



**la unidad**  
DE PENSIONES Y PARAFISCALES



# Manual de convivencia

# Manual de convivencia

El Manual de Convivencia de La Unidad contiene las pautas de comportamiento que deben aplicar a todos los funcionarios que hacen parte de la Entidad, ya sea directa o indirectamente, ya que nuestra cultura corporativa, que se caracteriza por su seriedad, respeto y dinámica, se basa en nuestros valores éticos como sujetos y como profesionales.

Como somos una Entidad que crece de manera constante, su aplicación se constituye en un elemento de vital importancia para lograr los resultados en equipo que requerimos dentro de un ambiente de buenos y sanos hábitos. Es por ello, que la cortesía, el respeto y el buen trato son comportamientos indispensables para interactuar y conseguir los resultados esperados. El trato gentil y respetuoso debe ser extensivo en todas las instancias, entre nosotros mismos y hacia nuestros visitantes y proveedores.

En La Unidad damos especial relevancia al diálogo, pues consideramos que es una de las formas de comunicación más importantes en la cotidianidad de nuestras laborales e interrelación con los demás. El reconocimiento y el contacto directo con el otro permiten que reconozcamos sus sentimientos y pensamientos.

Es por ello que la amabilidad se evidencia cuando empleamos un tono agradable de voz y cuando nuestra actitud es de completa disponibilidad y ayuda, acompañado de buenos modales, una sonrisa y un gesto amable. Recordemos que nuestra imagen la proyectamos de manera constante en todos nuestros actos, incluso hasta en los detalles más pequeños como son el responder un saludo cortésmente, sin importar la circunstancia; esto permite generar una integración positiva y abierta.

Como complemento a lo anterior, es necesario tener en cuenta el cuidado de los espacios, infraestructura física, los servicios y de sistemas de información, así como los equipos suministrados por la Entidad, ya que son elementos que facilitan el desarrollo de nuestras labores y en tal sentido nuestra disposición de conservación y adecuado uso es un compromiso de convivencia que debemos aplicar en todo momento.

# Índice

- 1 Comportamientos habituales
- 2 Atención con personal externo como ciudadanos, visitantes, proveedores y público en general.
- 3 Reuniones efectivas
  - 3.1 Protocolo para citar a reuniones
- 4 Imagen personal
- 5 Puestos de trabajo
- 6 Uso de teléfonos fijos y celulares – protocolo de atención telefónica
- 7 Manejo y uso de la información
- 8 Cultura de conservación del medio ambiente
- 9 Cafetería
- 10 Uso de baños
- 11 Ingreso y salida de las instalaciones
- 12 Seguridad
- 13 Parámetros de aplicación especial en la sede de montevideo de La Unidad – Centro de Atención al Ciudadano

# 1 Comportamientos habituales

- Cumplimos estrictamente con los compromisos laborales, siempre en términos de oportunidad y calidad, en tareas, actividades, presentación de informes y documentos.
- Los funcionarios y colaboradores en ningún caso aceptarán, ni muchísimo menos solicitarán, dádivas, dinero en efectivo o cualquier otro obsequio de parte de los usuarios o proveedores. En caso de presentar se alguna situación comprometedor se debe poner en conocimiento de los superiores jerárquicos inmediatos.
- Nuestros trabajos deben evidenciar calidad, tanto en su forma como en su fondo, porque van acompañados de un nivel de análisis y aspectos propositivos.
- Actuamos con planificación; es decir culminamos las actividades dentro de los plazos establecidos o de ser posible con anticipación.
- Nuestro vocabulario siempre tendrá frases positivas, acompañadas de actitudes de apertura, frente a nuevas situaciones o nuevas solicitudes:
  - > “Déjeme reviso el tema”,
  - > “Analizare la situación y le comunicaré qué es lo pertinente”
  - > “Reflexionaré sobre el tema”
  - > “Investigaré sobre el tema” y/o “profundizaré un poco más”
- Trasladamos de manera propositiva la experiencia que adquirimos en otras etapas laborales y/o entidades. Evitamos copiar o repetir esquemas exteriores; todo debe estar orientando a la construcción de nuevas alternativas de solución ajustadas a requerimientos de La Unidad. Por ello frases como:
  - > “Así lo hemos hecho en...”
  - > “Siempre lo hemos hecho así”
  - > “Así lo hacíamos en...”

No son un argumento válido en nuestra cultura, ni hacen parte de ella.

- Todas nuestras actuaciones, procesos, actividades y resultados son susceptibles de mejora continua. Por eso es necesario tener presente que lo que no se mide no se controla y lo que no se controla no se mejora; por lo tanto, todo momento es apropiado para reevaluar la forma cómo estamos haciendo las cosas.
- Respetamos los horarios establecidos y los compromisos de agenda porque nuestro actuar es auto dirigido y auto gestionado.

- La comunicación entre pares, con los superiores o con subordinados deben ser directas y transparentes, con un trato franco y espontáneo basado en el respeto. Cuando identificamos situaciones que atenten la construcción de nuestro buen ambiente laboral, las informamos a través de las dependencias o instancias oficiales; siempre con una actitud constructiva y propositiva que evite el rumor o chisme.
- Los días hábiles de trabajo son para cumplir compromisos y actividades relacionadas con nuestras funciones propias del cargo u objetos contractuales; por lo tanto, no se permiten actividades que no guarden relación con ello, como las ventas por catálogo, ventas de bebidas o alimentos, cualquier tipo de comercialización de otros productos al interior de las instalaciones.

### **Cuando nos comunicamos con nuestros compañeros:**

- Procuramos detener cualquier actividad que nos distraiga de la persona que nos habla; siempre la miramos a los ojos y mostramos una actitud positiva y abierta hacia las ideas y sugerencias de los demás.
  - Escuchamos con atención y procuramos comprender el pensamiento de quién nos habla y el sentimiento con que lo dice.
  - Preguntamos cuantas veces sea necesario; de la claridad de la información que tengamos se desprenderá la optimización de nuestro trabajo.
  - Somos asertivos al hablar, sin miedo a decir lo que pensamos. Las grandes ideas se construyen en equipo y siempre surgen de pequeños detalles.
  - Nuestros mensajes son claros y directos, sin palabras extravagantes o rebuscadas, que en ocasiones pueden confundir a quien nos escucha.
- 
- Respetamos las opiniones de los demás.
  - Solucionamos las diferencias a través del dialogo con todo el personal, funcionarios y/o contratistas de todo nivel que presten un servicio o tengan a cargo alguna labor en La Unidad.
  - Cuando alguien se nos acerque, para hacernos alguna observación, escuchamos con atención y exponemos nuestros puntos de vista, porque en La Unidad la cordialidad es un factor fundamental que nos permite entendernos y construir nuestro bienestar.

## 2 Atención al personal externo:

---

### Ciudadanos, visitantes, proveedores y público en general

El ingreso de nuestros visitantes contempla los siguientes pasos:

- Serán autorizado por el funcionario visitado.
- Su llegada se anuncia desde la recepción y tiene que ser el visitado quien se dirija a la recepción a recibirlo y dar ingreso con su tarjeta magnética de visitante, en los casos que aplique. Cuando concluya la visita lo conducirá nuevamente a la recepción.
- Cabe anotar que la persona visitada se responsabiliza ante la Entidad por las acciones de éste en las instalaciones.
- Ningún visitante puede transitar de manera libre en La Unidad, sin el acompañamiento del funcionario respectivo.
- Atendemos las sugerencias y observaciones del personal de seguridad quienes son los principales aliados en procura de cuidar nuestros bienes. Por lo tanto, al dirigirnos a ellos lo hacemos con respeto de la misma manera en que ellos lo hacen con nosotros.
- En la sede de Montevideo, el personal de seguridad apoya en el control de registro de la tarjeta en la lectora magnética, en el ingreso o salida de la entrada principal.

### 3 Reuniones efectivas

Las reuniones en La Unidad se realizan bajo los siguientes parámetros:

- > Un objetivo definido
- > Hora de inicio y de finalización en estricto cumplimiento
- > Quien cita verifica la disponibilidad de los citados.
- > Quien no pueda asistir notifica de antemano al organizador y delegará anticipadamente su replazo.
- > Las reuniones inician a la hora citada, con quienes se encuentren presentes en la sala.
- > Quien convoca contempla: número de asistentes, iluminación y ayudas audiovisuales, cuenta con una agenda previa divulgada a los participantes con antelación, determina el tiempo para abordar cada tema.

Disponemos de salas para hacer nuestras reuniones; éstas se asignan previa reserva:

Sedes La Unidad	Remitir a:	Correo Electrónico	Contenido del correo de solicitud de reserva
Sede Marriot: piso 2 y 8	Dexy Shirley González	dgonzalez@ugpp.gov.co	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fecha en que se requiere la sala. Se debe especificar tanto la hora de inicio y de finalización de la reunión.</li></ul>
Montevideo	Óscar González	ogonzalez@ugpp.gov.co	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de personas asistentes.</li><li>• Si requiere equipo portátil y/o video beam.</li></ul>

Para garantizar que las salas se encuentren a tiempo en perfectas condiciones y habilitadas con lo requerido, es necesario que las solicitudes se remitan con dos días de anterioridad. Recordemos que el buen uso de estos espacios depende de todos nosotros y su asignación estará sujeta a la disponibilidad.

El horario de uso de la sala es en estricto sentido el que se solicite en la reserva. Lo anterior, debido a que en otras dependencias la puede requerir. Por lo tanto, al finalizar la reunión se debe informar que la sala queda libre para que se asigne nuevamente, en caso de que exista una solicitud en espera.

Como usuario de la sala al finalizar la reunión, verifico que quede en las mismas condiciones de orden y aseo en que la encontré, para que sea utilizada por mis compañeros.

### **3. Reuniones efectivas**

- En el desarrollo de las reuniones participamos activamente; por ello, no atendemos llamadas telefónicas, ni respondemos mensajes a través de equipos móviles. Así demostramos respeto por
- Todos los participantes en la reunión, sin importar si son nuestros compañeros o son visitantes; esta es una muestra de nuestro comportamiento serio y eficiente.
- Las reuniones son espacios de interacción basados en el respeto; por lo tanto, en la medida de lo posible, no las interrumpimos y de ser necesario pedimos autorización para hacerlo.

Al comunicarnos en las reuniones de manera verbal y no verbal:

- > No hacemos giros enunciativos; es decir, no repetimos ideas ya planteadas.
- > Evitamos burlas, sarcasmos, dudas, ofensa y no descalificamos al otro.
- > No nos alejamos del tema principal; si es sucede, el organizador retoma el curso de la reunión.
- > No hacemos apreciaciones subjetivas, sino consideraciones con posiciones argumentadas.
- > No tocamos temas personales.
- > Somos coherentes al pensar y luego al hablar traduciendo nuestras ideas.
- > Escuchamos y prestamos atención a quien tiene la palabra.
- > Evitamos murmuraciones.



- De acuerdo con el desarrollo de la reunión sólo se consignan en el acta de reuniones las conclusiones. Después de realizada la reunión se envía copia del acta a cada uno de los asistentes para la ejecución de las tareas establecidas.
- Para las reuniones nos apoyamos en presentaciones ejecutivas, realizadas en power point, que nos permitan divulgar adecuadamente los temas que se requieren exponer. Para ello, hacemos uso de las plantillas institucionales de presentaciones que estableció el Manual de Identidad Visual Corporativa de La Unidad. Este manual se puede consultar a través de la red de carpetas compartidas a las que accedo a través de mi PC en la siguiente ruta de acceso:

## **W: DIRECCIÓN DE PROCESOS / Plantillas y Formatos / Plantillas para presentaciones**

### **Protocolo para citar a reuniones**

- Si soy responsable de una reunión y no la puedo atender, acuerdo con otro funcionario del área del nivel adecuado, debidamente preparado y con el conocimiento del tema a tratar, para que asista en mi lugar; así evito que los demás pierdan su tiempo.
  - > En la medida de lo posible, cuando no pueda asistir a una reunión, informaré a los convocados con 24 horas de anticipación, presentaré excusas e informaré quién estará en mi representación. Enviaré en reemplazo a un funcionario idóneo a quien previamente le informaré el tema a tratar y le impartiré las directrices a que haya lugar.
  - > En caso de que en una reunión, a la que no puedo asistir, requieran de mi presencia, informo a los convocados con 24 horas de anticipación sobre la eventualidad presentada y reprogramo la misma para respetar el tiempo de los demás. Esta es una manera de preservar la imagen seria, responsable y profesional de nosotros los funcionarios de La Unidad.

## 4 Imagen personal

---

Nuestra manera de vestir es una demostración a los demás de quiénes somos. Es una forma de comunicación no verbal con otras personas que refleja el trato que queremos ofrecer y recibir. Particularmente, en la oficina refleja lo que somos en La Unidad, ya que es a través de las prendas como expresamos la seriedad por nuestro trabajo. Somos funcionarios que pertenecemos una organización moderna y seria, por lo tanto nuestra manera de vestir debe ser acorde con nuestros cargos, funciones y responsabilidades.

Sin importar nuestro género debemos emplear ropa formal y mantener nuestras uñas y cabello en perfecto orden. Se recomienda a las mujeres que empleen ropa y accesorios modernos, pero “a la vez discretos”; es decir que se eviten escotes demasiado pronunciados y prendas que en exceso sean llamativas y provocativas.

Los viernes utilizamos ropa informal, pero elegante. No debemos caer en el uso de prendas netamente deportivas como tenis o sudaderas; o estilos demasiado casuales que transmitan un lenguaje de desinterés por las labores de ese día.

Debemos tener en cuenta que si el viernes tenemos alguna reunión externa o con personas ajenas a La Unidad, es necesario replantear nuestro estilo informal, pues recordemos que proyectamos la imagen de la Entidad y ésta debe responder a las normas y principios establecidos.

## 5 Puestos de trabajo

- Somos parte de una Entidad concebida para marcar la diferencia en el sector público, por ello todas las dependencias interactuamos de manera proactiva y sacamos provecho de la interdisciplinariedad que tenemos. Nuestros puestos de trabajo facilitan la interacción con los demás y la construcción de Unidad.
- Nuestras instalaciones manejan el concepto de oficina abierta; es decir, un espacio de trabajo común distribuido según la función para un determinado número de personas.
- Dichos espacios son completamente corporativos, en cuanto a diseño, forma, color y estructura; por lo tanto, no permiten que los personalizemos. Investigaciones recientes demuestran que bajo la cultura corporativa de las Entidades se gana productividad y para ello es necesario el uso adecuado de las áreas asignadas. Por lo anterior, nuestros puestos de trabajo solo deben tener elementos como:
  - Computador
  - Teléfono
  - Calendario
  - Pad mouse
  - Posa muñecas

Exclusivamente estos artículos son los que se requieren para el desarrollo de las funciones, por esa razón no hay lugar para la ubicación de elementos que individualicen las áreas asignadas como afiches, fotos, dibujos y, en general, artículos de decoración que no sean corporativos. Tampoco en los puestos de trabajo deben permanecer expuestos alimentos ni bebidas.

- Hacemos un uso correcto y constante de los cajones asignados y/o lockers; en ellos dejamos siempre bajo llave nuestros objetos personales: bolsos, maletas, maletines, celulares, dispositivos de almacenamiento de datos, reproductores, portátiles, cámaras fotográficas audífonos o diademas. Recordemos que el autocuidado de nuestras cosas es la mejor garantía para su seguridad.
  - Todos los días los escritorios deben permanecer en perfecto orden, así demostramos lo ejecutivos que somos y que estamos comprometidos con la cultura Cero Papel.
- Las sillas, superficies y equipos asignados los conservamos en las mejores condiciones. Debemos evitar cualquier daño en su estructura. Por lo tanto, si vemos a alguien haciendo un uso inadecuado de éstos lo invitamos a contribuir con el cuidado de las instalaciones.
- El consumo de alimentos y bebidas lo hacemos exclusivamente en la cafetería habilitada para dicho fin, nunca en los sitios de trabajo.

- El silencio y el ambiente tranquilo favorece la concentración y el rendimiento en nuestras labores, por lo tanto hablamos en voz baja, nos reímos con prudencia y, en caso de querer escuchar música o audios en general, hacemos uso de los audífonos; esto evita incomodar a las personas que se encuentran a nuestro lado.
- Mantenemos un tono de voz adecuado y en caso de que necesitamos comunicarnos con alguien cerca de nuestro puesto de trabajo, lo hacemos a través de las extensiones telefónicas o nos desplazamos hasta su puesto. Jamás empleamos gritos para interactuar con los demás.
- El autocuidado y la preservación de la salud la reflejamos en el uso adecuado de nuestros puestos de trabajo; por lo tanto, utilizamos las superficies exclusivamente para el desarrollo de nuestras labores y evitamos condiciones de riesgo como sentarnos en los escritorios o pararnos en las sillas.
- Disponemos de lockers, los cuales nos asignan previamente, para guardar nuestras pertenencias y que también mantenemos en perfecto orden. Allí guardamos bolsos, sacos, chaquetas y todos los elementos personales que requieren estar bajo llave durante la jornada laboral.
- Cada isla de puestos de trabajo cuenta con un mueble que también utilizamos como perchero; es especial para los hombres que requieren un espacio más amplio para guardar sacos, chaquetas y demás pertenencias.

## 6 Uso de teléfonos fijos y celulares – Protocolo de atención telefónica

- Dado las condiciones del espacio de trabajo que compartimos, tanto los teléfonos fijos como celulares deben mantenerse con un tono de “timbre bajo o en vibración” de tal manera que no se incomode a los compañeros.

Utilizamos el altavoz (speaker phone) de los teléfonos solo en caso de requerir conferencia y lo manejamos en un volumen discreto.

- Atendemos rápidamente las llamadas al primer repique, así demostramos cortesía, eficiencia y disposición para ofrecer un óptimo servicio.
- Al responder el teléfono decimos:
  - Nombre de la dependencia
  - Saludamos con un “buenos días” o “buenas tardes”.
- Hablamos claramente, con un tono de voz natural, y procuramos mantener la bocina a unos tres centímetros de la boca. Los teléfonos están diseñados para que a esta distancia se pueda entender la conversación fácilmente.
- Toda conversación telefónica nos permite dejar en alto el buen nombre de la Entidad. Por ello, ofrecemos nuestro mejor servicio, con un tono de voz cálida y amable y con la información clara y precisa que permita responder a todas las inquietudes de quien nos llama.
- Si la llamada que recibimos es para otra persona, decimos:
  - “Un momento por favor, lo voy a comunicar con...”
  - Informamos a quien le vamos a transferir la llamada quien lo está solicitando.
- Si un teléfono de nuestra área timbra y el dueño de la línea no se encuentra, atendemos la llamada lo más pronto posible. Así mismo, si debemos ausentarnos del puesto le comunicamos a algún compañero para que él pueda estar pendiente de nuestras llamadas durante el tiempo que estemos ausentes.
- Al responder las llamadas explicamos que el compañero no se encuentra disponible, pero que nosotros con mucho gusto recibiremos el mensaje. Escribimos la información de la forma más completa posible:

- Al responder las llamadas explicamos que el compañero no se encuentra disponible, pero que nosotros con mucho gusto recibiremos el mensaje. Escribimos la información de la forma más completa posible: nombre, dependencia, asunto y número telefónico. Posteriormente, dejamos el mensaje en un lugar visible para que nuestro compañero pueda verlo fácilmente al regresar a su puesto de trabajo.
- Cuando atendemos a un funcionario y recibimos simultáneamente una llamada, ofrecemos disculpas para poder contestar el teléfono y explicamos a la persona que llama que estamos ocupados y le pedimos el favor de que nos espere o de permitirnos devolverle la llamada lo más pronto posible.
- Buscamos nuestra mejora constante y por ello tenemos en cuenta las opiniones y sugerencias de las personas que nos llaman. Nuestra actitud debe ser receptiva y cordial frente al manejo de inconvenientes o quejas que nos presenten.
- Si a nuestra oficina llega un funcionario o una persona externa justo cuando respondemos una llamada personal, de inmediato atendemos a la persona que tenemos en frente. Si la llamada es de índole laboral, invitamos a la persona que llega, a través de gestos de amabilidad y cortesía, a que se siente y nos espere y tratamos de concluir con la llamada lo más pronto posible.

### **Nuestra cultura en La Unidad evita el:**

- Uso excesivo del teléfono en llamadas personales.
- Hablar con otra persona mientras nos hablan por teléfono.
- Reflejar en nuestras conversaciones telefónicas las tensiones o afanes laborales.
- Utilizar monosílabos como “sí”, “no”, “bueno”, “ajá”.
- Contestar con frases displicentes como “no está”, “¿Qué quiere?”, “ya va”, “¿Qué qué?”, “No es conmigo”, “hable más duro”. Ante todo pedimos el favor y hablamos lo más amable posible.
- Colgar el teléfono ruidosamente.
- Hablar y comer a la vez.
- Dejar que suene algún teléfono varias veces sin responderlo.

## 7 Manejo y uso de la información

---

Todos los funcionarios de La Unidad estamos obligados a cumplir con las políticas y disposiciones internas relacionadas con los derechos de autor y las políticas de seguridad, así preservamos de manera permanente la reserva y confidencialidad de la información y/o documentación suministrada que de cualquier forma conozcamos en desarrollo de nuestras funciones y responsabilidades.

En tal sentido, no revelamos conversaciones u otro tipo de información que se trate en distintas reuniones en las que estemos presentes.

Cuando nos ausentamos de nuestros puestos de trabajo dejamos bloqueado el computador para garantizar la protección de la información.

Dado que los equipos asignados son para el ejercicio de nuestras labores, éstos no están habilitados para descargas de MP3, videos, películas desde Internet. La consulta a sitios web será solo de índole laboral.

El correo electrónico es una herramienta que nos permite manejar una comunicación rápida, efectiva y oportuna entre las diferentes áreas de La Unidad. Por tratarse de una gran ayuda que disminuye el gasto operativo del manejo físico de información, solo lo usamos con un propósito laboral exclusivamente. A través del correo electrónico NO remitimos mensajes que no tengan que ver con el desarrollo de nuestras funciones.

Si requiero comunicarme de manera electrónica con algún funcionario y/o colaborador, lo hago a través del correo electrónico o de las herramientas de chat que éste me ofrece.

## 8 Cultura de conservación del medio ambiente

---

Estamos comprometidos con la conservación ambiental y aplicamos la Cultura CERO PAPEL:

- El intercambio de información lo hacemos a través del correo electrónico y/o las carpetas de red creadas para el mismo propósito.
- Imprimimos solo los documentos necesarios y/o versiones finales para aprobación y firma.
- Reutilizamos el papel e imprimimos por lado y lado, así optimizando el uso de cada hoja.
- Los servicios de impresora, fotocopiadora y scanner están concentrados en el Centro de Administración de Documentos CAD. Hacemos uso de estos servicios solo en caso de ser necesario. Para ello remitimos un correo electrónico al Centro.

Siempre apagamos las pantallas y CPU de los computadores cuando no los utilizamos. Así mismo, apagamos las luces de las oficinas cuando nos aseguramos que nadie las utilizará.

Solamente dejamos encendidos las pantallas y/o equipos de cómputo cuando la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información previamente informa una actividad que requiera dejarlos en funcionamiento.



## 9 Cafetería

---

Dentro de las instalaciones de la Entidad contamos con una cafetería para el consumo de alimentos y bebidas. Hacemos uso de este espacio por tiempos cortos por lo tanto:

- Nuestra permanencia en la cafetería no debe ser superior a 15 minutos, especialmente cuando se trate de pausas activas. No debemos exceder este tipo de sesiones de descanso durante la jornada laboral para no interferir en el cumplimiento de nuestros compromisos.
- Conversamos en voz baja para no interrumpir a otros que hacen uso de la cafetería o de quienes trabajan cerca de este espacio.
  - Mantenemos el lugar limpio y debidamente organizado tal y como lo encontramos.
- Retiramos los residuos y recogemos los implementos utilizados para el consumo de alimentos.
- Cuidamos los electrodomésticos del área de cafetería.
  - Hacemos uso de las máquinas dispensadoras de café y de alimentos y bebidas
  - Aprovechamos el espacio de sillas y mesas para el consumo de los alimentos.

# 10 Uso de baños

Los baños son espacios en los que debe prevalecer el orden y la limpieza, por eso siempre y en todo momento les damos un uso adecuado dejándolos aseados y como nos gustaría encontrarlos cuando los volvamos a emplear. Recordemos que esta es una zona compartida y que según el uso que le demos refleja quiénes somos y el respeto que tenemos por nosotros y los demás. Por eso:

- > Utilizamos exclusivamente los baños asignados a La Unidad y no los de otras oficinas.
- > Una vez utilizamos el baño, verificamos que quede en condiciones óptimas de aseo para que las demás personas las usen confiablemente.
- > Las mujeres de La Unidad son especialmente cuidadosas con todos los detalles de su naturaleza femenina y por ello garantizan la reserva absoluta de su intimidad corporal al depositar papeles y toallas sanitarias debidamente envueltas en las canecas.
- > Los hombres en La Unidad, como caballeros cultos que son, utilizan adecuadamente los inodoros, las cisternas y demás elementos del baño.
- > Todos los elementos, de otras personas, que encontremos olvidados en los baños serán entregados al personal de seguridad para hacer la devolución a su respectivo dueño.

El uso de baños refleja nuestra cultura y educación. Es nuestra imagen individual y colectiva; por ello entre todos debemos garantizar un espacio que cuente con las condiciones de aseo e higiene que den cuenta de que como parte de La Unidad somos respetuosos en nuestro entorno.

## 11 Ingreso y salida de las instalaciones

---

Siempre portamos nuestro carné en un lugar visible ya que éste nos identifica como funcionario y/o colaborador en La Unidad. Así mismo, mantenemos nuestra tarjeta de acceso a las instalaciones del edificio **Bogotá Corporate Center y Arrecife**, que activamos en los sensores de lectura habilitados. Estos elementos son de uso personal e intransferible y al no portarlos es difícil el acceso a las instalaciones.

En caso de que se requiera el ingreso de algún funcionario en horario diferente al establecido, la autorización la realiza únicamente el jefe inmediato. Este procedimiento se hace a través de una solicitud enviada por correo electrónico a la Dirección de Desarrollo y Soporte Organizacional.

## 12 Seguridad

---

Somos responsables de nuestra propia seguridad; por eso al salir de la jornada laboral dejamos con seguro las cajoneras del escritorio. En caso de olvido y/o pérdida de las llaves, solicitamos una copia, en calidad de préstamo, a la Subdirección Administrativa: Servicios generales y logística, la cual será devuelta el mismo día. Bajo ninguna circunstancia se permite la violación de chapas o cerraduras.

En nuestros espacios de trabajo solo mantenemos los elementos necesarios para el desarrollo de las funciones propias del cargo, por lo tanto nos abstenemos de almacenar elementos de valor que puedan propiciar situaciones de inseguridad.

- Todos los ingresos y salidas de los funcionarios se realizan por la puerta principal y se registran con la tarjeta magnética asignada a cada uno. Esta tarjeta es de uso personal e intransferible y por lo tanto no se puede prestar para dar ingreso a otra persona.
- En caso de que el funcionario pierda la tarjeta magnética, deberá informar al jefe inmediato y cancelar el valor de su reposición.
- Si por alguna circunstancia el funcionario olvidó su tarjeta magnética, puede acercarse a la recepción en donde le asignarán una provisional durante el día. Para ello, debe dejar un documento de identidad diferente a la cédula de ciudadanía.
- El ingreso de funcionarios y/o colaboradores no se autoriza por la puerta de usuarios.
- Es obligación, de las personas que atienden el Front, realizar el proceso de validación o verificación de identidad, hasta obtener un resultado satisfactorio. Los casos no reprocesados deben ser justificados y reportados al grupo de Apoyo Logístico.
- Los procesos de validación de identidad, que tengan como resultado documento no apto, deben ser aprobados por la Jefe de Operaciones quien emitirá un código de seguridad que deberá ser registrado en el campo de observaciones del caso reprocesado.
- Ningún funcionario está autorizado para dar información verbal o física a los usuarios, ya sea fuera dentro de las instalaciones. Cada persona cuenta con el respectivo turno y proceso de validación o verificación de identidad; es decir, deben ser atendidos exclusivamente en el módulo establecido para tal fin.

Si el asesor que atiende al ciudadano no le realiza el debido reproceso de validación de identidad, es él quien debe responder por la información y el trámite del usuario ante La Unidad.

- Si el asesor olvida entregar el documento de identidad del usuario, debe hacerlo al Jefe de Operaciones quien deberá contactar al ciudadano antes de entregar el documento a custodia.
- Los baños y cafetería del primer piso están habilitados para los usuarios de la Entidad. Los funcionarios y/o colaboradores que laboran en este piso tienen un baño exclusivo o también pueden hacer uso de los espacios habilitados en el segundo y tercer piso.

- No se permite el uso de computadores portátiles personales en los sitios de trabajo o en las cafeterías.
- Ningún funcionario y/o colaborador podrá transportar o retirar documentos, que tengan que ver con el objeto social de La Unidad, fuera de la sede. En caso de requerirse el traslado de documentos entre sedes, se deberá hacer uso de la unidad contenedora dispuesta para tal fin.

La empresa Cyza Outsourcing es la firma designada por la Entidad para controlar, verificar y reportar cualquier incumplimiento a estos protocolos de especial aplicación en la sede de Montevideo.

Dadas las funciones de la Entidad, La Unidad se reserva el derecho de establecer quiénes están autorizados para hacer uso de celular, portátiles o cualquier dispositivo que impliquen excepción a los lineamientos trazados dentro de las instalaciones.

Todas las pautas de este **MANUAL DE CONVIVENCIA** hacen parte de la **CULTURA DE LA UNIDAD**, que está construida a partir del **BIENESTAR COMÚN**. Éste refleja nuestra imagen, contribuye a crear un clima de trabajo agradable y propicio para la realización de nuestras labores, compromisos y así consolidar en equipo nuestros proyectos.

Recordemos que la Entidad la conformamos las personas que allí compartimos un espacio ¡Construyamos juntos la nuestra!

