



Unidad

de Investigación en Salud ®

Sistema de Gestión
de la Calidad QUIS®

Formato Controlado

FC-AD-3206

Manual de etiqueta

01 de febrero de 2022

Contenido

Capítulo I. Objetivos	3
Capítulo II. Disposiciones generales	3
Capítulo III. Imagen de la empresa	4
Capítulo IV. Descripción de la etiqueta	6
A. Presencia	6
B. Vestimenta, uniformes y distintivos	6
C. Trato	7
D. Ambiente laboral	8
E. Comunicación	9
F. Viajes	10
Capítulo V. Manejo de datos	11
Capítulo VI. Responsabilidad social	11
Capítulo VII. Normatividad.....	12

Capítulo I. Objetivos

1. Este documento describe la imagen del Grupo Unidad de Investigación en Salud (UIS). Está diseñado para facilitar que los colaboradores desarrollen las habilidades necesarias para conducirse de manera profesional y tengan la capacidad de interactuar con personas de diferente cultura o circunstancia.

Capítulo II. Disposiciones generales

2. Los colaboradores deberán conocer las actividades que desarrolla el Grupo UIS, para proporcionar la orientación adecuada cuando se les requiera.
3. La UIS es una empresa de servicios, por lo cual, sus colaboradores deberán ofrecer atención inmediata y de calidad a quien lo solicite, actuando siempre en forma amable, humilde, discreta, diligente y atenta.
4. Los colaboradores deberán conocer la misión y actuar conforme a los valores establecidos por el Grupo UIS.
5. Los colaboradores deberán cumplir y vigilar el cumplimiento del Reglamento Interior de Trabajo, el Manual de Etiqueta y el Código de Ética.
6. La UIS es responsable de entregar a sus colaboradores los documentos mencionados y de capacitarlos acerca de su uso.
7. La UIS es responsable de comunicar a los interesados cada cambio a los documentos mencionados.

Capítulo III. Imagen de la empresa

8. El logotipo del Grupo UIS expresa el modelo de negocios. La Unidad está representada por una pieza de forma circular y color uniforme. Los cinco segmentos de clientes se representan como círculos de menor tamaño, distribuidos de manera equidistante en la parte externa de la pieza central.
9. El logotipo expresa solidez, compromiso y movimiento. Muestra la unión entre todos los sectores involucrados, necesaria para lograr un movimiento del mercado.
10. Los logotipos de la empresa son:

Figura 1. Logotipo largo



Figura 2. Logotipo corto



Figura 3. Logotipo inglés



11. La Unidad (UIS) es la pieza clave del Grupo UIS. La Unidad está formada por los accionistas y las personas contratadas como equipo de trabajo, mismos que la representan frente al cliente.
12. La cohesión al interior de la Unidad se basa en actos como el respeto, el reconocimiento de la contribución mutua de sus integrantes en las metas propias y el cumplimiento de los compromisos pactados. También influye favorablemente el compartir intereses en común.
13. Los clientes dan sentido a la Unidad, porque en su modelo de negocio tienen una doble función, ya que pueden participar como clientes o como proveedores.
14. La cartera de clientes de la empresa está integrada por los diferentes sectores que deben participar en la investigación en temas de salud, como son la sociedad, médicos, investigadores, hospitales e industrias.
15. El eslogan es la frase *Servicios para la ciencia*, la cual busca reafirmar la misión del Grupo UIS.
16. Los logotipos y el eslogan deberán estar siempre seguidos del distintivo ®, de Registrado.

Figura 4. Eslogan

Servicios para la ciencia®

17. Todos los documentos relacionados a la empresa deberán tener el logotipo correspondiente y estar autorizados por el departamento de calidad.

Capítulo IV. Descripción de la etiqueta

A. Presencia

18. La higiene personal es nuestra principal tarjeta de presentación. Es importante iniciar la jornada laboral con buen aspecto y conservarlo a lo largo del día. Esto incluye el aseo personal, higiene bucal, cuidado del cabello, uñas y calzado.
19. En especial, vigile periódicamente su aliento. Cuando necesite masticar chicle, sea discreto y evite hacerlo en público.

B. Vestimenta, uniformes y distintivos

20. Para realizar las actividades cotidianas, el personal utilizará vestuario informal, consistente en pantalón de mezclilla, de vestir o falda combinados con camisa, blusa o playera tipo polo.
21. Para actividades especiales como eventos sociales o programas de capacitación externos, el vestuario será de media etiqueta, el cual consiste en traje oscuro con camisa y corbata o blusa.

22. No deberá vestir ropa deportiva, playeras tipo camiseta, cachuchas, gorros, faldas cortas y ropa de tirantes, escotada o descosida.
23. Cuide que su ropa esté siempre limpia y bien planchada. Utilice los accesorios adecuados.
24. Las mujeres deberán evitar el maquillaje excesivo y los hombres el uso de aretes y piercing.
25. En forma cotidiana, se utilizará uniforme con el logotipo corto de la empresa; cuando esto no sea posible, se utilizará alguno de los botones con el mensaje “Yo soy”. En actividades formales, se utilizará el pin con el logo corto.

C. Trato

26. El personal de la UIS deberá tener siempre actitud de anfitrión, proyectar seguridad y brindar confianza a todas las personas de contacto. En nuestra actividad, es de vital importancia ser puntual y formal.
27. Reciba con un saludo a los visitantes y vigile que sean atendidos correctamente durante toda su estancia. Siempre que usted ingrese o salga de la empresa, salude y despídase de quienes se encuentren en ella.
28. Hable “de usted” a todas las personas relacionadas a la empresa, independientemente de la edad, sexo o jerarquía, excepto cuando ellas expresamente lo soliciten.
29. Al interactuar, escuche con atención, mirando directamente a su interlocutor.

- 30. En general, ofrezca respuestas ágiles y resolutivas, pero evite transgredir las disposiciones de la empresa.
- 31. Actúe en forma propositiva. Si se enfrenta a un problema, coméntelo siempre con una posible solución.
- 32. Conserve la etiqueta social “las damas primero”, pero recuerde que la etiqueta de negocios se basa en la jerarquía y que ésta debe observarse en todas las actividades, especialmente en las de convivencia social.

D. Ambiente laboral

- 33. Es importante cuidar la imagen de la empresa. Conozca y conserve su estilo estético, trabaje en orden y mantenga su área despejada. Conserve sus instrumentos de trabajo limpios y en buen estado.
- 34. Al trabajar en equipos electrónicos, mantenga abiertos solamente los programas que está trabajando, para evitar errores o distracciones.
- 35. Mientras trabaje, mantenga abierto el programa de Skype, con el fin de facilitar la comunicación interna en la empresa.
- 36. Queda prohibido el uso de programas de mensajería instantánea o redes sociales con fines personales.
- 37. Evite realizar críticas o comentarios negativos y condúzcase con discreción. Recuerde que todas las actividades de la empresa son **CONFIDENCIALES**.

38. Evite la música (aún en audífonos individuales) y el ruido. Modere su voz al hablar. En las reuniones de trabajo, apague el sonido del teléfono y evite contestarlo dentro de la reunión.
39. Desarrolle su trabajo con calidad, haciendo cada una de sus actividades “rápido, bien y a la primera”, vigilando siempre hasta su conclusión. Utilice los mejores materiales y cuide la presentación.
40. Mantenga una actitud vigilante para reducir el riesgo de equivocarse. Reporte de inmediato cualquier error, pérdida, daño o mal funcionamiento.
41. Utilice el equipo de seguridad necesario. Conozca los riesgos de las actividades de la empresa y acate todas las disposiciones para evitarlos.
42. Informe sus requerimientos y el desabasto de material. Consuma solamente el material y productos que le sean asignados, utilizándolos en forma óptima.
43. La UIS es una empresa interesada en la calidad de vida del personal. Por ello, se recomienda realizar una pausa de 10 minutos durante cada turno de trabajo, con el fin de descansar, socializar, etc. También se sugiere que cuando deba tomar sus alimentos en la empresa, lo haga siempre en compañía.

E. Comunicación

44. Siempre que establezca por primera vez un contacto personal, entregue una tarjeta de presentación a cada interlocutor.
45. Elabore la tarjeta de contacto electrónica de cada contacto que establezca y difúndala entre el personal de la empresa, para que la agreguen al directorio.

46. Considere que la comunicación escrita tiene la misma relevancia que la comunicación verbal. Por ello, responda de enterado el mismo día a los mensajes electrónicos que reciba.
47. Evite enviar por correo electrónico cualquier documento relacionado a una investigación. Cuando sea necesario, utilice programas “en la nube” o solicite a sistemas el uso de la página web de la empresa.
48. Informe acerca de las actividades que realiza y copie a su jefe inmediato en todos los mensajes escritos.
49. Dado que algunos asuntos de la empresa deben ser escritos exclusivamente con tinta negra, evite usar bolígrafos con tinta de cualquier otro color y asegúrese de que las personas a su cargo lo hagan así.
50. Salvo que un formato lo especifique de manera diferente, utilice siempre el formato de fecha dd-mmm-aaaa.
51. En las reuniones de trabajo con posibles clientes, procure integrar un equipo, a fin de que una persona documente todos los acuerdos que se establezcan. En estos casos, es importante que la comunicación entre el equipo se apoye con el contacto visual.
52. En cualquier reunión de trabajo, deberá tomarse nota de los asuntos relevantes. La nota deberá ser archivada en el expediente del estudio, nombre de la reunión y la fecha en que se realizó.

F. Viajes

53. Establezca claramente los propósitos del viaje, de acuerdo a las prioridades de la empresa.

54. Al viajar, conserve la actitud de anfitrión con las personas a su cargo.
55. Prepare los documentos necesarios y considere los ajustes de horario, clima y moneda.
56. Revise la agenda social y de trabajo para elegir la ropa adecuada, pero procure viajar lo más ligero posible, considerando la regla de llevar solamente lo que pueda cargar.
57. Elabore un informe global del viaje y archive cada uno de los documentos generados del mismo.
58. El respeto por otras culturas, religiones y formas de pensar es fundamental en el trato diario. Para conocer la forma adecuada de conducirse en diferentes contextos culturales y sociales, se sugiere visitar la página www.protocolo.org

Capítulo V. Manejo de datos

59. De acuerdo a la ley, queda prohibido divulgar información relacionada al personal de la empresa o a las personas que participan como voluntarios sanos o sujetos de investigación en los estudios.

Capítulo VI. Responsabilidad social

60. El compromiso de responsabilidad social del Grupo UIS inicia por ofrecer empleos dignos y promover entre sus colaboradores una cultura de ética y legalidad.

61. El negocio de la empresa se basa en actividades de riesgo, por ello se cuenta con mecanismos de protección que incluyen a las personas en situación vulnerable que participan en los estudios.
62. En la empresa existe un programa de becas y se facilita la formación de estudiantes de carreras técnicas, licenciatura y postgrado.
63. El compromiso con la ecología incluye el cuidado de la energía, el agua y cada uno de los recursos disponibles.
64. Queda prohibido el consumo de tabaco dentro de las instalaciones de la empresa.
65. Los programas ecológicos permanentes incluyen la recolección de pilas y basura electrónica, así como donativos de papel bond reciclado y material de laboratorio a diferentes instituciones educativas.
66. También se procura que grupos sociales usualmente excluidos sean los proveedores; entre ellos, participan personas de la etnia Tarahumara.
67. La UIS promueve el uso de software como medida de protección ambiental.

Capítulo VII. Normatividad

68. El presente manual es un complemento al Contrato Individual y al Reglamento Interior de Trabajo. Los asuntos no considerados en él, podrán ser resueltos en forma verbal por personal autorizado por la empresa.