

RESOLUCIÓN 85 DE 2019

(octubre 17)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

EMPRESA PARA LA SEGURIDAD URBANA - ESU

Por medio de la cual se adopta el Manual de Convivencia para los servidores de la Empresa para la Seguridad Urbana – ESU.

EL GERENTE DE LA EMPRESA PARA LA SEGURIDAD URBANA – ESU

En uso de las facultades legales conferidas por el Decreto Municipal [178](#) de 2002 y la Ley 489 de 1998, y

CONSIDERANDO

1. Que la Empresa para la Seguridad Urbana - ESU es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, descentralizada por servicios y del nivel municipal, cuyo objeto es el de obtener recursos, con entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, para ser destinados a las labores de apoyo logístico e institucional a los organismos de seguridad, las fuerzas armadas y de policía, aplicándolas al desarrollo de planes, programas y proyectos que han sido diseñados para la prestación eficiente y oportuna de las actividades tendientes a garantizar la seguridad integral de la ciudadanía.

2. Que para el cumplimiento de su objeto, se requiere de personas altamente motivadas, y que parte de esa motivación se ve reflejada cuando desarrollan sus actividades en el marco del respeto y la convivencia.

3. Que El Comité de Convivencia Laboral, ha puesto a consideración de la Gerencia el “Manual de Convivencia Laboral para los servidores de la ESU”.

4. Que la Empresa para la Seguridad Urbana - ESU, tiene definido su misión, visión y valores en los siguientes términos:

- Misión:

La Empresa para la Seguridad Urbana - ESU es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, que busca apoyar las políticas públicas de seguridad y convivencia, mediante la prestación de servicios en seguridad y logística especializados, con soluciones y tecnología de alto nivel a entidades del Estado, para mejorar las condiciones de la gestión de seguridad principalmente en el Municipio de Medellín y en los demás territorios, bajo criterios de calidad, transparencia, rentabilidad y responsabilidad social.

- Visión:

La Empresa para la Seguridad Urbana - ESU en el 2019, será reconocida por el Municipio de Medellín y por las principales entidades del Estado del orden regional y nacional, como aliado estratégico para la implementación de soluciones integrales de seguridad y logística especializada.

5. Que de acuerdo con la construcción colectiva realizada por los servidores de la ESU, con el fin

de cumplir con la responsabilidad de construir el “Código de Integridad”, la Entidad se comprometió con la promoción de los siguientes “valores” dentro del marco de las relaciones laborales:

- Compromiso

En la ESU nos caracterizamos por cumplir con nuestras obligaciones con el mayor empeño, enfocados en el logro de las metas y la satisfacción de las necesidades de nuestros grupos de interés.

- Transparencia

En la ESU nos caracterizamos por actuar de manera coherente con las normas aplicables a nuestra operación, propiciando relaciones de mutua confianza con nuestros grupos de interés y aplicando mecanismos de prevención de la corrupción.

- Trabajo en equipo

En la ESU nos caracterizamos por desarrollar nuestro trabajo de manera eficiente, propiciando la participación activa de cada servidor, en ambientes de trabajo sanos, respetando las diferencias y orientados al logro de los resultados de la organización.

- Responsabilidad

En la ESU nos caracterizamos por obrar ante nuestros grupos de interés con seriedad y profesionalismo, respetando sus deberes y derechos, acorde con los compromisos corporativos y con la capacidad de dar cuenta de nuestros actos bajo firmes principios éticos.

- Respeto

En la ESU nos caracterizamos por actuar en consideración hacia las personas, brindando trato digno a nuestros grupos de interés, valorando las diferencias y orientados al logro de los objetivos de la organización.

Que con fundamento en las anteriores consideraciones,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar el Manual de Convivencia para los servidores de la Empresa para la Seguridad Urbana – ESU, en los siguientes términos:

Manual de Convivencia Laboral - ESU

“Guía para crecer profesional y personalmente, vivir en armonía, respetar, tolerar y lograr que la ESU sea un mejor lugar para convivir”.

La Empresa para la Seguridad Urbana - ESU, bajo los principios éticos en los que se enmarca su actividad, invita a todos sus funcionarios a practicar un comportamiento ejemplar, en aras de propender por el respeto y unas adecuadas relaciones interpersonales que propendan por un clima y una cultura laboral armoniosa y conducente a obtener resultados de alta calidad, al desarrollo profesional, personal y al cuidado de los bienes que están al servicio de todos.

El Manual de Convivencia de la ESU contiene valores, principios y reglas de comportamiento

que se deben adoptar en todas las áreas. Es una invitación formal a todos y cada uno de quienes prestamos servicios a la ESU, para promover y fortalecer las conductas y actitudes positivas al interior de la Entidad.

El presente manual está dirigido a los funcionarios de la ESU. Su divulgación será responsabilidad del Comité de Convivencia Laboral, junto con los Subgerentes y el Jefe de Oficina, y para el efecto contará con el apoyo de la Gerencia, el proceso de Comunicación e Información, y el COPASST. Corresponderá a la Unidad de Gestión Humana incluir este manual dentro de los temas de la inducción al personal y será un compromiso de todos promoverlo y divulgarlo.

I. Principios de buen trato para una sana convivencia: A continuación relacionamos algunos de los aspectos esenciales para la construcción y mantenimiento de un buen trato para una sana convivencia:

1. Escuchar y respetar las ideas y opiniones de los demás, permitiendo una interacción equitativa y justa para todos.
2. Propender por el cumplimiento de normas de comportamiento, como medio para una convivencia productiva.
3. Promover un ambiente laboral positivo y armónico para todos.
4. Comprender las diferencias del otro, escucharlo, comunicarse efectivamente, respetarlo como individuo y valorar su conocimiento y potencial propiciando el trabajo en equipo.
5. Valorar a los compañeros, darles su lugar y brindarles un trato amable.
6. Mantener una relación de respeto, cordialidad y tolerancia para que nuestro ambiente de trabajo siempre sea agradable.
7. Recibir las sugerencias como oportunidades para corregir y mejorar nuestras actitudes.
8. Solucionar oportunamente las dificultades que se presenten entre compañeros, permitirá que no se afecten las relaciones laborales.
9. Trabajar en conjunto teniendo presente que las responsabilidades son individuales e indelegables.
10. Predicar con el ejemplo, siendo coherente y asumiendo las consecuencias de nuestros actos en todo momento con total compromiso y transparencia.
11. Respetar nuestra privacidad y la de nuestros compañeros.
12. Evitar lanzar juicios y generar comentarios que afecten a las personas y el trabajo en equipo.
13. Fomentar desde el qué hacer cotidiano, acciones que permitan hacer nuestro trabajo de manera agradable y satisfactoria.
14. Respetar y valorar el tiempo de los demás evitando entorpecer las labores de todos siendo oportunos y teniendo claro la priorización de las cosas, de tal manera que las interrupciones sean estrictamente necesarias y debidamente concertadas.

15. Ser solidarios ante eventos que no tengan que ver con nuestras funciones específicas y que sin embargo estamos en capacidad de apoyar para que el compañero supere la situación de manera exitosa.

16. Ser dinámico y participativo en las actividades realizadas por la entidad.

17. Respetar el tiempo de los funcionarios de tal manera que exista equilibrio entre su vida laboral y personal.

18. Mantener el puesto de trabajo en condiciones de orden y limpieza.

19. Que nuestro comportamiento al hablar por teléfono o con los compañeros no afecte a otros en sus labores.

II. Compromisos para la convivencia laboral:

1. En las relaciones con los compañeros de trabajo:

- Brindar un trato gentil, tolerante, solidario y respetuoso.

- Saludar de manera amable a los demás.

- Ser cordial en el lenguaje verbal, corporal y/o escrito.

- Ser puntual al asistir a los compromisos derivados del cargo y en los horarios establecidos, respetando las agendas, espacios, reuniones y compromisos adquiridos.

- Tratar sin discriminación (de sexo, raza, religión, preferencia sexual o nacionalidad) a los funcionarios de la entidad.

- Responder oportunamente las llamadas telefónicas, los mensajes y correos electrónicos.

- Trabajar permanentemente en pro de la unión de la organización, buscando el cumplimiento de los objetivos comunes.

- Respetar y promover las buenas relaciones entre todos, no fomentar envidias, comentarios, rencillas, ni críticas destructivas.

- Utilizar un léxico respetuoso y que no vaya en detrimento de las personas.

- Atender a todos los funcionarios, conforme a principios de igualdad y oportunidad, manteniendo el máximo respeto, cordialidad y tolerancia.

- Conservar una adecuada presentación personal durante la jornada laboral, con, sencillez, higiene y pulcritud.

- Preservar y velar por el mantenimiento y adecuada presentación de las instalaciones físicas.

- Preservar la confidencialidad de la información de la entidad ante agentes externos y/o funcionarios cuyos cargos no requieran del conocimiento de la misma.

- Ser prudente en el lenguaje y en la manera de comportarse durante el ejercicio de las funciones.

- Utilizar las oficinas, áreas comunes y demás elementos de trabajo, para el correcto desempeño

de las funciones.

2. En la relación con el personal a cargo:

- Conocer a su personal en cuanto a sus competencias laborales, inquietudes, deseos, aspiraciones y sugerencias.
- Ayudar, orientar, explicar y brindar soluciones a sus funcionarios.
- No divulgar información que pueda afectar la reputación de sus funcionarios.
- Dar a conocer a su equipo la planeación estratégica, los objetivos, planes de trabajo, manual de funciones, reglamento interno, así como toda la información que sea relevante para el buen ejercicio de sus funciones.
- Mantener una comunicación respetuosa, directa y franca con sus funcionarios.
- Reconocer el trabajo bien hecho y corregir asertivamente para abrir posibilidades de mejoramiento.
- Promover la realización de los grupos primarios como una manera de fomentar espacios de diálogo, participación, socialización y concertación.

3. En la relación con los clientes y proveedores:

- Estar atento a escuchar conforme a los principios de igualdad, trato y oportunidad, cuando se presente una queja, reclamo o sugerencia y aplicar los correctivos necesarios.
- Tratar a los clientes evitando caer en comportamientos que excedan la confianza.
- Ser conscientes del valor que un cliente representa para la entidad y cubrir sus expectativas a través de los diferentes medios que estén a nuestro alcance.
- 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.
- Mostrar un trato amable y cordial con todos los clientes, haciéndoles notar que se está interesado en su satisfacción.
- Atender a todos los proveedores y demás grupos de interés, conforme a principios de igualdad y oportunidad, manteniendo el máximo respeto, cordialidad y tolerancia.

4. En el control del ruido:

- Cada persona tiene un nivel diferente de tolerancia al ruido y está comprobado que éste afecta la concentración, por lo que debemos procurar evitar realizar ruidos.
- Al necesitar un compañero, evite gritar, acérquese directamente o use los medios de comunicación internos.
- Controlar el tono de la voz cuando se atiende el teléfono y se conversa en el lugar de trabajo.

- Durante las reuniones mantener un tono de voz moderado, no perturbador.
- Mantener un estilo y tono de timbre de celular moderado.

5. En el control de la contaminación visual:

- Limitar los objetos personales como portarretratos, almanaques, afiches, esquelas y mensajes de un tamaño que supere el área individual de trabajo, ya que la contaminación visual es una fuente generadora de tensión.
- Mantener los elementos indispensables para realizar el trabajo diario, debido a que los espacios para almacenar son limitados.
- 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.

6. En el consumo de alimentos y uso de la Cocineta:

- Consumir los alimentos en el sitio designado y en los horarios establecidos, ya que 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 o documentos, con lo cual se entorpecerá nuestra labor.
- Ser moderado con el tiempo de uso del microondas y de los espacios en las cocinetas, pensando en la comodidad de todos aquellos que hacen uso de los mismos.
- Depositar los residuos en los recipientes establecidos.
- Manejar un tono de voz normal. No gritar ni hacer escándalo.
- Cuidar los cubiertos, bandejas, hornos, mesas y sillas y/o cualquier elemento dispuesto para nuestro servicio.
- Organizar las sillas y las mesas de la cocineta al terminar, conservando el orden, aseo y buen estado de todos los elementos que hacen parte de la misma.
- Evitar actividades diferentes al consumo de alimentos en horas de alta afluencia.
- Cumplir normas de cortesía con las personas que prestan los servicios generales. Dar las gracias y pedir el favor.
- Dejar los utensilios que usas siempre limpios y bien puestos.
- Hacer uso racional de los recursos destinados para nuestro uso (jabón, toallas, servilletas, entre otros).
- Estar atento al vencimiento y consumo de los alimentos almacenados en la nevera.

7. En el uso del parqueadero:

- Está prohibido parquear en zonas de circulación vehicular y en áreas comunes, excepto en casos de fuerza mayor o fortuito.

- Los parqueaderos son de uso exclusivo de las personas autorizadas y cada uno debe ocupar el puesto correspondiente a su asignación.

8. En el uso de los ascensores:

- 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.

- 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.

- No jugar, saltar o realizar actividades que pongan en riesgo la integridad física de los usuarios.

9. En el uso de los baños:

- Utilizar una cantidad moderada de agua y jabón para el lavado de las manos, evita desperdiciar.

- Cerrar la llave al lavarse los dientes y tener cuidado de no manchar el lavamanos o el espejo con crema dental. Hacer uso adecuado de los recipientes para depositar residuos y papeles.

- Dejar los baños como nos gustaría encontrarlos (Limpios).

- Controlar los malos olores y ser moderados con el uso de ambientadores.

10. En la conservación de comportamientos seguros de trabajo:

- Usar siempre los pasamanos y transitar por la derecha al utilizar las escaleras. No correr, jugar o realizar cualquier actividad que ponga en riesgo la integridad física.

- Organizar sillas y mesas y limpiar el tablero al terminar la sesión en las salas de reuniones.

- Respetar el horario de las salas y permanecer solamente el tiempo programado para tal fin.

- Mantener despejadas las escaleras y cualquier espacio pertinente para la evacuación.

- Identificar claramente la señalización y los procedimientos en caso de emergencia (rutas de evacuación).

- Realizar pausas activas, su cuerpo y su mente se lo agradecerán.

- Transitar con precaución por las zonas de parqueadero.

- Evitar el desplazamiento por zonas que no estén en condiciones adecuadas (pisos húmedos, de difícil acceso).

- Informar oportunamente en caso de identificar condiciones inseguras de trabajo (reporte de condición peligrosa).

- Evitar correr dentro de las instalaciones, especialmente zonas de circulación como pasillos y escaleras.

- Recuerde siempre el principio básico de orden y aseo: un lugar para cada cosa y cada cosa en su

lugar.

- Recuerde que el apresuramiento y las carreras ocasionan accidentes.
- Reporte inmediatamente todo accidente o incidente por leve que sea.
- Comuníquela al jefe inmediato toda condición insegura que pueda afectar su integridad o la de los demás.
- Evita hacer bromas en el puesto de trabajo.

11. Uso de dispositivos móviles:

- El uso del celular y/o aparatos electrónicos no debe ser un factor de distracción que deteriore las relaciones laborales.
- Mantener en un tono moderado, silencio o vibración para no afectar el buen desarrollo de las reuniones y actividades laborales.
- Controlar el uso de chat durante reuniones y actividades laborales. Esto es sinónimo de respeto con los compañeros, clientes y/o proveedores.
- Evite contestar llamadas en reuniones. Si debe hacerlo retírese de la reunión mientras contesta la llamada.

12. Política de prevención del consumo de alcohol y drogas:

- No fumar y/o consumir sustancias psicoactivas dentro de las instalaciones de la entidad.
- No asistir al sitio de trabajo bajo los efectos del alcohol y/o sustancias psicoactivas.

III. Prevención del acoso laboral

El Acoso Laboral es la 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).

De acuerdo con lo anterior, se puede incurrir en acoso laboral si se presenta, entre otras, alguna de las siguientes conductas hacia los servidores de la ESU:

- Se burla públicamente sobre la apariencia física o la forma de vestir.
- 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 religioso, preferencia política, sexual o situación social.
- Realiza comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros.

Conscientes de la importancia de establecer mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral, en la Empresa para la Seguridad Urbana – ESU, se ha creado el Comité de Convivencia Laboral, el cual en conjunto con todos los trabajadores de la entidad, establecerá actividades tendientes a generar una conciencia colectiva de sana convivencia, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas; la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la empresa y proteja la intimidad, la honra, la salud mental, y la libertad de las personas en el trabajo.

En aras de la prevención la ESU realizará actividades como:

- Capacitación en temas que fortalezca el relacionamiento tales como el manejo de conflictos, comunicación, relaciones interpersonales.
- Sensibilización y capacitación sobre el acoso laboral para el personal.
- Construcción del manual de convivencia laboral.
- Llevar a cabo cuando hubiere lugar, el procedimiento contemplado en el reglamento interno de trabajo, el cual contempla la búsqueda de prevención y/o solución de las conductas calificadas como presunto acoso laboral.

La ESU se compromete a implantar y vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique la calificación de acoso laboral, a salvaguardar la información que sea recolectada, a la vez que a dar trámite oportuno a las quejas que puedan aparecer en torno al acoso laboral a través del comité de convivencia laboral, quien también podrá investigarlas por iniciativa propia, según resoluciones 652 y 1356 de 2012.

En todo caso el funcionario que considere ser víctima de acoso laboral, podrá acudir directamente ante las instancias administrativas y/o judiciales correspondientes.

IV. Recomendaciones que nos hacen la vida mucho más fácil:

- Si abriste, cierra.
- Si encendiste, apaga.
- Si desordenaste, ordena.
- Si ensucias, limpia.
- Si no sabes arreglar, busca al que sepa.
- 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.



ARTÍCULO SEGUNDO. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Medellín, a los diecisiete (17) días del mes de octubre de dos mil diecinueve (2019).

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

EMIRO CARLOS VALDÉS LÓPEZ

Gerente



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma ESU

n.d.

Última actualización: 24 de noviembre de 2025

