabajo

El Reglamento Interno de Trabajo contiene las disposiciones que regulan aspectos de la relación laboral y debe ser conocido y cumplido por todos los colaboradores, dentro del marco de la legislación vigente. (Link reglamento interno de trabajo)

Derechos y deberes



01 Recibir un trato digno, respetuoso y libre de conductas discriminatorias o de acoso.

02 Recibir la remuneración y prestaciones que correspondan de acuerdo con la ley y el contrato.

03 Conocer las condiciones de trabajo, responsabilidades y normas aplicables al cargo.

04 Cumplir las instrucciones legítimas relacionadas con el servicio y el cargo.

05 Asistir puntualmente y cumplir la jornada y programación asignadas.

06 Cuidar los equipos, instalaciones, documentos, uniformes, dotación y demás recursos entregados.

07 Informar oportunamente las novedades que puedan afectar la prestación del servicio.

08 Cumplir las normas de SST, ambientales, de calidad, seguridad y convivencia.



Conductas que deben evitarse



01 Agresiones físicas o verbales, amenazas, faltas de respeto o comportamientos que afecten la convivencia.

02 Presentarse o permanecer en el trabajo bajo condiciones incompatibles con la prestación segura del servicio.

03 Incumplir deliberadamente instrucciones, procedimientos o medidas de seguridad.

04 Alterar, falsificar u ocultar información o soportes relacionados con la relación laboral.

05 Utilizar bienes, información o recursos de la empresa o del cliente para fines no autorizados.

06 Operar equipos, maquinaria o realizar actividades de riesgo sin autorización o capacitación.

07 Incumplir las normas de los eventos que realice la empresa.



Proceso disciplinario

Cuando se presente un presunto incumplimiento, TPROTEC podrá adelantar el procedimiento correspondiente. Según el caso pueden existir citaciones, presentación de descargos, valoración de los hechos y determinación de las medidas que correspondan conforme a la ley y las normas internas.

Enlace de la documentación



Políticas corporativas y objetivos

Las políticas de TPROTEC establecen compromisos y lineamientos que orientan la actuación de la organización y de sus colaboradores. Deben ser conocidas, comprendidas y aplicadas en las actividades diarias.

Objetivos de TPROTEC S.A.S

Están orientados a garantizar la calidad de los servicios, la satisfacción de nuestros clientes, la protección del medio ambiente y el bienestar de nuestros colaboradores. Para lograrlo, promovemos la identificación y gestión de riesgos, la prevención de accidentes y enfermedades laborales, el cumplimiento de los requisitos legales y la asignación de los recursos necesarios, impulsando la mejora continua en todos nuestros procesos.

Política integral

TPROTEC S.A.S. trabaja por el crecimiento sostenible de la organización, garantizando la calidad de sus servicios y la satisfacción de sus clientes, la protección del medio ambiente y la prevención de accidentes y enfermedades laborales, mediante la gestión de riesgos, el cumplimiento de la normatividad vigente, el uso responsable de los recursos y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

Política prevención del consumo de alcohol, tabaco, cigarrillos electrónicos y sustancias psicoactivas

TPROTEC S.A.S. promueve ambientes de trabajo seguros y saludables, libres del consumo de alcohol, tabaco, vapeadores y sustancias psicoactivas. Se prohíbe trabajar bajo sus efectos, consumirlos, poseerlos, distribuirlos o comercializarlos durante la jornada laboral o actividades de la empresa. Se fomenta el autocuidado, los hábitos saludables y la prevención de accidentes.

Política de convivencia laboral

TPROTEC S.A.S. promueve un ambiente de trabajo sano, seguro, respetuoso e incluyente, basado en la tolerancia y la sana convivencia. Para ello, fomenta el buen trato, la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la prevención del acoso laboral, mediante actividades de sensibilización, capacitación e integración. También fortalece el conocimiento y participación de los colaboradores en el Comité de Convivencia Laboral, conforme a la normatividad vigente.





Política de prevención de acoso laboral

TPROTEC S.A.S. se compromete a prevenir y atender el acoso laboral, promoviendo un ambiente digno, justo, respetuoso y saludable. La empresa cuenta con mecanismos para recibir, evaluar y gestionar quejas o inquietudes, así como establecer y hacer seguimiento a medidas preventivas y correctivas. Se busca prevenir conductas de maltrato, persecución, discriminación, inequidad, entorpecimiento y desprotección laboral, con el apoyo del Comité de Convivencia Laboral.

Política de uso y protección de datos

TPROTEC S.A.S. se compromete a proteger y dar un tratamiento responsable a los datos personales de colaboradores, clientes, proveedores, contratistas, socios y terceros. Para ello, establece medidas para el uso, manejo, almacenamiento y protección de la información, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normatividad vigente.

Política de Seguridad Vial

TPROTEC S.A.S. busca prevenir accidentes de tránsito y proteger la vida e integridad de los actores viales. Para ello, promueve el cumplimiento de las normas de tránsito, los límites de velocidad, el descanso adecuado y la prohibición de conducir bajo efectos del alcohol o sustancias psicoactivas. Además, fomenta la conducción segura y defensiva, la identificación y control de riesgos viales y el mantenimiento de los vehículos

Política de emergencias

TPROTEC S.A.S. se compromete a proteger la vida, integridad y bienestar de trabajadores, contratistas, visitantes y comunidad, así como sus bienes e infraestructura. Para ello, fortalece la prevención, preparación y respuesta ante emergencias mediante la identificación y control de riesgos, disponibilidad de recursos, capacitación y entrenamiento continuo.

Política de prevención del acoso sexual y la violencia basada en género

TPROTEC S.A.S. promueve un ambiente laboral seguro, respetuoso, inclusivo y libre de acoso sexual, violencia y discriminación de género. Cuenta con mecanismos confidenciales para recibir y atender denuncias, garantizando el debido proceso, la protección y la no retaliación.

Política de diversidad, inclusión, igualdad y no discriminación

TPROTEC S.A.S. promueve la dignidad humana, igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión, garantizando ambientes laborales seguros, respetuosos y libres de discriminación, exclusión, violencia y acoso. Los procesos de selección, contratación, formación y crecimiento se basan en el mérito, las competencias y la experiencia, fomentando el respeto, la convivencia y el trato digno y equitativo para todos.



Política de desconexión laboral:

TPROTEC S.A.S. garantiza el derecho a la desconexión laboral, respetando los horarios de trabajo, descansos, permisos, licencias y vacaciones. Promueve el uso responsable de las tecnologías y evita requerimientos laborales fuera de la jornada, salvo las excepciones establecidas por la ley. Además, fomenta el equilibrio entre la vida laboral, familiar y personal y dispone de canales confidenciales para reportar posibles vulneraciones, garantizando su atención y gestión.

Política Anticorrupción y Conflicto de Intereses

TPROTEC S.A.S. promueve una cultura de integridad, honestidad, transparencia y cumplimiento de la ley, rechazando cualquier acto de corrupción, fraude, soborno, extorsión o conflicto de intereses. Todos deben actuar con responsabilidad, imparcialidad y ética, evitando beneficios indebidos y protegiendo los intereses de la organización. Además, se fomenta el reporte confidencial de conductas irregulares, garantizando protección a quienes denuncien de buena fe.

Política de trabajo en alturas:

En TPROTEC S.A.S. estamos comprometidos con proteger la vida, la salud y la integridad de nuestros trabajadores, por lo que promovemos la prevención de accidentes por caídas durante el desarrollo de actividades laborales que impliquen exposición a este riesgo. Para ello, establecemos medidas de prevención y protección, garantizamos el cumplimiento de los requisitos legales aplicables, disponemos de los recursos necesarios y fortalecemos la capacitación, las competencias y el autocuidado de nuestros colaboradores. Asimismo, nos comprometemos a que las actividades que impliquen trabajo en alturas sean realizadas únicamente por personal que cumpla con los requisitos establecidos, utilizando los equipos y sistemas de protección correspondientes y siguiendo los procedimientos de seguridad.

Sistema de gestión integral – SGI

En TPROTEC S.A.S.

Trabajamos para garantizar la calidad de nuestros servicios, satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y cumplir los requisitos establecidos, mediante procesos estandarizados, el seguimiento de nuestras actividades y la mejora continua.



- ✔ Cumplir los procedimientos aplicables al cargo.
- ✔ Participar en capacitaciones, inducciones, reinducciones y actividades programadas.
- ✔ Reportar desviaciones, incidentes, condiciones inseguras, oportunidades de mejora y situaciones ambientales.
- ✔ Conservar y diligenciar correctamente los registros que correspondan.
- ✔ Aplicar las medidas de prevención y control definidas.
- ✔ Participar en acciones de mejora cuando sea requerido.

Compromiso con la calidad



1. Cumplir los procedimientos e instrucciones establecidos para cada actividad.
2. Prestar los servicios de acuerdo con los requisitos y compromisos acordados con el cliente.
3. Reportar oportunamente las novedades, fallas o situaciones que puedan afectar la calidad del servicio.
4. Hacer uso adecuado de los recursos, equipos e insumos asignados.
5. Participar en las actividades de capacitación y mejora de los procesos.
6. Contribuir a la satisfacción del cliente mediante el compromiso, la responsabilidad y el trabajo en equipo.

Gestión ambiental

En TPROTEC S.A.S. contribuimos a la protección del medio ambiente mediante el uso eficiente de los recursos naturales, la prevención de la contaminación y el control de los impactos ambientales derivados de nuestras actividades, promoviendo prácticas responsables y el cumplimiento de los requisitos ambientales aplicables. Reducir el consumo innecesario de agua, energía, papel y otros recursos.



Buenas prácticas ambientales

- Ahorrar agua, energía, papel y demás recursos.
- Separar y disponer los residuos conforme a la señalización y los procedimientos establecidos.
- Prevenir la contaminación y reportar derrames, fugas o situaciones que puedan afectar el medio ambiente.
- Evitar el desperdicio de insumos y promover su uso eficiente.
- Cumplir las instrucciones y controles ambientales definidos para cada actividad.
- Reportar condiciones que puedan generar impactos ambientales.
- Participar en las actividades de sensibilización y formación ambiental.

Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

El SG-SST busca prevenir accidentes de trabajo, enfermedades laborales y demás situaciones que puedan afectar la seguridad y salud de los trabajadores. La prevención es una responsabilidad compartida.



Responsabilidades del colaborador

- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del SG-SST.
- Informar oportunamente peligros y riesgos observados.
- Utilizar adecuadamente los elementos de protección personal cuando sean requeridos.
- Participar en capacitaciones, actividades de prevención e investigaciones cuando corresponda.
- Reportar accidentes, incidentes y condiciones inseguras de manera inmediata.
- No realizar actividades para las cuales no esté autorizado, capacitado o certificado cuando aplique.

Peligro, riesgo, acto y condición insegura

- Peligro: fuente, situación o acto con potencial de causar daño.
- Riesgo: combinación de la probabilidad de que ocurra un evento peligroso y la severidad de sus consecuencias.
- Acto inseguro: comportamiento que puede aumentar la posibilidad de un accidente.
- Condición insegura: situación física o del entorno que puede generar un evento no deseado.





Reporte de accidentes e incidentes

¿Qué es accidente laboral?

Es todo suceso repentino que ocurre por causa o con ocasión del trabajo y que produce en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. También incluye los eventos contemplados en la normativa vigente como accidentes de trabajo.

Todo accidente o incidente relacionado con el trabajo debe reportarse, independientemente de su gravedad, tan pronto como ocurra y, como plazo máximo, dentro de las 48 horas siguientes, en cumplimiento de la normativa vigente. Esto permite garantizar una atención oportuna, realizar la investigación correspondiente y establecer las medidas preventivas necesarias.



01 Informar inmediatamente al supervisor o jefe directo sobre el accidente o incidente.

02 Comunicar los hechos de manera clara, completa y veraz.

03 Seguir las indicaciones de atención y los procedimientos establecidos por el SG-SST.

04 Entregar los soportes o información solicitada para el seguimiento e investigación del evento.

05 No ocultar, modificar ni alterar información relacionada con el accidente o incidente.

06 En caso de accidente, no retirarse del lugar de atención ni omitir información médica relacionada con el evento.



! El reporte oportuno permite activar la atención correspondiente y gestionar el caso ante la ARL, de acuerdo con los procedimientos establecidos por TPROTEC S.A.S.

Enlace de la documentación

Reporte de presunta enfermedad laboral

¿Qué es enfermedad laboral?

Es aquella enfermedad que se contrae como resultado de la exposición a factores de riesgo propios de la actividad laboral o del entorno en el que el trabajador desempeña sus funciones. Su reconocimiento se realiza conforme a la normativa vigente y a los criterios aplicables para determinar la relación entre la enfermedad y la exposición laboral.



Si un colaborador considera que una condición de salud puede estar relacionada con las actividades, exposición o condiciones de su trabajo, debe informarlo oportunamente a los canales definidos por la empresa. El reporte no significa por sí mismo que exista una enfermedad laboral; la determinación corresponde al proceso médico y administrativo establecido por el Sistema General de Riesgos Laborales.

1. Informar la situación al jefe inmediato y/o al responsable de SST por el canal establecido.
2. Describir las actividades o condiciones de trabajo que considere relacionadas.
3. Entregar los soportes médicos que correspondan, respetando los canales de confidencialidad.
4. Participar en las valoraciones y seguimientos que sean requeridos.
5. Cumplir las recomendaciones y restricciones médicas formalmente comunicadas.

COPASST

El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) es un organismo de participación encargado de promover la seguridad y salud de los trabajadores, apoyando la prevención de riesgos laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo.

- Apoyar las investigaciones de accidentes e incidentes de trabajo.
- Participar en inspecciones de seguridad y condiciones de trabajo.
- Promover prácticas de prevención y autocuidado.
- Recibir y canalizar inquietudes relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo.
- Apoyar las actividades de promoción y prevención del SG-SST.
- Proponer medidas que contribuyan a mejorar las condiciones de seguridad y salud laboral.

Integrantes

Alberto Benavides Benavides *(Coordinador De Operaciones)*- **Presidente**
Gutiérrez Moya Federico Antonio *(Conserje)*
Santiago Maca Maca *(Conserje)*
Keila Loraine Rojano Cera *(Servicios Generales)*
Angie Carolina Serrano Ortiz *(Analista Comercial)* - **Secretaria**
Arnold Enrique Sandoval Marín *(Conserje)*
Yimer Alexis Vaquiro Mape *(Todero)*

Activación Copasst: analistasst@tprotec.com.co
talentohumano@tprotec.com.co

Comité de convivencia laboral

El Comité de Convivencia Laboral (CCL) es un organismo preventivo que promueve relaciones laborales respetuosas y contribuye a la prevención del acoso laboral y al fortalecimiento de un ambiente de trabajo saludable.

- Promover relaciones laborales basadas en el respeto y el buen trato.
- Recibir y tramitar las quejas relacionadas con presuntas situaciones de acoso laboral, conforme al procedimiento establecido.
- Promover acciones preventivas que fortalezcan la convivencia laboral.
- Mantener la confidencialidad de la información conocida durante sus actuaciones.
- Escuchar a las partes involucradas y facilitar espacios de diálogo y conciliación, cuando corresponda.
- Orientar a los trabajadores sobre los canales institucionales de atención y reporte.

Integrantes

Angie Carolina Serrano Ortiz *(Analista Comercial)*- **Presidente**
Alberto Benavides Benavides *(Coordinador De Operaciones)*
David Felipe Martínez Bello *(Analista De Compras Y Logística)*
Luz Marina Cruz Diaz *(Servicios Generales)*- **Secretaria**
José David Osorio Suarez *(Servicios Generales)*
Luz Marina Zabala Trujillo *(Servicios Generales)*
Luis Emilio Torres García *(Conserje)*
Dora Ligia Rivera Vega *(Servicios Generales)*

¿Qué es acoso laboral?

El acoso laboral comprende conductas persistentes y verificables ejercidas sobre un colaborador por parte de un empleador, jefe, compañero o subalterno que puedan estar encaminadas a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, causar perjuicio laboral, generar desmotivación o inducir la renuncia, conforme al marco legal aplicable.

NOTA: *No todo desacuerdo, llamado de atención o conflicto laboral constituye automáticamente acoso laboral. La situación debe analizarse conforme al procedimiento y la normativa aplicable.*

Reportes posible acoso laboral
analistasst@tprotec.com.co - talentohumano@tprotec.com.co

Prevención y atención del acoso sexual

TPROTEC S.A.S. promueve espacios de trabajo seguros, respetuosos y libres de acoso sexual. A través de sus políticas y procedimientos, establece lineamientos para prevenir estas conductas, orientar a los colaboradores y facilitar el reporte y la atención oportuna de las situaciones que puedan presentarse.

¿Qué es el acoso sexual?

Es toda conducta de naturaleza sexual no deseada que puede manifestarse mediante palabras, insinuaciones, mensajes, imágenes, acercamientos físicos o comportamientos que vulneren la dignidad, la libertad y la integridad de una persona en el entorno laboral.



Prevenir situaciones de acoso sexual en el entorno laboral.

- ✓ Promover el respeto por la dignidad y la integridad de todas las personas.
- ✓ Orientar a los colaboradores sobre cómo reportar estas situaciones.
- ✓ Establecer canales de atención y medidas de protección, según corresponda.
- ✓ Promover una atención oportuna, reservada y libre de revictimización.

analistasst@tprotec.com.co - talentohumano@tprotec.com.co

NOTA: *Los reportes serán gestionados conforme a las políticas y los procedimientos establecidos por TPROTEC S.A.S. Cada situación será analizada de acuerdo con sus características y la normativa vigente. El Comité de Convivencia Laboral no tiene competencia para conciliar situaciones de acoso sexual.*



Brigada de emergencia

TPROTEC S.A.S. cuenta con una Brigada de Emergencias, encargada de apoyar la prevención, atención y control de situaciones de emergencia que puedan presentarse en los centros de trabajo.

Ante una emergencia, la prioridad es proteger la vida, mantener la calma y seguir las instrucciones de la Brigada de Emergencias, del personal responsable del centro de trabajo y de los organismos de socorro.

Durante una emergencia:

- ✔ Mantenga la calma y suspenda la actividad cuando sea seguro hacerlo.
- ✔ Siga las instrucciones de la Brigada de Emergencias y del personal responsable.
- ✔ Evacúe por las rutas señalizadas, sin correr, empujar ni devolverse.
- ✔ No bloquee las salidas ni utilice ascensores u otros medios no autorizados durante la evacuación.
- ✔ Diríjase al punto de encuentro establecido y permanezca allí hasta recibir instrucciones.
- ✔ Informe si alguna persona requiere asistencia o presenta alguna situación de riesgo.
- ✔ No regrese al área evacuada hasta recibir autorización.

Recuerde

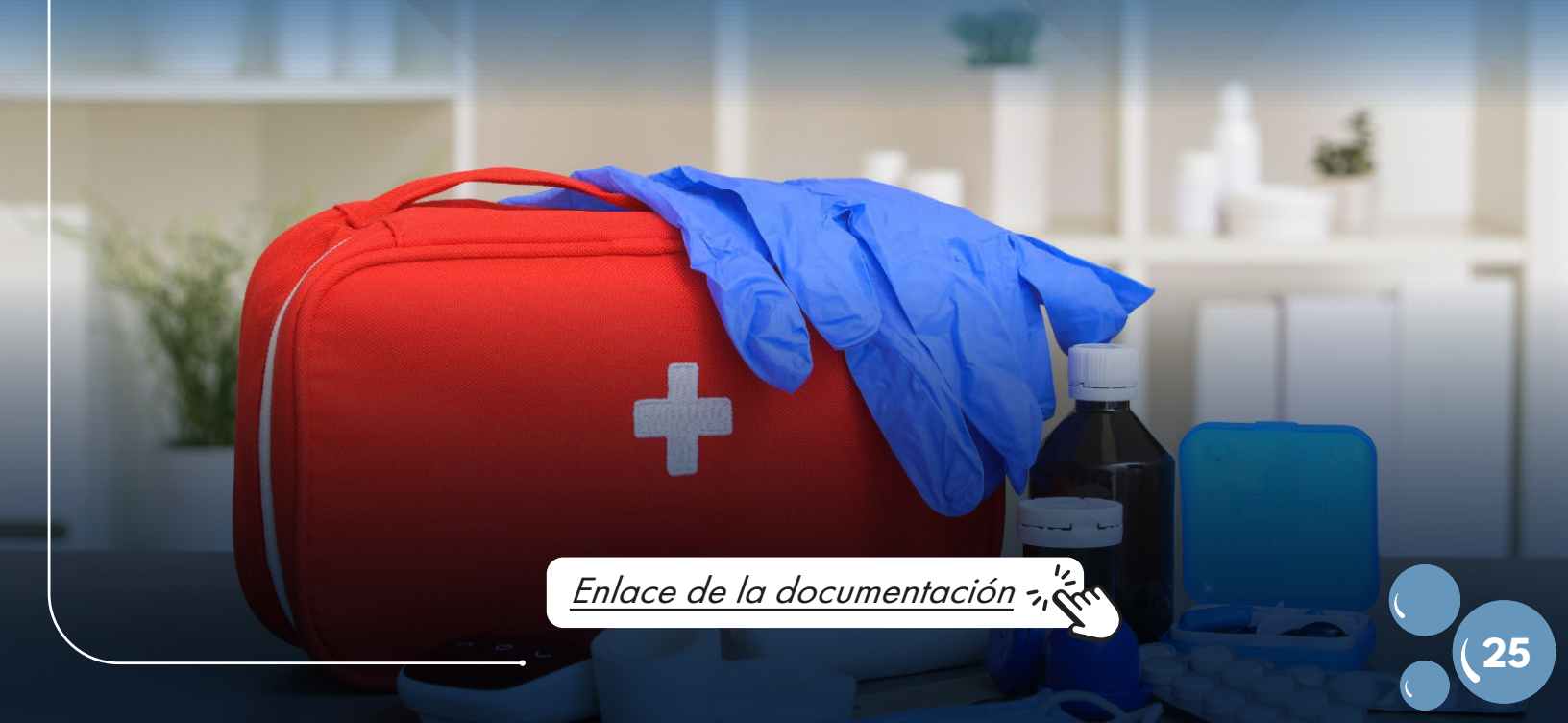
En una emergencia, conserve la calma, siga las instrucciones y facilite la evacuación. La seguridad de todos depende de la actuación responsable de cada trabajador.

Información del centro de trabajo

En cada sede o lugar de prestación del servicio se deben identificar y socializar las rutas de evacuación, puntos de encuentro, ubicación de extintores, botiquín y teléfonos de emergencia, de acuerdo con las condiciones particulares del lugar.

Integrantes

David Felipe Martínez Bello *(Analista De Compras Y Logística)*- **Líder de la brigada**
Angie Carolina Serrano Ortiz *(Analista Comercial)*
Alberto Benavides Benavides *(Coordinador De Operaciones)*
Keila Loraine Rojano Cera *(Servicios Generales)*
Saudit Moreno *(Responsable SST)*
Paola Andrea Acero *(Analista SST)*
Johana Patricia Mosquera Mena *(Servicios Generales)*
Yeisson Oswaldo Sabogal Novoa *(Todero)*
Angie Paola Vargas Cuervo *(Servicios Generales)*



Enlace de la documentación

Reporte de incapacidades y ausentismos

Todo colaborador que se encuentre enfermo, incapacitado o que presente una situación que le impida asistir a su jornada laboral deberá informar a la Empresa, a su supervisor o responsable designado tan pronto como las circunstancias lo permitan, especialmente cuando la situación afecte su turno o la prestación del servicio. Asimismo, deberá entregar el soporte correspondiente dentro de los términos establecidos por TPROTEC S.A.S. o la legislación vigente.

El colaborador deberá presentar, según el caso, los siguientes soportes:

- **Incapacidad por enfermedad general:** incapacidad médica expedida por la EPS o por el profesional/institución de salud autorizada, con la información correspondiente del trabajador, fechas de inicio y terminación y días otorgados.
- **Incapacidad por accidente de trabajo:** incapacidad o certificado médico relacionado con el accidente, junto con los documentos de atención que sean entregados por la ARL.
- **Incapacidad por accidente de tránsito:** incapacidad médica expedida por la EPS y el FURIPS.

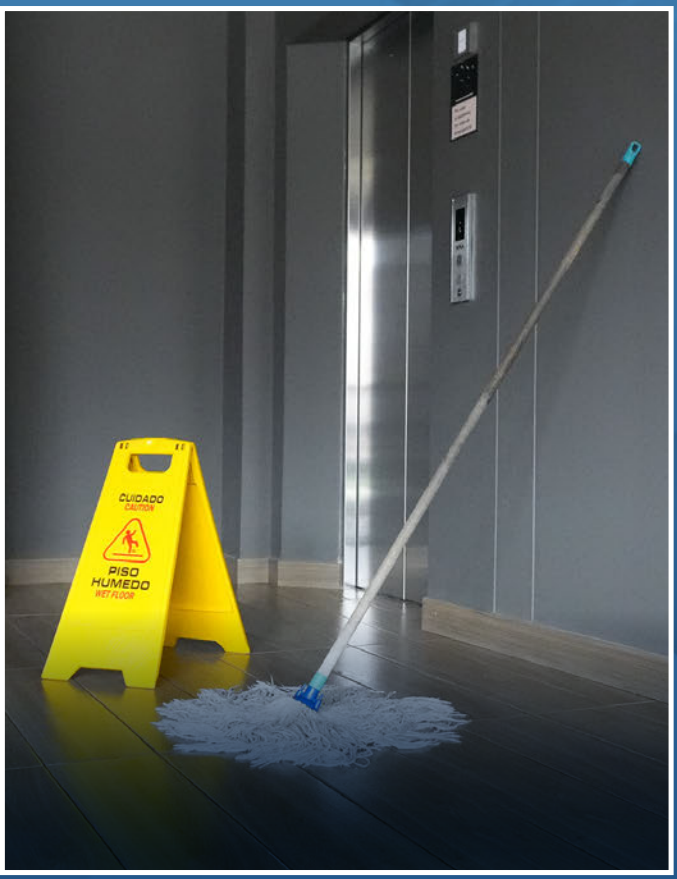


Además, el colaborador deberá

- Informar oportunamente la novedad a su supervisor o responsable directo.
- Entregar los soportes por los canales establecidos por TPROTEC S.A.S.
- Verificar que los documentos sean legibles y contengan la información necesaria.
- Informar oportunamente cualquier prórroga o nueva incapacidad.
- Cumplir el período de incapacidad y no reincorporarse antes de su finalización, salvo que exista la autorización o soporte correspondiente.
- Entregar la documentación adicional que sea requerida para el trámite, validación y seguimiento de la incapacidad o ausencia.

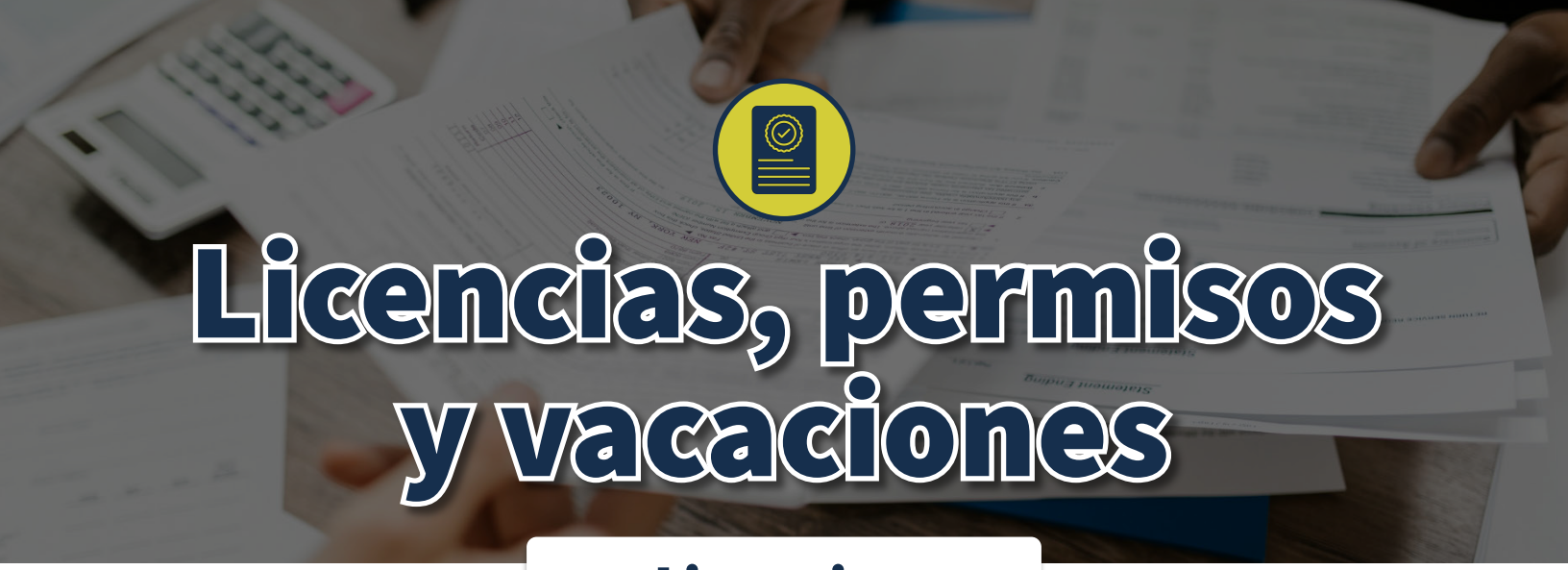
Ausentismo

El ausentismo comprende las ausencias del trabajador por diferentes causas. Su seguimiento permite a la empresa identificar tendencias, prevenir impactos operativos y adoptar acciones de bienestar, SST y talento humano.



- **Calamidad doméstica:** documento o soporte que permita acreditar la situación presentada, cuando por la naturaleza del caso sea posible.
- **Cita o atención médica:** constancia de asistencia o documento expedido por la EPS, IPS o profesional de salud que indique la fecha y hora de la atención, cuando corresponda.
- **Hospitalización o urgencias:** certificado de atención, incapacidad o documento expedido por la institución de salud que acredite la atención recibida.
- **Otros ausentismos autorizados:** deberá presentarse el soporte que corresponda de acuerdo con el motivo de la ausencia y los procedimientos establecidos por TPROTEC S.A.S.

Las ausencias sin soporte, sin justificación o sin reporte oportuno podrán generar las actuaciones administrativas o disciplinarias correspondientes, de acuerdo con el caso y la normatividad vigente.



Licencias, permisos y vacaciones

Licencias

Licencia de maternidad

Certificado o incapacidad de licencia de maternidad expedida por la EPS con las fechas correspondientes y certificado de nacido vivo.

Licencia de paternidad

Registro civil de nacimiento del hijo o certificado de nacido vivo.

Licencia por luto

El trabajador deberá informar inmediatamente al supervisor o responsable directo el fallecimiento del familiar y presentar los documentos que acrediten la situación, como registro civil de defunción y documentos que permitan demostrar el parentesco, dentro de los términos establecidos por la legislación vigente.

Permisos

Los permisos deben solicitarse con la mayor anticipación posible, de acuerdo con su duración y motivo. Los permisos por horas o de 1 a 2 días deberán solicitarse directamente al supervisor, mientras que los permisos de 3 días o más deberán ser solicitados a Talento Humano mediante correo electrónico, indicando el motivo, las fechas y el tiempo requerido.

En todos los casos, el trabajador deberá presentar los soportes correspondientes cuando sean requeridos y esperar la respectiva autorización antes de ausentarse de sus labores. La aprobación estará sujeta a la naturaleza del permiso, las necesidades del servicio y las disposiciones internas y legales aplicables.

Vacaciones



1. Las vacaciones se programan y autorizan de acuerdo con las necesidades del servicio, la normativa laboral vigente y el procedimiento interno de TPROTEC S.A.S. El trabajador deberá enviar su solicitud al correo talentohumano@tprotec.com.co, con una anticipación mínima de 10 días a la fecha estimada para iniciar el disfrute de las vacaciones.

2. Las solicitudes serán atendidas de acuerdo con el orden de llegada y el procedimiento establecido por la empresa. El envío de la solicitud no constituye autorización de las vacaciones. Las vacaciones se entenderán formalmente autorizadas únicamente cuando el trabajador reciba, por el mismo medio (correo electrónico), la correspondiente carta de autorización de vacaciones con las fechas aprobadas.

3. El trabajador deberá verificar las fechas indicadas en la carta de autorización y abstenerse de iniciar el disfrute de las vacaciones sin haber recibido previamente dicha autorización.

Dotación y elementos de protección personal

La dotación y los Elementos de Protección Personal (EPP) son elementos diferentes, pero ambos contribuyen al adecuado desarrollo de las labores. La dotación corresponde a las prendas y elementos suministrados para el desempeño del trabajo, mientras que los EPP están destinados a proteger al trabajador frente a riesgos específicos de acuerdo con las actividades que realiza.

El trabajador debe

- Utilizar correctamente la dotación y los EPP de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- Mantenerlos limpios, en buen estado y en condiciones adecuadas de conservación.
- Utilizar los EPP durante las actividades en las que sean requeridos.
- No modificar, cortar, perforar ni alterar los elementos de protección.
- Reportar oportunamente la pérdida, daño, deterioro o necesidad de reposición.
- No intercambiar elementos personales o EPP cuando esto pueda generar un riesgo.



Dotación

- La reposición de la dotación se realizará cada cuatro (4) meses, de acuerdo con las disposiciones y necesidades establecidas por la empresa.
- Para recibir la nueva dotación, el trabajador deberá realizar la entrega de la dotación anterior conforme a las indicaciones establecidas.
- Se debe evitar el uso de accesorios que puedan generar riesgos, como piercings, pulseras, collares, aretes de tamaño inadecuado, uñas largas u otros elementos que puedan interferir con el desarrollo seguro de las actividades.
- Cuando el colaborador se ausente de sus labores por un período superior a quince (15) días, ya sea por vacaciones, permiso, licencia o incapacidad, será responsable de resguardar y conservar adecuadamente la dotación asignada en su lugar de residencia, garantizando su buen estado y evitando cualquier uso indebido, préstamo, comercialización, alteración o actividad fraudulenta relacionada con la misma.
- En caso de pérdida o robo, realice la denuncia ante la Fiscalía y repórtela a **talentohumano@tprotec.com.co.**



Maquinaria, herramientas y equipos



01 Utilizar únicamente equipos para los cuales se tenga capacitación, autorización o competencia requerida.

02 Realizar inspecciones preoperacionales cuando estén establecidas.

03 No retirar guardas, protecciones o dispositivos de seguridad.

04 No operar equipos defectuosos; reportar inmediatamente la condición.

05 No realizar reparaciones para las cuales no se esté autorizado.

06 Seguir procedimientos, manuales, señalización e instrucciones de seguridad.

07 Mantener el área de trabajo ordenada y libre de obstáculos.

Trabajo en alturas



El trabajo en alturas implica riesgos que requieren controles específicos. Ningún colaborador debe realizar actividades en alturas sin cumplir los requisitos de capacitación, aptitud médica ocupacional, autorización, equipos y procedimientos definidos por TPROTEC S.A.S. y la normativa vigente.

- Verificar que la actividad esté autorizada y controlada.
- Diligenciar los formatos, permisos y listas de verificación establecidos para la actividad.
- Cumplir los requisitos de aptitud médica ocupacional aplicables.
- Utilizar los sistemas de protección contra caídas requeridos.
- Inspeccionar los equipos antes de su uso.
- Reportar condiciones inseguras.
- No improvisar accesos, plataformas o sistemas de protección.
- Cumplir las medidas de prevención, protección y rescate establecidas.
- Contar con la capacitación y el certificado correspondiente al rol desempeñado.

NOTA

Los requisitos técnicos, el Programa de Alturas y los formatos y permisos establecidos por TPROTEC S.A.S. deben mantenerse actualizados y alineados con la normativa vigente aplicable.

Seguridad vial

Cuando las actividades laborales impliquen conducción o desplazamientos por trabajo, el colaborador debe cumplir las normas de tránsito y las medidas de seguridad vial establecidas por la empresa.

- Utilizar siempre cinturón de seguridad.
- No utilizar el teléfono móvil durante la conducción salvo mediante sistemas permitidos y seguros.
- No conducir bajo efectos de alcohol o sustancias que alteren la capacidad.
- Respetar límites de velocidad y señales de tránsito.
- Reportar oportunamente accidentes o incidentes viales relacionados con el trabajo.
- Realizar inspecciones del vehículo cuando corresponda.

Protección de datos y seguridad de la información

- Proteger la información personal de trabajadores, clientes y terceros.
- No entregar documentos o información reservada a personas no autorizadas.
- No compartir claves de acceso.
- Bloquear equipos cuando se deje el puesto de trabajo.
- Utilizar los sistemas y recursos tecnológicos para fines autorizados.
- Cumplir la política de tratamiento de datos personales y las instrucciones internas.
- Reportar pérdida de documentos, equipos, credenciales o posibles incidentes de seguridad de la información.

Servicio y atención al cliente

La calidad del servicio depende de la actitud, presentación, comunicación y cumplimiento de las responsabilidades de cada persona. En la atención al cliente debemos generar seguridad, satisfacción, brindando soluciones que apoyen a dudas o inquietudes frente a los servicios prestados.



01 Debe manejar una buena escucha activa

02 Tenga respuesta oportuna ante las solicitudes presentadas cumpliendo los lineamientos definidos.

03 Mantener una barrera con el cliente

04 Maneje una buena postura al momento de prestar el servicio.

05 No usar improperios ni groserías.

06 Maneje un tono de voz adecuado.

07 Transforma los retos en oportunidades y haz que cada día sea mejor para todos.

08 Hablar de manera adecuada y formal

09 La actitud es el corazón de un buen lugar de trabajo.

10 Respetar su alcance e instrucción.

11 Recuerde, legionario, usted cuenta con una formación y preparación especializada que el usuario puede no tener; por ese motivo, oriéntelo y explíquele la información de manera sencilla y comprensible.





Plan de bienestar

Tprotec genera un plan de bienestar a partir de actividades orientadas a fortalecer el clima laboral, la integración, la motivación, la calidad de vida y el sentido de pertenencia.







Mercado felices



Jovenes a la U



Bingo fin de año



Día de integración





Plan carrera

Tprotec fortalece las competencias de sus legionarios con capacitación continua y oportunidades de crecimiento y ascenso desde los tres meses de vinculación.







Cultura Organizacional

La cultura organizacional reúne los valores, normas y costumbres que guían el comportamiento dentro de Tprotec S.A.S.

Promueva la cultura organizacional reflejando los valores y principios de la compañía.



Así debemos referirnos a un compañero:

Se le dice

Legionario

Los legionarios construyeron el Imperio romano que perduró por siglos, TPROTEC S.A.S. En su misión desea perdurar siglos otra vez de la historia por lo tanto el ser legionario es ser aquel que con su actitud, disciplina, lealtad, compromiso y convicción construye nuestro imperio hasta convertirla en la mejor del país.

En TPROTEC S.A.S. Una persona se transforma en un: Legionario, siendo esta la forma correcta de llamar a un compañero



Saludo corporativo

Cita al reglamento interno

CAPÍTULO XIII ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS. ARTÍCULO 47. Se establecen las siguientes clases de faltas leves y sus sanciones disciplinarias no responder al saludo corporativo establecido por la organización, incumpliendo los lineamientos de cultura organizacional, comunicación respetuosa y los protocolos internos de interacción entre colaboradores.



Saludo corto



Es importante aclarar que el saludo corporativo cambia dependiendo de las personas con las que tengamos contacto, el momento, espacio o medio por el cual se interactúa.

1	**Yo soy el mejor**	Porque el compromiso con la excelencia inicia en nosotros mismos.
2	Porque reconocemos y valoramos la empresa de la cual hacemos parte.	**Tprotec es la mejor**
3	**Nuestros clientes son los mejores**	Porque son la razón de ser de nuestra organización.
4	Para recordar el concepto "Somos familia"	**Somos hermanos**

Yo soy el mejor, Tprotec es la mejor ▶ ¡Nuestros clientes son los mejores!.

Somos hermanos ▶ Les saluda el/la legionario(a) (Nombre y apellido)

Saludo largo



Se utiliza en: mensajes, correos, diligenciamiento de minuta, capacitaciones, reuniones presenciales o eventos internos se debe hacer de la siguiente forma:

01 Yo soy el mejor, Tprotec es la mejor

02 ¡Nuestros clientes son los mejores!

03 Somos hermanos

Agregando la convicción de felicidad:

01 Yo soy el mejor

02 Yo me gusto

03 Yo puedo

04 Yo soy capaz

05 Vine a este mundo a ser feliz y a servir

06 Les saluda el/la legionario(a) (Nombre y apellido)

Protocolo



- Saludo: Al llegar a la reunión, realizar el saludo:
  Yo soy el mejor, Tprotec es la mejor
  Nuestros Clientes son los mejores
  Somos hermanos, le saluda el legionario...
  (Con el puño en el pecho)

- Himno

- Oración del Legionario
  Somos Hermanos (Abrazo al final de la oración)

- Decálogo del día

- Convicción de Felicidad:
  Yo soy el mejor, Yo me gusto, Yo puedo,Yo soy capaz, Vine a este mundo a ser feliz y a servir.
  (Con el puño en el pecho)

- Eslogan (Grito victoria):
  Yo soy el mejor, Tprotec es la mejor
  (Tres veces con el puño en el aire)

- **Estamos haciendo historia**

Himno Tprotec

ESTROFA I

TPROTEC avanza firme
con trabajo y calidad,
brindando siempre confianza
con esfuerzo y responsabilidad.
con entrega y vocación,
la excelencia es nuestro sello
y el servicio, nuestra misión.

CORO

TPROTEC, empresa líder,
compromiso y honestidad,
trabajamos siempre unidos
con respeto y lealtad.
con esfuerzo y excelencia,
damos soluciones con valor,
llevando a cada espacio
bienestar y atención.

ESTROFA II

Somos manos que transforman
cada entorno en lo mejor,
con disciplina y constancia
cumplimos nuestra labor.
El servicio y compromiso
Son el emblema de nuestra
profesión siempre damos
lo mejor, con actitud y excelencia,
el servicio hecho con honor.

FINAL

TPROTEC seguirá adelante
con esfuerzo y superación,
sirviendo siempre con orgullo,
calidad y dedicación.
Porque unidos construimos
confianza y bienestar,
siempre firmes al servicio,
y listos para avanzar.

Oración Legionario

Señor, eres mi guía, mi luz, mi camino a seguir; no permitas que me aleje de ti; en ti soy feliz, en ti encuentro plenitud, contigo no me falta nada.

Señor, te doy gracias por todas las personas que dispones a mi alrededor, porque sé que son apoyo, me ayudan a crecer, aprendo de ellas y sé que tú las pusiste ahí por un propósito para mi vida.

Señor, gracias por mi familia, son mi ilusión; gracias por mis amigos, son mi apoyo; gracias por mis compañeros legionarios, son mis hermanos; gracias por mis clientes; son los que me dan el sustento; gracias por mi familia Tprotec, es mi segunda familia; te pido humildemente por cada uno de ellos y sus familias para que en ti encuentren paz, amor y esperanza.

Señor, dame integridad para nunca abandonar los valores heredados de mis padres, sabiduría para enfrentar los desafíos de la vida, constancia para nunca abandonar el camino del bien.

Señor, soy legionario, mi vida es servir, mi misión es hacer feliz a las personas que pusiste en mi camino y mi propósito es abonar el camino para tener el privilegio de compartir contigo esta vida y la que tienes reservada para mí en tu reino.

Amén



Somos hermanos

Tprotec promueve la confianza, fraternidad e igualdad, tomando como referencia el mensaje «Somos familia». Debemos dar dos golpes en el pecho, a la altura del corazón, con la mano derecha mientras se dice: Somos hermanos, seguido de un abrazo.



Estamos haciendo historia

Se realiza de forma ocasional cuando se le indique al legionario. Extendemos el puño al frente, ya que representa el ser diferentes, generando una vocación de servicio, sobresaliendo con una actitud de calidad y excelencia.



Decálogos

¿Qué decálogo me aplica?

Si es operativo (prestas tus servicios en un punto) decálogo del legionario

Si es asistencial decálogo del mejor asistente legionario

Si es líder (Tienes un equipo de trabajo a cargo) decálogo del mejor líder

Decálogo del legionario

01 Sonreír siempre.

02 El cliente sabe mi nombre, yo sé el nombre de los clientes.

03 Saludar, saludar y saludar.

04 Controlo mi temperamento, nunca respondo improperios o groserias, siempre tengo una respuesta agradable al cliente.

05 Siempre poseo una "ACTITUD POSITIVA" ante Dios, ante la vida y ante el cliente.

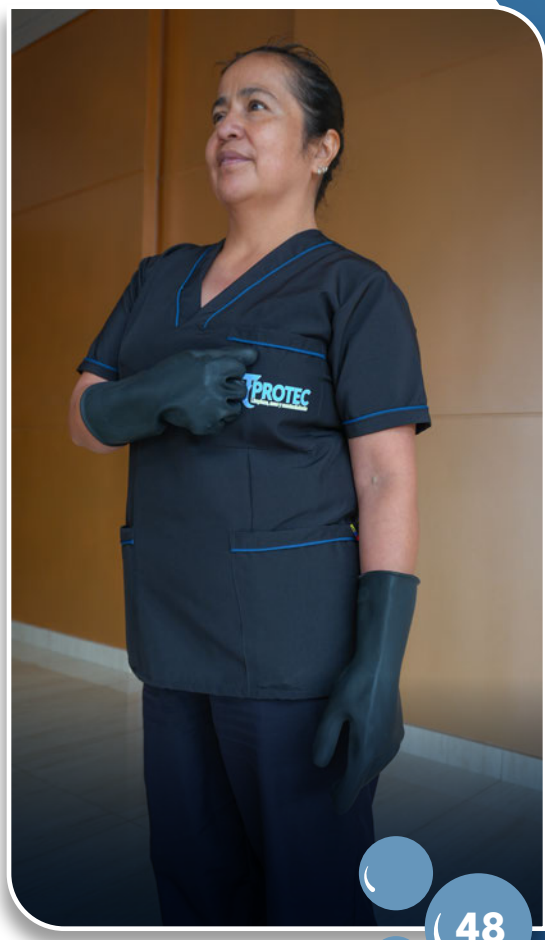
06 Siempre estoy impecable en mi presentación personal.

07 Siempre aporto más de lo que se pide en mi trabajo.

08 En mi trabajo nunca fumo, hablo por celular, me siento a descansar, consumo bebidas alcohólicas, leo la prensa, utilizo audífonos.

09 Nunca tuteo al cliente, ni utilizo términos como amigo, hombre, vecino, compadre o reina para dirigirme a ellos.

10 El cliente siempre tiene la razón.



Decálogo del asistente



01 Tratar a todas las personas con las queinteractúo y presto mi servicio con la máxima atención, respeto y cortesía.

02 Todo el mundo es importante.

03 Siempre mira a los ojos, sonríe y posee actitud positiva (gente bonita).

04 Entrega mucho más de lo que te piden.

05 Generar amor en todas las personas con las que trabajo y atiendo.

06 Seré discreto y manejaré la confidencialidad de la información que manejo.

07 Seré humilde en el servicio de las personas que debo atender.

08 Brindaré lo mejor de mí en la consecución de los objetivos de la empresa.

09 Siempre hablaré bien de mis compañeros y de la empresa.

10 Inculcaré en todas las personas: "Yo soy el mejor, Tprotec es la mejor".

Decálogo del líder

01 Saber escuchar, apoyar y reconocer.

02 Enamorar al colaborador.

03 Ejercer la autoridad y la disciplina con respeto y amor.

04 Enseñe mediante el ejemplo, sea un modelo a seguir, hay que ser constante, el colaborador no tolera al mediocre.

05 Lidere con humildad. ¿Qué es un líder sin seguidores?

06 Promueva, ayude, fortalezca, para que su colaborador sea el mejor, apoye a los demás sin esperar nada a cambio.

07 Capacidad de hacer y trabajar en equipo. Los que ganan campeonatos son los equipos, no los entrenadores o jugadores.

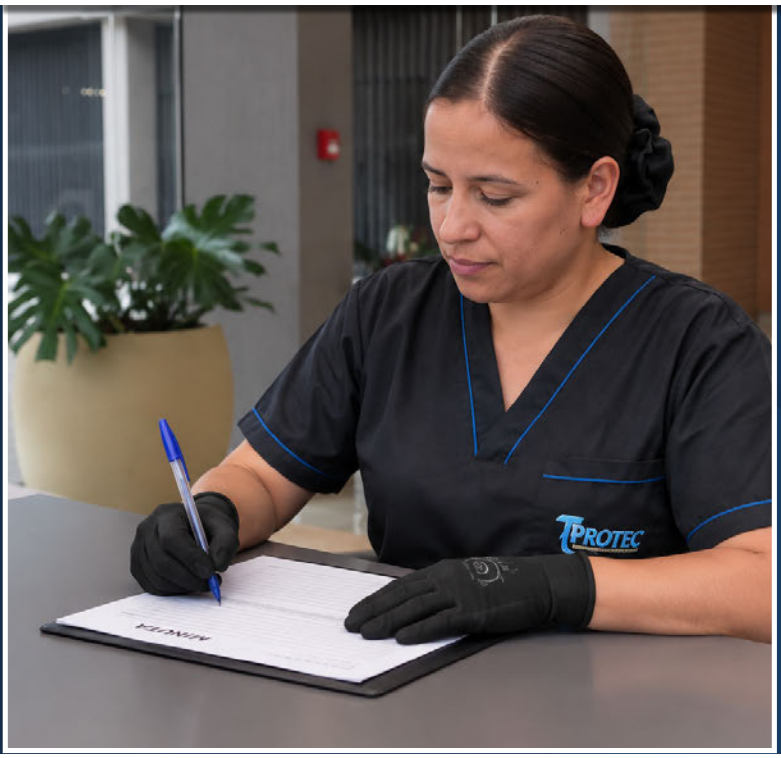
08 El líder conduce desde el frente, no desde la retaguardia. Manténgase en la cabeza del pelotón.

09 Hay que liderar para ganar.

10 Vigile lo que dice y hace, siempre en "ACTITUD POSITIVA".



Estructura del decálogo a través de minuta o correos



01 **¡Yo soy el mejor, Tprotec es la mejor! Nuestros clientes son los mejores.**
"Somos hermanos"

02 Le saluda el legionario (nombre y apellido).

03 Buen (día, tarde o noche).

04 Punto del decálogo del día
(reportar el que aplique en el día).

05 Reporte de minuta
(como normalmente se debe de hacer según conocimientos en seguridad)

Recuerda

Si eres administrativo, no debes diligenciar la minuta sino que escribes por tu grupo de whatsapp. Es importante que esta misma estructura se utilice en los correos corporativos.

Al finalizar se coloca la convicción de felicidad

«Yo soy el mejor» «Yo me gusto» «Yo puedo» «Yo soy capaz»
«Vine a este mundo a ser feliz y a servir»



Convicción de felicidad

Nuestro compromiso ético abarca toda la organización,
promoviendo el amor propio y fortaleciendo la autoestima.

Yo soy el mejor Yo me gusto Yo puedo Yo soy capaz

Vine a este Mundo a ser Feliz y a servir

Sin olvidar el propósito final: Vine a este Mundo a ser Feliz y a servir.



Grito de victoria

Este momento proyecta la euforia, la emoción y el amor por la empresa.

El grito de victoria se realiza extendiendo el puño derecho al frente al decir:

«Yo soy el mejor, Tprotec es la mejor».



Estamos haciendo historia

Se realiza **de forma ocasional cuando se le indique al legionario. Extendemos el puño al frente,** ya que representa **el ser diferentes,** generando una vocación de servicio, sobresaliendo con una actitud de calidad y excelencia.

Beneficios con aliados estratégicos

Tprotec **ofrece programas y beneficios** para fortalecer el bienestar y desarrollo de sus colaboradores.

CASA
Carlos Lara

322 862 5379

IGUALCOOP
Cooperativa multiactiva para la igualdad

313 243 4141

CASA
Carlos Lara

Casa Carlos Lara

Es un espacio de bienestar y desarrollo familiar que ofrece:



Acompañamiento psicológico y jurídico totalmente gratis



Curso de inglés
Ludoteca



Biblioteca



Cafetería



Actividades culturales, educativas y recreativas



Espacios para la primera infancia



Promoción de lectura



Descuentos en el gimnasio Legion Fitness para quienes estén afiliados a Igualcoop

IGUALCOOP

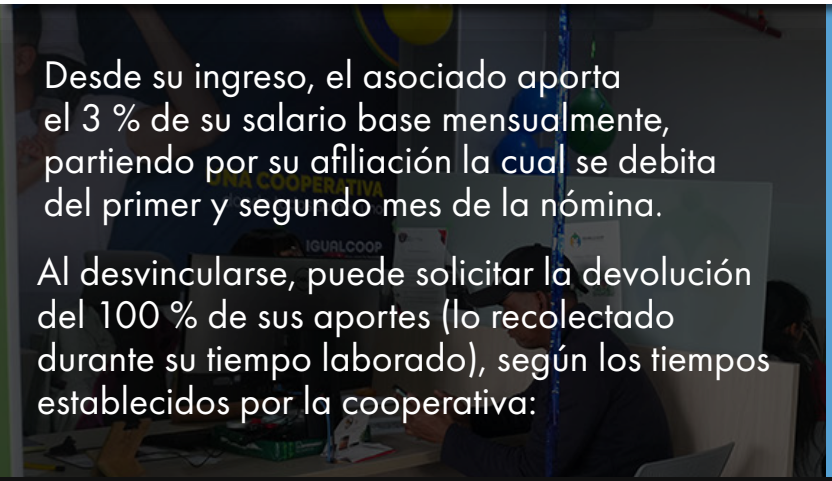
Cooperativa multiactiva para la igualdad



IGUALCOOP

Es una cooperativa financiera multiactiva que tiene por beneficios:

- Créditos con tasas preferenciales.
- Bienestar y recreación para toda la familia.
- Compra de cartera.
- Educación.
- Auxilios.
- Convenios.
- Beneficios de la fundación Casa Carlos Lara.
- Descuentos en la Academia Versa.



Desde su ingreso, el asociado aporta el 3 % de su salario base mensualmente, partiendo por su afiliación la cual se debita del primer y segundo mes de la nómina.

Al desvincularse, puede solicitar la devolución del 100 % de sus aportes (lo recolectado durante su tiempo laborado), según los tiempos establecidos por la cooperativa:

60 días calendario bajo las políticas establecidas

Es importante tener en cuenta que, en el Capítulo VI, artículo 116, se encuentra establecido el plazo correspondiente para la devolución de los aportes sociales de los asociados que soliciten su retiro.

Abrimos nuestras puertas, conócenos. ¡Yo soy el mejor, Tprotec es la mejor!
Nuestros clientes son los mejores. Somos hermanos.

Directorio de contactos



Área/Contacto	Número de contacto	Correo electrónico
Talento humano	318 678 9294	talentohumano@tprotec.com.co
SST	318 678 9294	analistasst@tprotec.com.co
Nómina	322 818 1102	nominaph@tprotec.com.co
Selección	322 887 9767	seleccion@tprotec.com.co
Operaciones	318 615 5515 300 536 9943	operaciones@tprotec.com.co
Compras	310 819 8673	compras@tprotec.com.co


TPROTEC
Limpieza, aseo y mantenimiento
Gracias por hacer parte
de esta gran familia
¡Yo soy el mejor, Tprotec es la mejor!
NUESTROS CLIENTES SON LOS MEJORES
SOMOS HERMANOS