

Talento Humano



Agencia Nacional de
Infraestructura

Manual de CONVIVENCIA

Una guía para *crecer personal y profesionalmente, para vivir en armonía, para respetar, tolerar* y lograr que nuestra ANI, sea el **“mejor lugar para trabajar”**.



Agencia Nacional de
Infraestructura



Manual de **CONVIVENCIA**

La Agencia Nacional de Infraestructura - ANI, invita a todos sus servidores públicos a observar un comportamiento ejemplar, en aras de propender por el cuidado y aprovechamiento de los bienes que están al servicio de todos y a lograr un ambiente laboral armónico que contribuya a nuestro desarrollo personal y profesional.

Este **Manual de Convivencia** contiene valores, y reglas de comportamiento que se deben observar

en todas las áreas, es una invitación formal a promover y reforzar la obligación de mantener una conducta y actitud positivas, hacer las cosas correctamente y asegurar que la filosofía de la entidad esté completamente entendida y compartida por todos, de obligatorio cumplimiento y se convierta en un compromiso de vida.



¿A quiénes va dirigido?

El presente Manual está dirigido a todos colaboradores de la ANI: Su divulgación contará con el apoyo de la alta dirección, la dinamización de Comunicaciones, el Comité de Convivencia, la Comisión de Personal y el COPASST, además, los líderes de cada grupo serán los responsables del conocimiento del Manual de Convivencia por parte del personal a su cargo con una actitud abierta y respetuosa hacia el que piensa diferente, generando una comunicación asertiva para lograr implementar un mejor clima laboral.



Reglas básicas

Que podrían
hacernos
***la vida mucho
más sencilla***

Si abriste, *cierra* • Si encendiste, *apaga*
Si desordenaste, ordena
Si no sabes arreglar, busca al que sepa
Si ensucias, limpia • Si no sabes qué decir, calla
Si debes usar algo que no te pertenece, pide permiso
Si te prestaron, devuelve • Si no sabes cómo funciona, *no toques*
Si es gratis, no lo desperdicies
Si no es asunto tuyo, no te entrometas • Si no sabes hacerlo mejor, *no critiques*
Si no puedes ayudar, no molestes
Si prometiste, cumple • Si ofendiste, discúlpate
Si no sabes, no opines
Si opinaste, hazte cargo • **Si algo te sirve, trátalo con cariño**

Aquí viene lo mejor:

Si no puedes hacer
lo que quieres,
por lo menos
trata de querer
lo que haces

Valores Institucionales

Valores

Los valores hacen referencia a la forma de ser y actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades propias y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana, permiten llevar a la práctica los principios éticos.



Honestidad

Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo nuestros deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.



Respeto

Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.



Compromiso

Ser consciente de la importancia de nuestro rol como servidores públicos y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que nos relacionamos en nuestras labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.



Diligencia

Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a nuestro cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.



Justicia

Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.



Cooperación

Trabajar en equipo hacia un objetivo compartido, colaborar y apoyar a nuestros compañeros contribuyendo al bienestar y eficiencia en la Entidad.

Principios

Los principios son las normas internas y creencias básicas sobre la forma correcta como nos debemos relacionar con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual se adscriben las personas y grupos de la Entidad Pública.



Compromiso de los servidores públicos de la ANI

En las relaciones con los compañeros de trabajo

- **Brindar un trato gentil,** tolerante, solidario y respetuoso con los compañeros
- **Usar un lenguaje verbal, corporal y/o escrito correcto,** al dirigirse a los compañeros.
- **Tratar sin discriminación** (de raza, religión, preferencia sexual o nacionalidad) a los funcionarios y colaboradores de la entidad
- **Responder oportunamente** las llamadas telefónicas, los mensajes y correos electrónicos
- **Trabajar permanentemente en pro de la unión del grupo de trabajo,** buscando el cumplimiento de los objetivos de la entidad
- **Saludar de manera amable** a los demás.
- **Respetar y promover las buenas relaciones entre todos,** no fomentar envidias, rencillas ni críticas destructivas
- **Utilizar un léxico respetuoso** y que no vaya en detrimento de las personas
- **Respetar las agendas,** reuniones y compromisos establecidos

Pautas generales

- **Atender a todos los funcionarios, proveedores y demás grupos de interés conforme a principios de igualdad y oportunidad.** Mantener el máximo respeto, cordialidad y tolerancia.
- **Mantener una adecuada presentación personal** durante la jornada laboral, decoro, sencillez y pulcritud
- **Preservar y velar** por el mantenimiento y adecuada presentación de las instalaciones físicas.
- **Enaltecer la imagen de la entidad con un manejo impecable de los recursos,** el endeudamiento y las relaciones comerciales
- **No divulgar información privada de la entidad** a entes externos o a funcionarios cuyo cargo no requiere del conocimiento de la misma
- **Ser prudente en el lenguaje** y en la manera de comportarse durante el ejercicio de las funciones.
- **Ser puntual al asistir a los compromisos derivados** del cargo y en los horarios establecidos
- **Se deben utilizar las oficinas,** dependencias, sistemas de información, acceso a la red y demás elementos de trabajo, **exclusivamente para el desempeño de las funciones.**
- **Responder oportunamente** las llamadas telefónicas o mensajes electrónicos
- **Guardar la debida reserva y confidencialidad** sobre los documentos e información a los que tenga acceso.
- **Cumplir con los compromisos,** reuniones y entrega de resultados propios del cargo.



- Brindar un trato personalizado
- **Estar atento a escuchar a todos los usuarios conforme a principios de igualdad**, trato y oportunidad, mostrar un trato amable y cordial; hacerles notar que se está interesado en sus satisfacción, pero mostrando un interés genuino, no forzado ni artificial.
- **Tener con el usuario el máximo respeto**, cordialidad y tolerancia y el compromiso de brindarle siempre un servicio de calidad, así como explicar de manera clara las características, usos y beneficios del servicio que la Entidad ofrece.
- Cuando se presente una queja, reclamo o sugerencia aplicar los correctivos necesarios y cubrir sus expectativas a través de los diferentes medios que estén a nuestro alcance.

Tener en cuenta:

- **Tratar al público de “Usted”**, para evitar caer en comportamientos confianzudos o desobligantes.
- **Reportar al jefe inmediato cualquier propuesta de soborno** o sugerencia de actos ilegales que afecten el buen nombre de la entidad
- **Respetar la imagen y el nombre de la entidad** y no aprovecharla para obtener beneficios propios o para terceros, recordar que se habla en su nombre, evitar compromisos sin previa autorización y sin tener en cuenta los protocolos establecidos.

Manejo y seguridad de la información

- **Dar un manejo confidencial y adecuado**, de acuerdo al tipo de clasificación de la información: Altamente confidencial, Confidencial, Restringida, Pública, etc.
- **Ceder a la entidad los derechos patrimoniales** de todo aquello que desarrolle o cree durante la vinculación laboral
- **Responder por el uso y custodia** de la identificación de seguridad
- **No instalar software ilegal** en los computadores
- **Utilizar correctamente las contraseñas** y mantener la confidencialidad de las mismas
- **Utilizar los sistemas de información y el acceso a la red**, únicamente para propósitos aprobados de trabajo y no para uso personal.
- **Utilizar responsablemente los equipos**, elementos de oficina, archivo y registros, solo y con ocasión del desempeño de las funciones. Igualmente, proteger y devolver en óptimas condiciones
- **En los servidores y computadores personales de la ANI**, únicamente se debe almacenar información de propiedad de la entidad.



Control del ruido



Aunque cada persona tiene una tolerancia diferente al ruido, *está comprobado que éste afecta la concentración.*

El ruido producido por una grabadora o música en general, o conversación alta entre compañeros, puede reducir la capacidad de concentración hasta en un 20%.

En cambio, *un ambiente silencioso puede ayudar a mejorar la capacidad de concentrarnos* en una tarea hasta en un 50%.

- **No escuchar musica en alto volumen/se deben usar audifonos**
- **Controlar el tono de la voz cuando se atiende al telefono y se conversa en el lugar de trabajo**
- **Durante las reuniones mantener un tono de voz moderado, no perturbador**
- **Mantener un estilo de timbre y de volumen moderado del celular**

Control de la contaminación visual

Actualmente requerimos de espacios compartidos por equipos de trabajo y zonas comunes o públicas.

La contaminación visual es una fuente generadora de tensión, de las más comunes que existen hoy en día y en muchos casos la sufrimos sin darnos cuenta.

- Limitar los objetos personales como portarretratos, almanagues, afiches, esquelas, mensajes de un tamaño que supere el área individual de trabajo.
- Llevar lo indispensable para realizar el trabajo diario, debido a que los espacios para almacenar, son reducidos.
- Adquirir el hábito de archivar permanentemente e imprimir únicamente lo necesario para optimizar el espacio y ahorro de papel.
- Mantener la uniformidad del diseño del puesto de trabajo, ya que optimizando su uso se mantendrán limpios y en perfecto estado.



Consumo de alimentos

Comer es un acto natural y necesario para mantener un estado de salud adecuado, cada uno tiene sus tiempos y sus gustos, por tanto se debe aprovechar el tiempo que se facilita para tal fin, por este motivo está prohibido comer dentro de la oficina, los olores de los alimentos se concentran y no son tolerados por todos, además se corre el riesgo de derramar líquidos o comida sobre el computador y los papeles, con lo cual, se entorpecerá nuestra labor.

- Consumir los alimentos en el sitio designado para tal fin
- Utilizar los horarios establecidos
- Ser moderado con el tiempo de uso del microondas y del espacio en la cafetería
- Depositar los residuos en los sitios establecidos



Prevención y control de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas

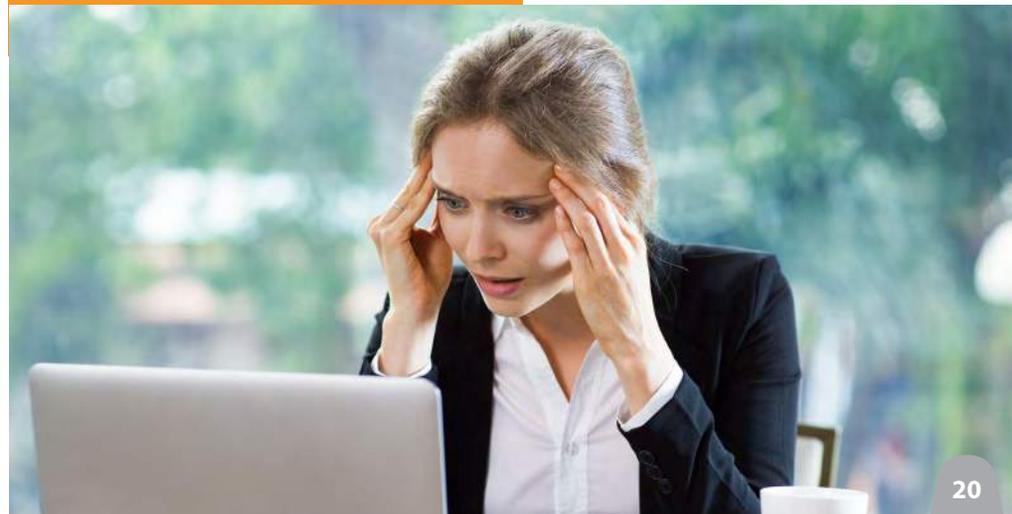
La AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA respetando los derechos individuales y las libertades civiles y dentro del marco de los reglamentos de la entidad, a través de la **Política GETH-PT-003 del 30 de Mayo de 2018**, establece los siguientes parámetros:

- Se prohíbe presentarse al cumplimiento de las actividades, funciones y/o tareas bajo el efecto de sustancias psicoactivas incluidas bebidas alcohólicas u otras que afecten el funcionamiento adecuado del desempeño laboral.
- Se prohíbe el consumo de tabaco, sustancias psicoactivas, bebidas alcohólicas, durante el desarrollo de actividades y/o funciones dentro de las instalaciones físicas de la entidad, así como en los lugares anexos y conexos o establecimientos vinculados a la misma.
- Se prohíbe el consumo de sustancias psicoactivas y/o bebidas alcohólicas, cuando se porten elementos distintivos de la entidad, tales como: camisas, camisetas, gorras, chalecos, chaquetas, cascos o cualquier otra prenda o accesorio con imagen corporativa de la Agencia, así como cuando se utilicen los vehículos de la Entidad.
- Promover actividades de sensibilización y de capacitación para los funcionarios y contratistas que buscan la creación de hábitos y estilos de vida saludables en relación al daño que causa el tabaco, bebidas alcohólicas y sustancias psicoactivas que afectan la salud del individuo y su entorno.

Prevención del acoso laboral

Acoso laboral: Conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, un jefe, un compañero de trabajo, o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo (Ley 1010 de 2006).

- La negativa a suministrar materiales o información absolutamente indispensable para el cumplimiento de la labor.
- Se burla sobre la apariencia física o la forma de vestir, (formulación en publico).
- Desprestigia, descalifica y asigna funciones a menosprecio.
- No suministra información y materiales indispensables para el cumplimiento de la labor
- Se expresa de manera injuriosa sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, origen familiar , credo religiosos, preferencia política, sexual o situación social
- Realiza comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros



Adoptemos comportamientos seguros en el trabajo

Decreto 1072 de 2015
Resolución 1111 de 2017

- Identifique claramente la señalización en caso de emergencia (escaleras y salidas de emergencia y puntos de encuentro).
- Realice pausas activas su cuerpo y su mente se lo agradecerán
- Al utilizar las escaleras transite por la derecha y siempre use el pasamanos
- Mantenga ordenado y limpio su puesto de trabajo
- Transite con precaución por las zonas de parqueadero
- Evite el desplazamiento por zonas que no estén en condiciones adecuadas (pisos húmedos, de difícil acceso).
- Utilice adecuadamente los elementos de trabajo (archivadores, cosedora, perforadora, impresora, fotocopiadora).
- Informe oportunamente en caso de identificar actos y condiciones inseguras de trabajo (reporte de actos y condiciones inseguras en SST formato GETH-F048).
- Evite correr dentro de las instalaciones, especialmente zonas de circulación, pasillos y escaleras.

- Portar el carné en un sitio visible durante todo el tiempo que permanezca en las instalaciones.
- Respetar, cuidar y valorar todos los elementos que se le proporcionan para las labores diarias.
- En las salas de conferencia al terminar la sesión, dejar las sillas y mesas organizadas, el tablero limpio.
- Permanecer en las salas el tiempo programado para tal fin.
- No consumir alimentos ni ingerir bebidas dentro de las salas, oficinas y puestos de trabajo.
- En caso de no ser necesario, mantener luces y/o equipos electrónicos, apagados.
- En las escaleras, no correr, jugar, chatear o realizar cualquier actividad que ponga en riesgo la integridad física.
- Está prohibido colocar materas en los puntos fijos, corredores y ventanas. La decoración compete a la administración.
- Mantener despejadas las escaleras, pasillos, rutas de evacuación y salidas de emergencia y cualquier espacio pertinente para la evacuación.
- Al ingreso a la Entidad, prestar colaboración al personal de seguridad, en lo relacionado con la revisión requerida.
- Mantener el celular y/o aparatos electrónicos que afecten el buen desarrollo de la reuniones, en silencio o vibración.
- Si hay algún inconveniente con el personal de seguridad, seguir el conducto regular, evitando confrontaciones personales.

Uso de la Cafetería

- Manejar un tono de voz normal, no gritar ni hacer escándalo.
- Cuidar los cubiertos, bandejas, mesas y sillas y/o cualquier elemento dispuesto para el servicio de cafetería.
- Organizar las sillas y las mesas al terminar, así como levantar la bandeja y platos para dejarlos en el lugar dispuesto para tal fin.
- Evitar actividades diferentes al consumo de alimentos en horas de alta afluencia.
- Conservar el orden, aseo y buen estado de las mesas, sillas y todos los elementos que hacen parte de la misma.
- Cumplir normas de cortesía con las personas que le prestan el servicio. Dar las gracias y pedir el favor.
- Abstenerse de fumar o consumir bebidas alcohólicas en esta área.

Uso de los baños

- Cuando se lave los dientes no deje la llave abierta. Cuide de no manchar el lavamanos o el espejo con crema dental
- Hacer uso racional de agua.
- Hacer uso racional de papel.
- Para el lavado de las manos, utilizar una cantidad moderada de jabón
- Hacer uso adecuado de los recipientes para depositar residuos y papeles
- Dejar los baños como nos gustaría encontrarlos (Limpios)

Uso de los ascensores

- Utilizar el ascensor solamente si es necesario.
- Dentro del ascensor NO se deben consumir alimentos.
- Tener en cuenta la capacidad máxima permitida y no sobrepasarla.
- Moderar la voz y evitar hacer comentarios incómodos
- En el caso de una falla, permanecer en calma, utilizar la alarma y permitir que las personas que están dentro del ascensor salgan en orden.
- No jugar, saltar o realizar actividades que pongan en riesgo la integridad física de los usuarios.

Uso del parqueadero

- Los parqueaderos son de uso exclusivo de las personas autorizadas y cada uno debe ocupar el puesto correspondiente a su asignación
- Está prohibido parquear en zonas de circulación vehicular y en áreas comunes, excepción en casos de fuerza mayor o un caso fortuito.