



MANUAL DE CULTURA DE SERVICIO



INDICE

Acuerdo de Gerencia.....	1
Servicio	3
Cultura de Servicio	3
Introducción a la Cultura de Servicio	4
Visión de Servicio	5
Estándares de la Cultura de servicio.....	6
Cortesía	6
Indicadores del nivel de cortesía	7
Responsabilidad	11
Indicadores del nivel de responsabilidad	11
Efectividad	14
Indicadores del nivel de efectividad.....	14
Consistencia	18
Indicadores del nivel de consistencia	18
Anexos	21
Vigencia.....	30



Acuerdo No. GE-032-2009

LA GERENCIA DEL INSTITUTO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN Y
PRODUCTIVIDAD -INTECAP-

CONSIDERANDO:

Que el Decreto 17-72 del Congreso de la República, Ley Orgánica del INTECAP, en su artículo 23, numeral 1., establece que entre otras atribuciones de la Gerencia, están las de organizar, coordinar, ordenar y controlar las labores generales de sus dependencias y del personal.

CONSIDERANDO:

Que por su parte, el artículo 22 de la Ley Orgánica del INTECAP citada, en la parte final del artículo 22, estipula que el Gerente es responsable ante la Junta Directiva, de la buena administración y marcha del Instituto, y de la formación, preparación y eficiencia del personal.

CONSIDERANDO:

Que con la finalidad de mantener y mejorar la atención de la demanda formativa y de productividad con estándares de calidad, es preciso fortalecer nuestros servicios con la ética, valores y conducta de cada uno de nuestros servidores, que den la pauta de presencia y desarrollo permanente de un programa de una Cultura de Servicio, el cual debe enlazarse con los planes estratégicos institucionales, el Sistema de Gestión de la Calidad, la Gestión de Recursos Humanos y normativa aplicable a la institución; efecto para el cual, es necesario emitir disposiciones que privilegien tal CULTURA DE SERVICIO en todos los ámbitos de actuación del INTECAP.



POR TANTO:

Esta Gerencia, con base en lo considerado, artículos 22, 23 numerales 1 y 10., de la Ley Orgánica del INTECAP, contenida en el Decreto 17-72 del Congreso de la República,

ACUERDA:

Emitir el siguiente,

MANUAL DE CULTURA DE SERVICIO INTERNO DEL INSTITUTO
TÉCNICO DE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD -INTECAP-



SERVICIO

Es una actividad o conjunto de actividades que se realiza a través de la interacción entre nuestros clientes y los miembros de la Institución proveedora del servicio; con el objeto de satisfacerle una necesidad.

El comportamiento que los miembros de la Institución demostramos al cliente, está influenciado por los valores institucionales, la educación, las creencias, el entorno social y organizacional y otros factores.

CULTURA DE SERVICIO

Es el conjunto de valores, creencias, conocimientos y costumbres, orientadas al servicio, que los miembros de la Institución compartimos dentro de nuestra organización y que se manifiestan en nuestras acciones diarias.

La sumatoria de las acciones diarias de servicio, de cada uno de los elementos de la Institución, reflejan nuestra cultura de servicio.

Estándares de la Cultura de Servicio

Los estándares de nuestra Cultura de Servicio son:

- Cortesía
- Responsabilidad
- Efectividad
- Consistencia



INTRODUCCIÓN A LA CULTURA DE SERVICIO

Con la finalidad de atender con estándares de calidad, la demanda formativa y de productividad; el INTECAP ha enfocado estratégicamente la gestión institucional con resultados óptimos, lo que ha permitido el reconocimiento y posicionamiento institucional en el ámbito nacional e internacional, como una institución LIDER Y MODELO EN LA EFECTIVIDAD DE NUESTROS SERVICIOS. Estas cualidades deben fortalecerse con la ÉTICA, VALORES, CONDUCTA Y CALIDAD DE SERVICIO que brinde cada una de las personas que prestan servicios a favor del INTECAP, (gerente, jefes de primer y segundo nivel, mandos medios, personal técnico administrativo, personal técnico docente, proveedores individuales de servicios técnicos y/o profesionales y personal de empresas subcontratadas); por lo que éste es su alcance.

La importancia de la excelencia en el servicio está plasmada en la **Visión, Misión, Valores Institucionales y Política de Calidad**; y a partir de ellos se ha desarrollado un programa para la creación de la **Cultura de Servicio** en el INTECAP; congruente con el Sistema de Gestión de la Calidad, el Sistema de Gestión de Recursos Humanos y el Catálogo de Competencias Genéricas y Metodológicas.

VISIÓN

Ser reconocidos como la institución líder y modelo en la efectividad de nuestros servicios, que busca constantemente la excelencia.

MISIÓN

Formar y certificar trabajadores y personas por incorporarse al mercado laboral, así como brindar asistencia técnica y tecnológica en todas las actividades económicas, para contribuir a la competitividad y al desarrollo del país.



Se enfatiza que todos los esfuerzos del personal deberán estar orientados hacia la satisfacción del cliente, con la finalidad de superar sus expectativas, bajo el principio de ***hacer bien las cosas desde la primera vez.***

VISIÓN DE SERVICIO

La definición de la VISIÓN DE SERVICIO, es el punto de partida y como resultado del proceso se definieron los principios éticos, estándares e indicadores, integrados en el presente "Normativo de Cultura de Servicio interno del INTECAP".





ESTÁNDARES DE LA CULTURA DE SERVICIO

CORTESÍA

“Servir a todos nuestros clientes con equidad, respeto y amabilidad”

Para garantizar la equidad, el respeto y la amabilidad en la interacción diaria con clientes internos y externos del INTECAP, es necesario considerar que el respeto parte de uno mismo y a partir de ese punto, las personas están en capacidad de respetar y tratar con cortesía a los demás.

La cortesía en la interacción con los clientes, permite que los procesos fluyan y que se sientan cómodos al plantear sus requerimientos, implica la capacidad que tiene de ponerse en su lugar y tratarlos con respeto y amabilidad; considerando un adecuado lenguaje verbal y corporal, así como una comunicación escrita o telefónica que concuerde con lo que el cliente recibe personalmente.

La cortesía se refuerza con el entorno en el cual se atiende a los clientes, incluyendo la presentación personal y de los ambientes de trabajo.



Indicadores del nivel de cortesía:

1. Imagen institucional

Busca que la imagen que se transmite a los clientes sea impecable.

La imagen institucional consiste en:

- a. Imagen personal y b. Instalaciones

2. Comunicación efectiva

La capacidad de transmitir, escuchar y entender un mensaje, utilizando un léxico adecuado.

La comunicación efectiva puede ser:

- a. Persona-Persona y b. Telefónica.

Imagen Personal:

La imagen personal de los colaboradores del INTECAP debe ser impecable en todo momento y conforme a: **Acuerdo No. GE-173-2007, Manual de Normas Gráficas G.D.IM-02** y cualquier otra disposición de las autoridades.

Instalaciones:

Las instalaciones del INTECAP deben siempre estar limpias, ordenadas y en buen estado; para que nuestros clientes internos y externos se sientan cómodos.

Lenguaje no verbal:

El lenguaje corporal transmite gran parte de la calidad del servicio que se quiere brindar. Los aspectos importantes que debe considerar son: el contacto visual, las expresiones faciales, la postura y movimientos del cuerpo, gestos con las manos, pulcritud, el contacto y la distancia física.





Por muy cansado que esté, evite mostrar una postura inadecuada, descuidada o que transmita a su cliente que no está dispuesto a escucharle. Recuerde que una postura inadecuada, no necesariamente es sólo aquella que transmita cansancio o falta de motivación, también lo es una postura que transmita prepotencia.

Comunicación Persona-Persona:

Debemos considerar varios aspectos:

- Preparación de la reunión
- Lenguaje corporal
- Apariencia personal
- El tono de voz
- Las palabras (utilice el menor número posible de tecnicismos a menos que sea necesario).

Mejore su capacidad de escuchar:

La esencia de la escucha empática no consiste en estar de acuerdo; consiste en comprender profunda y completamente a la otra persona, tanto emocional como intelectualmente.

Sugerencias para mejorar su capacidad de escuchar:

- Deje de hablar
- Haga que el cliente se sienta cómodo
- Demuéstrele al cliente que desea escucharlo
- Evite distracciones



- Enfatique con el ambiente, para que la persona sienta que puede expresar sus necesidades abiertamente.
- Mantenga la calma y sea paciente
- Evite discusiones y críticas
- Haga preguntas

Sugerencias para mejorar la cortesía:

Póngase en lugar del cliente: ¿Qué pensaría usted si le dieran una respuesta inadecuada? ¿Lo consideraría profesional? ¿Le transmitiría que realmente conoce su trabajo?

Trate al cliente como lo más importante de su trabajo; en el INTECAP lo más importante es servir.

Sea asertivo: siempre atienda con cortesía a sus clientes.

Maneje las situaciones: evite y neutralice los obstáculos que le impiden ser cortés.

Planifique, prepare y practique las normas de cortesía: saludo, despedida, llamar al cliente por su nombre, escuchar atentamente, respetar a las personas.

Practique el hábito de la cortesía: olvidarse de ser cortés es señal de indiferencia y arrogancia, mientras más cortés sea más actitudes positivas generará.

Aplique la comunicación verbal positiva: sus palabras deben evidenciar su deseo sincero por atender al cliente.



Escuche con atención: concéntrese en cada cliente, repregunte, comprenda sus necesidades.

Cuide su imagen personal: le ayudará a generar una mejor interacción con sus clientes.

Cuide las instalaciones de la Institución: Mantenga su área de trabajo limpia y ordenada, vele por mantener SIEMPRE en buen estado el mobiliario, equipo e instalaciones .



RESPONSABILIDAD

“Cumplir excepcionalmente con los requerimientos de servicio de nuestros clientes”

*Con el objeto de garantizar la calidad del servicio al cliente y superar sus expectativas, se hace indispensable que todas las personas que prestan sus servicios a favor del INTECAP, se apeguen al cumplimiento de sus atribuciones de forma consistentemente **RESPONSABLE**.*

La responsabilidad se entiende como cumplir con el deber asignado, permanecer fiel al objetivo y llevarlo a cabo con integridad; es decir, asumir las consecuencias de todos aquellos actos que realizamos en forma consciente e intencionada.

Por lo tanto, responsabilidad es administrar con eficiencia el tiempo y los recursos para obtener de ellos el máximo beneficio.

Indicadores del nivel de responsabilidad:

1. Conocimiento de las funciones inherentes al servicio

Mantener actualizados sus conocimientos respecto a su puesto de trabajo, los servicios que presta el INTECAP y procesos generales.



2. Actitud de servicio

Disposición de realizar un esfuerzo extra en cada uno de los servicios que se brinden a los clientes.

3. Puntualidad en los servicios.

Respeto por el tiempo de cada cliente, que se demuestra con el cumplimiento de los horarios en cada uno de nuestros servicios.

Conocimiento de las funciones inherentes al servicio:

Debemos estar siempre actualizados en lo referente a nuestras funciones generales de trabajo y específicamente en las relacionadas con la prestación de nuestros servicios, para atender a nuestros clientes de una forma excepcional.

Actitud de servicio:

Demostrar que tenemos el interés y la actitud de resolver o apoyar en cualquier duda o demanda de nuestros clientes, haciendo un esfuerzo extra en las diferentes actividades de nuestros servicios que participemos.

Puntualidad en los servicios:

Administre su tiempo: Utilice un sistema de administración del tiempo, anote todas sus citas y actividades.

Sea puntual: Inicie y finalice los servicios en los horarios previstos. Practique la puntualidad en situaciones cotidianas,



esto le ayudará a desarrollar el hábito y a mejorar su desempeño.

Solucione problemas: Si tiene algún problema avise a las partes interesadas, nunca evite enfrentar la situación; si les avisa con tiempo, ellos comprenderán y le podrán ayudar a encontrar una solución.

Cumpla con la fecha y hora prometidas al cliente: nunca prometa algo que no podrá cumplir.

Cumpla plazos (la fecha y hora de entrega de sus procesos) a sus compañeros de trabajo, recuerde que el servicio de calidad es el resultado del esfuerzo de todos.



EFFECTIVIDAD

“Lograr la satisfacción total de nuestros clientes, por medio de un servicio de alta calidad”

Para alcanzar este estándar, se requiere de la interacción de la prontitud y el cumplimiento, validándolos en función de tiempo y aprovechamiento de los recursos disponibles.

Lograr la efectividad en nuestros servicios implica brindar un servicio rápido y preciso, en donde se toma en cuenta cumplir los compromisos adquiridos con el cliente. La efectividad requiere de iniciativa y orden en la prestación de nuestros servicios.

Indicadores del nivel de efectividad:

1. Prontitud en atención a la solicitud y/o necesidad del cliente.

Utilizar el menor tiempo posible para cumplir con las solicitudes o necesidades del cliente.

2. Cumplimiento de lo acordado con los clientes.

Llenar las expectativas del cliente a través de cumplir los compromisos adquiridos.



Prontitud en la atención:

En el servicio al cliente cada uno, desde su puesto de trabajo, debe lograr la excelencia en el servicio, sin que ello implique el uso innecesario o desmedido de los recursos de la institución; a la vez debe hacerlo con prontitud, en el momento y el lugar requeridos, para que no sólo se alcance la satisfacción del cliente sino que se superen sus expectativas.

Cumplimiento de lo ofrecido y acordado con el cliente:

El cumplimiento de lo ofrecido y acordado con los clientes es de vital importancia, porque se convierte en el punto de referencia para diferenciar un servicio deficiente de uno excelente; asimismo puede generar comentarios positivos del INTECAP, y lograr que el cliente vuelva a requerir nuestros servicios.

El cumplimiento implica:

- Cumplir con lo que ofrece al cliente de manera consistente, SIEMPRE.
- Dar seguimiento a sus requerimientos.
- Ser honesto.
- Mantener una comunicación periódica.
- Estar pendiente de las nuevas tendencias del mercado.
- Mantener una actualización continua de los cursos, del recurso humano y tecnología, que garanticen la EFECTIVIDAD del servicio.



Sugerencias para mejorar la efectividad:

Analice sus actividades y procesos de manera detallada, para tener un parámetro correcto del tiempo requerido para la prestación del servicio; de esta manera evitará prometer lo que no puede cumplir.

Esfuércese por prometer menos y dar más a los clientes y compañeros de trabajo.

Si la prestación del servicio lleva más tiempo del esperado, el cliente percibirá que no se cumplirá con lo acordado. El estándar "efectividad" implica la prestación del servicio de manera correcta y oportuna, logrando los objetivos en el tiempo adecuado.

Se debe ayudar al cliente a tener expectativas realistas sobre las características del servicio que se le brindará, incluyendo: requisitos, duración, precio, procedimiento de inscripción y pago, manual y material didáctico de apoyo, materiales utilizados en la ejecución del servicio y constancias o documentos de certificación.

- **Evite prometer en exceso:** es mucho mejor sobrepasar las expectativas de los clientes que quedarse por debajo de ellas.
- **No sobredimensione las expectativas finales del servicio:** el cliente esperará que usted cumpla con todas sus promesas; hay que ser muy cuidadoso y comunicar claramente los alcances y limitaciones del servicio, no prometer lo que no se está en posibilidades de realizar.



- **Anticiparse a las expectativas de los clientes:** informarles sobre otros servicios alternativos o complementarios con relación al servicio que adquirieron inicialmente.
- **Familiarizar al cliente con todos los factores externos:** que pueden afectar positiva o negativamente los procesos de capacitación y asistencia técnica; para que tenga claros los compromisos que como persona y como empresa está adquiriendo para el éxito de los procesos iniciados con el INTECAP.
- **Mantener contacto con el cliente a todo lo largo de la prestación del servicio:** nada es peor para un cliente que no saber cómo va el proceso y preocuparse sobre el resultado final. En primer lugar, es conveniente darle un estimado del tiempo que su servicio va a tardar; en el caso de un atraso, por situaciones fuera de control, es necesario informarle; nunca asumir que todo está bien o ignorar la situación.



CONSISTENCIA

“Brindar un servicio estandarizado de forma permanente y constante en todas las actividades de la Institución, respecto a lo acordado con los clientes”

La consistencia en el servicio y la satisfacción total de nuestros clientes, es un esfuerzo continuo en el cual se requiere de la interacción de todas las personas en los diferentes centros, la optimización de los recursos, la mejora continua y la equidad en todas las acciones.

Las personas que prestan sus servicios a favor del INTECAP, deben tratar a todos nuestros clientes por igual, sin hacer ningún tipo de distinción. Esto debe observarse en cualquier unidad operativa o administrativa de la Institución; garantizando que los clientes y compañeros de trabajo perciban en todo momento que la cultura de equidad se practica y confirmándolo en todas las interacciones que tengan con la Institución.

Indicadores del nivel de consistencia:

1. Mantener las características del servicio de capacitación y asistencia técnica y de la aplicación de los estándares de servicio.

En todas las unidades operativas y administrativas del INTECAP se mantendrá un servicio estandarizado.



2. Trato equitativo.

Respetar a los clientes, actuando con integridad, sin preferencia alguna.

Mantener las características de nuestros servicios:

En cada una de las unidades operativas y administrativas del INTECAP, los servicios de capacitación y asistencia técnica serán realizados con la misma calidad, aplicando la cortesía, la responsabilidad y efectividad; teniendo el recurso humano, equipo e instalaciones preparados para brindar un excelente servicio.

Trato equitativo:

Tratar a nuestros clientes con respeto, actuando siempre con integridad y sin preferencia alguna; debiéndose practicar y confirmar en todas las interacciones que se tengan con el cliente.

Sugerencias para mejorar la consistencia:

Manténgase actualizado sobre los servicios necesarios para el buen desempeño de sus funciones: y en todo momento trate a las personas por igual, sin distinción; con cortesía y respeto.



Recuerde nuestra visión de servicio:

**“LA FORMACIÓN
PROFESIONAL ES NUESTRA
META, SERVIR
EXCEPCIONALMENTE ES EL
CAMINO”**



ANEXOS



PROTOSCOLOS PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Se pretende garantizar la cortesía y consistencia en la comunicación con los clientes. Recuerde sonreír y tratar con amabilidad y respeto a todos los clientes SIEMPRE.

PROTOSCOLO INTERACCIÓN PERSONA-PERSONA

(Aplica únicamente para cliente externo)

Saludo:

- **¡Buenos días!** (tardes), **mi nombre es** (*nombre del empleado*)
- **¿En qué le puedo ayudar?**



Durante el proceso:

- **Me permite un momento por favor, voy a....** (*Indique el proceso a seguir, en lo posible indique el tiempo estimado de su operación, para gestionar eficazmente la expectativa de tiempo que el cliente tiene.*)
- *Si no tiene la información que el cliente necesita, ofrezca investigar y llamarle o enviársela lo antes posible; el tiempo dependerá de los procesos mismos del INTECAP, pero debe realizar un esfuerzo por agilizar la información.*

Despedida:

- **¿Le puedo ayudar en algo más?** (*espera que el cliente responda, si necesita algo, si no despídase con: Fue un gusto atenderle...*)

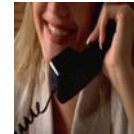


PROTOCOLO INTERACCIÓN POR TELÉFONO

Por norma general el teléfono en cualquiera de las modalidades (planta, call center, extensiones) debería ser contestado con un máximo de 3 timbrazos. Cuide que su tono de voz sea agradable y muestre respeto y amabilidad.

Saludo por la planta (donde no exista mensaje grabado), línea directa o call center.

- **iBuenos días! (tardes), Gracias por llamar al INTECAP** (*indicar el centro, delegación, departamento o unidad*), **le atiende** (*nombre del empleado*)
- **¿En que le puedo ayudar?**



Durante el proceso:

- *Si la persona solicita información sobre cursos, debe proporcionarse iniciando siempre con la frase: **Con gusto ...** y luego brindar la información, considerando los aspectos siguientes:*
 - *Mantener la información actualizada sobre los cursos que se imparten en el INTECAP.*
 - *Brindar información verdadera y completa.*
 - *Utilizar el menor número posible de tecnicismos.*
 - *Hablar claro y pausado, para que el cliente pueda tomar nota de la información.*
- *Si la persona solicita hablar con una persona o con un departamento o unidad específica:*
 - *Debe tener a mano la información general sobre extensiones, puestos y nombres de funcionarios y empleados del INTECAP;*



- *Indicarle a la persona que espere y que su llamada será transferida: **Con gusto, un momento por favor, le transfiero su llamada con...** (nombre de la persona o nombre del departamento o unidad).*
- *Si no tiene la información que el cliente necesita, ofrezca investigar y llamarle o enviársela lo antes posible, el tiempo dependerá de los procesos mismos del INTECAP, pero debe realizar un esfuerzo por agilizar la información.*

Saludo por la extensión:

Opción 1

- **iBuenos días! (tardes),** (indicar el departamento o unidad), **le atiende xxxx** (nombre del empleado)
- **¿En que le puedo ayudar?**

Opción 2

- **iBuenos días! (tardes),** (indicar el departamento o unidad)

Utilizar el sentido común para determinar cuál de las dos opciones aplicar. Recurrir a la opción 1 cuando se responda en una extensión que es el ingreso a una unidad externa, mientras que puede utilizarse la opción 2, cuando se trate de una extensión interna dentro de una unidad.

Durante el proceso:

- *Si la persona que solicita el cliente, no está en su puesto, **En este momento el Señor** (nombre del empleado con el título profesional si lo posee) **no se encuentra, ¿puedo***



comunicarle con alguien más, o puedo yo ayudarle?

- Si le indica que quiere hablar con otra persona, **Con gusto, un momento por favor, le transfiero su llamada con...** (nombre de la persona o nombre del departamento o unidad)
- Si le indica que usted puede ayudarle, brinde su ayuda con cortesía, sea claro y completo en la información; si necesita la ayuda de un experto en el requerimiento del cliente, indíquele la información inicial e informe sobre el traslado de la llamada con un experto que puede ayudarle con mayor eficacia. **Con gusto, el servicio que usted solicita consiste en...(le brinda la información solicitada, o le toma los datos requeridos); pero para brindarle información específica y atenderle mejor, voy a transferirle la llamada con el señor** (nombre de la persona con el título profesional si lo posee, seguido de su área de experiencia, para justificar ante el cliente el motivo del traslado)
- Si no tiene la información que el cliente necesita, ofrezca investigar y llamarle o enviársela lo antes posible, el tiempo dependerá de los procesos mismos del INTECAP, pero debe realizar un esfuerzo por agilizar la información
- Si es necesario que deje un mensaje: **puedo tomarle el mensaje y le devolveremos la llamada lo antes posible...** Tome los datos siguientes: nombre, empresa, número de teléfono y si es posible el motivo de la llamada. **Cumpla con lo ofrecido.**



Despedida:

- **¿Le puedo ayudar en algo más?** *(espera que el cliente responda, si necesita algo, si no despídase con: **Fue un gusto atenderle...***

Cuando exista comunicación con el cliente evite las siguientes frases:

- "No sé"
- "No"
- "Ése no es mi trabajo"
- "Tiene razón; esto está muy mal"
- "Ahora estoy ocupado"
- "Llámeme luego"
- " Yo no tengo la culpa"
- "Usted tiene que hablar con mi jefe"



USO DEL UNIFORME

(Acuerdo GE-173-2007 y Manual de Normas Gráficas G.D.IM-02)

En lo que se refiere al uso del uniforme institucional, el Acuerdo de Gerencia GE-173-2007 establece.....

ARTICULO 2º. Que el personal técnico y administrativo, en el uso del uniforme debe observar las siguientes disposiciones e instrucciones:

1. El uniforme debe utilizarse de lunes a viernes, sin excepción.
2. El gafete lo deberán utilizar con la cinta de valores institucionales proporcionada.
3. El uniforme debe tratarse con los cuidados adecuados, evitando principalmente su decoloración y deterioro.
4. El uniforme debe usarse con la higiene adecuada.
5. El trabajador debe mantener y vestir impecable el uniforme, manteniendo las prendas en buen estado.
6. Los hombres y las mujeres, respectivamente, deben usar las camisas y las blusas dentro del pantalón y/o falda.
7. Las mujeres deben usar zapatos color negro y/o azul marino, formales, lisos, sin adornos y cerrados (prohibido el uso de sandalias).
8. Los hombres deben usar zapatos color negro de vestir (formales).
9. Con el uniforme no se debe usar prendas adicionales o ajenas al mismo, como: suéteres, chumpas, pañoletas, entre otros, salvo autorización expresa de Gerencia o la División de Recursos Humanos.
10. Los hombres deben usar corbata institucional.



11. Las mujeres deben usar el corbatín institucional.
12. Las mujeres deben usar medias color natural.
13. Los hombres deben usar calcetines de color azul.
14. Las mujeres no deben utilizar cinturones o cinchos.
15. Los hombres deben utilizar cincho negro.
16. Prohibido modificar: el logotipo del INTECAP, el diseño y calidad del uniforme.



GERENTE