

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS

GLOBAL TALENT CONNECTIONS
VERSIÓN JULIO 2025

Introducción

En **Global Talent Connections** creemos firmemente que la calidad del servicio comienza con la excelencia en la ejecución diaria. Este **Manual de Buenas Prácticas** ha sido creado para guiar a todos los asistentes virtuales en su trabajo, asegurar un estándar profesional uniforme y fortalecer la relación con nuestros clientes.

Nuestro objetivo es garantizar que cada colaborador comprenda las expectativas, herramientas, principios de comportamiento y procedimientos fundamentales que forman parte de nuestra cultura operativa. Este manual es una guía viva, sujeta a mejoras continuas en función del aprendizaje colectivo y la evolución del entorno digital.

A través de estas buenas prácticas buscamos:

- Brindar un servicio eficiente, proactivo y personalizado.
- Fortalecer la comunicación interna y externa.
- Asegurar la integridad, confidencialidad y responsabilidad profesional.
- Promover el crecimiento constante de cada miembro del equipo.

Te invitamos a leer, aplicar y contribuir activamente con este manual para seguir construyendo juntos una empresa sólida, confiable y humana.

Objetivo del Manual

Establecer normas claras de comportamiento, comunicación, calidad y profesionalismo que deben seguir todos los asistentes virtuales para garantizar un servicio excepcional a nuestros clientes.

Principios de conducta profesional

1. Compromiso con la Empresa

- Todo asistente virtual debe demostrar lealtad, ética y compromiso profesional hacia la empresa y sus clientes.
- Se espera disposición al cambio, aprendizaje continuo y una actitud proactiva para mejorar procesos o resolver desafíos.

2. Cumplimiento de Horario

- El asistente virtual debe cumplir estrictamente con el horario asignado.
- Las entradas, descansos y salidas deben registrarse en el canal correspondiente (por ejemplo, grupo de WhatsApp).
- Las ausencias deben ser notificadas con antelación a su coordinador.

→ *Faltas injustificadas de más de 1 hora pueden considerarse abandono de jornada.*

3. Exclusividad y Conflicto de Interés

- No se permite prestar servicios **a otra empresa o cliente** durante el horario laboral sin autorización expresa de la dirección.
- Se considera falta grave si un asistente utiliza información interna para su beneficio o el de terceros.

4. Imagen Profesional

- La vestimenta durante videollamadas debe ser formal (camisa, blusa o ropa neutra sin logos personales).
- Se debe mantener un espacio de trabajo ordenado y libre de interrupciones.

5. Requisitos Técnicos y Disponibilidad

- Cada asistente debe contar con:
 - Laptop o computadora funcional
 - Buena conexión a internet (mínimo 10 MB)
 - Energía estable o respaldo (UPS, batería externa)
- Debe estar **localizable** durante su jornada en los canales oficiales.

6. Evaluaciones y Seguimiento

- El rendimiento será revisado periódicamente por el área de calidad.
- Se evaluará: puntualidad, cumplimiento de tareas, comunicación y actitud.
- El incumplimiento reiterado puede derivar en llamados de atención o suspensión.

→ **Faltas**

1. No presentarse sin notificación previa
2. Registrar tiempo sin trabajar efectivamente
3. Faltar 1 o más veces sin justificación
4. Incumplir directrices o uso incorrecto de datos

Comunicación con el cliente

1. Responder en tiempos oportunos

- Priorizar mensajes del cliente dentro del horario laboral.
- Si no se tiene una respuesta inmediata, confirmar recepción del mensaje y prometer seguimiento:

“Gracias por su mensaje, lo reviso y le doy respuesta en breve.”

2. Usar un tono profesional y amable

- Mantener cordialidad sin caer en excesos de confianza.
- Ser directos, claros y positivos.

3. Evitar errores ortográficos o de redacción

- Leer dos veces antes de enviar.
- Usar puntos, comas y saludo de forma adecuada.
- Usar herramientas como Grammarly (para inglés) o corrector automático.

4. Confirmar la recepción de instrucciones

- Si el cliente envía una tarea, se debe responder:

“Tarea recibida, estaré trabajando en ello y le comparto avances a más tardar a las 3:00 p.m.”

5. Cuidar la comunicación escrita y por videollamada

- Estar presentables en caso de reuniones en cámara.
- Ser puntuales y mantener el fondo de pantalla ordenado.
- No interrumpir y tomar notas activamente.

6. Informar ante retrasos o bloqueos

- Si surge un problema, debe informarse con claridad y propuesta de solución.

“Hola [Nombre], encontré un bloqueo con el archivo. Ya contacté al soporte y le mantengo informado.”

Ejemplos de mensajes recomendados

Situación	Mensaje sugerido
Confirmación de tarea	“Gracias, ya tomé nota de la tarea y empiezo de inmediato.”
Entrega de avance	“Le comparto el avance hasta el momento. ¿Desea que continúe por esa línea?”
Retraso o bloqueo	“Tuve un imprevisto con [tema]. Me disculpo y lo resolveré antes de [hora].”
Cierre del día	“Finalicé las tareas del día. Quedo atenta si requiere algo más.”

Errores comunes que deben evitarse

- No responder durante horas sin justificación.
- Usar emojis excesivos o abreviaciones informales (ej: “okkk”, “daleee”).
- Dejar mensajes sin contexto o con errores (ej: “Ya lo hice” sin especificar).
- Ignorar instrucciones anteriores o entregar sin confirmar detalles.

Estándares de comunicación

Área	Estándar básico
Tiempo de respuesta	Máximo 1 hora dentro de jornada laboral
Ortografía	0 errores críticos; revisión obligatoria antes de enviar
Profesionalismo	Tono cordial, respetuoso, con estructura clara en cada mensaje
Canales permitidos	WhatsApp (asignado), correo, Slack según cliente

“Cada interacción con el cliente es una oportunidad para reforzar nuestra reputación como profesionales confiables. Comunicar con respeto, claridad y empatía es una parte esencial del servicio.”

Uso Responsable de Herramientas Digitales

Buenas prácticas generales

- Utilizar únicamente las plataformas autorizadas por la empresa o el cliente.
- Activar las herramientas de monitoreo de tiempo (como Hubstaff, Monitask, etc.) desde el inicio de jornada, pausando en descansos y cerrando correctamente al finalizar.
- Mantener organizados los archivos y carpetas en la nube (Google Drive, Dropbox, etc.).
- Usar canales oficiales de comunicación para temas laborales (WhatsApp, Slack, correo corporativo).
- Cuidar la ortografía, la redacción y el tono profesional en cada mensaje o documento.
- Revisar cada plataforma diariamente para cumplir con tareas, notificaciones o reuniones programadas.

Seguridad y confidencialidad

- No compartir contraseñas, accesos o información sensible sin autorización expresa.
- Cambiar contraseñas periódicamente y usar gestores de acceso si el cliente lo solicita.
- Cerrar sesión en dispositivos compartidos o públicos.
- Reportar de inmediato cualquier falla técnica, pérdida de información o acceso no autorizado.

“El buen uso de las herramientas no solo mejora la productividad, también demuestra compromiso y profesionalismo ante el equipo y los clientes.”

Evaluación y Reconocimiento

1. Evaluación mensual por parte del área de calidad o coordinación

- Puntualidad y asistencia
- Cumplimiento de tareas y tiempos
- Comunicación con el cliente y el equipo
- Actitud, iniciativa y resolución de problemas

2. Encuestas de satisfacción al cliente

- Se aplican de forma periódica o al finalizar proyectos.
- Incluyen ítems como calidad del trabajo, proactividad, trato profesional, entre otros.

3. Retroalimentación constante

- Se realizan devoluciones individuales sobre aciertos y oportunidades de mejora.
- Siempre con enfoque constructivo y propuestas claras de mejora.

Reconocimiento al desempeño destacado

1. Reconocimiento público

- Se destaca el trabajo sobresaliente en reuniones internas o canales oficiales.

2. Bonificaciones o incentivos simbólicos

- Según política de la empresa, se pueden ofrecer bonos por desempeño, certificados digitales, tiempo libre o pequeños premios.

3. Crecimiento profesional

- Oportunidad de liderar equipos o capacitar a otros asistentes.

Herramientas de evaluación

- Formularios automáticos (Google Forms)
- Checklist de desempeño mensual
- Reportes de tiempo y entregables
- Feedback del cliente registrado

Principios clave del proceso de evaluación

Principio	Aplicación
Transparencia	Todos los criterios de evaluación son conocidos desde el inicio
Equidad	Se evalúa a todos por igual, sin favoritismos
Mejora continua	El proceso busca hacer crecer al asistente, no sancionar

“Evaluar no es castigar, es una oportunidad para crecer. Reconocer no es premiar lo perfecto, es valorar lo que construimos con compromiso.”