

## POLÍTICA USO DE DISPOSITIVOS TELEFÓNICOS FIJOS CORPORATIVOS Y EXTENSIONES

Considerando que nuestros huéspedes y clientes son nuestra razón de ser y que el servicio al cliente es una de nuestras promesas de valor, el presente documento busca reglamentar el uso de los teléfonos corporativos (extensiones) por parte de los colaboradores y demás partes interesadas de **NH HOTEL GROUP part of Minor Hotels, sus sociedades subsidiarias, establecimientos comerciales y hoteles gestionados**. En tal sentido, se ha decidido implementar la presente política que regirá a partir de 01 de mayo de 2023 y será parte integrante del Reglamento Interno de Trabajo, protocolos y políticas anexas de la compañía.

### 1. OBJETIVO

Reglamentar el uso y configuración de los teléfonos corporativos (extensiones) asignadas a los colaboradores y otras partes interesadas que laboren en la sede de la Oficina Corporativa, con el fin de prestar un servicio de alta calidad a todos los colaboradores, clientes, proveedores, socios, copropietarios y demás grupos de interés. En consideración a que la atención personalizada es un elemento cardinal en el trato a las personas que solicitan nuestros servicios y a que resulta fundamental que todos los colaboradores realicen sus funciones y deberes de forma eficiente para así garantizar que se provea un servicio de calidad y excelencia, se adopta la presente política.

Por lo anterior, **NH HOTEL GROUP part of Minor Hotels, sus sociedades subsidiarias, establecimientos comerciales y hoteles gestionados**, establece la presente política con el fin de acordar los mecanismos de uso de los teléfonos corporativos y su atención efectiva por parte de los colaboradores de la organización. En tal sentido, los colaboradores y demás partes interesadas que laboren en la mencionada sede, se comprometen a: (i) conocer su extensión y hacer uso exclusivo de ella; (ii) conocer y ejecutar el mecanismo de inicio y finalización de logueo de sesión; (iii) a contestar las llamadas entrantes mientras se encuentre en su turno de trabajo; (iv) comprender, aceptar y realizar un adecuado uso de la línea telefónica (entrada, transferencia y salida de llamadas), así como seguir las indicaciones de qué hacer en caso de que no funcione correctamente, entre otros.

### 2. ALCANCE

Esta política está dirigida a colaboradores y partes interesadas que tenga asignados dispositivo telefónico fijo corporativo y/o extensión en la sede de la Oficina Corporativa, concretamente los siguientes cargos bajo la catalogación del Manual de posiciones de la organización:

- SENIOR DIRECTOR
- DIRECTOR
- MANAGER
- EXECUTIVE
- STAFF

Lo indicado anteriormente de ninguna manera se entenderá como un listado taxativo, siendo aplicable esta política para otros cargos o colaboradores que la empresa defina.

### 3. CONDICIONES GENERALES

1. Los colaboradores de **HOTELES ROYAL S.A.**, para quienes aplique la presente política deberán ceñirse a esta, y su incumplimiento se entenderá como una falta grave, permitiendo a la compañía adelantar las medidas disciplinarias pertinentes.
2. Con base en el numeral 1 del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo y numeral 3 del artículo 59 del mismo marco legal, las partes acuerdan de manera expresa que los colaboradores para quienes aplique la presente política deberán darle uso adecuado al teléfono fijo corporativo (extensiones) y cumplir a cabalidad con lo indicado en esta política y demás documentos concordantes y relacionados.

### 4. CONDICIONES PARTICULARES

Todo colaborador para quien aplique la presente política deberá cumplir con las siguientes indicaciones:

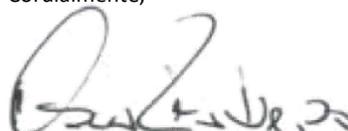
1. Los colaboradores a quienes se les asigne extensión deberán conocer el número de esta y hacer uso exclusivo de la misma. En ningún caso se admitirá como excusa el desconocimiento de la extensión, entendiéndose que podrá recordar su número preguntándolo en la Recepción de la Oficina Corporativa o al Departamento de Tecnologías de la Información (IT).
2. Expresamente los colaboradores dejan constancia de que tienen conocimiento del mecanismo de logueo y deslogueo del equipo y las reglas para la utilización del mismo. El equipo de IT de **NH HOTEL GROUP part of Minor Hotels, sus sociedades subsidiarias, establecimientos comerciales y hoteles gestionados**; para tal fin, el Departamento de Tecnologías de la Información (IT) ha establecido un manual de uso, el cual hace parte de la presente política.
3. Todos los colaboradores a quienes se le asigne una extensión telefónica declaran conocer en su totalidad el correcto funcionamiento de la línea en lo relativo a aspectos tales como: entrada, transferencia y salida de llamadas. De igual forma, los colaboradores dejan constancia de que conocen los pasos a seguir en caso de que la línea telefónica no funcione correctamente.
4. Todos los colaboradores se obligan a contestar las llamadas durante su permanencia en el puesto de trabajo/oficina. El desatender las llamadas será considerado como un incumplimiento a sus obligaciones y por ende una falta disciplinaria grave.
5. **NH HOTEL GROUP part of Minor Hotels, sus sociedades subsidiarias, establecimientos comerciales y hoteles gestionados**, queda debidamente facultada a descontar en caso de dolo o negligencia comprobada, el valor correspondiente al daño que se genere a los dispositivos fijos telefónicos corporativos. En este caso, el colaborador otorgará autorización de descuento por este concepto.

## POLÍTICA USO DE DISPOSITIVOS TELEFÓNICOS FIJOS CORPORATIVOS Y EXTENSIONES

6. En ningún caso, el colaborador podrá desatender su extensión ni prestar una mala atención a nuestros colaboradores, clientes, proveedores, socios, copropietarios y demás grupos de interés. En tal sentido se reitera que, el incumplimiento justificado a lo establecido en la presente política podrá dar lugar al inicio de procesos disciplinarios.

conocimiento digital de la organización en la sección de procesos: <https://nhorganization.nh-hotels.com/procesos>.

Cordialmente,



**OSCAR JAIME RESTREPO GARZÍA**  
*Regional Managing Director - Representante Legal*  
Hoteles Royal S.A.

### 5. PUBLICACIÓN

La presente política se socializará a todos los colaboradores, mediante correo electrónico institucional: [humanresources.co@nh-hotels.com](mailto:humanresources.co@nh-hotels.com) y será publicada para su consulta permanente en el portal de

### Constancia de aceptación

Por medio de la firma del presente documento, confirmo mi conocimiento, aceptación y obligación de ejecución de la **POLÍTICA USO DE TELÉFONOS FIJOS CORPORATIVOS Y EXTENSIÓN ASIGNADA**.

EXTENSION ASIGNADA: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL COLABORADOR: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_