



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ  
COLOMBIA HUILA  
NIT. 813.011.706-8**

---

Formato: ESE-ASMJ-F-12-V1

---

# **MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL**

---

**EDUARDO MAHECHA REYES**

Gerente

**E.S.E. – EMPRESA SOCIAL DEL  
ESTADO ANA SILVIA MALDONADO  
JIMÉNEZ**



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ  
COLOMBIA HUILA  
NIT. 813.011.706-8**

Formato: ESE-ASMJ-F-12-V1

**INTRODUCCIÓN.**

La E.S.E. Hospital Ana Silvia Maldonado Jiménez de Colombia - Huila, a través de sus directivos asume el compromiso de adoptar y asegurar la aplicación de mecanismos orientados al fomento de una sana convivencia laboral, por medio de acciones de participación de todos los funcionarios en concordancia de la adopción de normas de Convivencia, las cuales se convierten en la guía y orientación para los actores del contexto laboral al momento de desenvolverse y tomar decisiones que involucren a la organización.

Es, por tanto, que se elabora el Manual de Convivencia Laboral, proyectado como una de estas medidas preventiva el cual contempla los principios y deberes éticos, la conformación y funciones del Comité de Convivencia Laboral, la formulación de la Política y el Pacto de compromiso ético de cada uno de los colaboradores.

Entre los mecanismos establecidos para prevenir las conductas que constituyen acoso laboral, la E.S.E. Hospital Ana Silvia Maldonado Jiménez de Colombia - Huila, se propuso conformar el Comité de Convivencia laboral asignándole entre sus funciones la de proponer un manual de convivencia institucional con el propósito de fomentar las buenas relaciones de trabajo en la Entidad. Como insumo primario para la formulación de este Manual, se tuvo en cuenta el resultado de una encuesta abierta, aplicada a los colaboradores del Hospital, sobre los aspectos que afectan y favorecen la convivencia laboral y sobre las posibles sugerencias para el Comité para regular la materia.

El Comité de Convivencia Laboral, tiene por objeto conocer, evaluar y dar solución a las quejas o inquietudes sobre situaciones de presunto acoso laboral o de convivencia que se presenten entre los funcionarios de la ESE, así como recomendar las medidas correctivas pertinentes para superar dichas conductas y vigilar el cumplimiento de las medidas preventivas que se establezcan, con el fin de promover el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía y el buen ambiente ocupacional para todos los empleados, protegiendo la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de éstos.

La Política de Convivencia Laboral, contempla el procedimiento a través del cual se evalúan las expresiones presentadas por los funcionarios de la ESE en las que se describan sugerencias para el fortalecimiento de la convivencia y/o quejas de situaciones que puedan constituir presunto acoso laboral, facilitando su posible conciliación con recomendaciones para restablecer la armonía y buen ambiente al interior de la Entidad.

Este Manual de Convivencia Laboral hace parte del Sistema de Salud y Seguridad en el trabajo del Hospital, por lo tanto, es una herramienta de trabajo en permanente proceso de evaluación, revisión y ajuste.

**OBJETIVO GENERAL**

Establecer lineamientos en la E.S.E. Hospital Ana Silvia Maldonado Jiménez de Colombia - Huila, con el fin de promover la transparencia, los valores y la ética con los cuales se orienten las relaciones de trabajo y las interacciones de sus colaboradores en pro de una sana convivencia laboral.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ  
COLOMBIA HUILA  
NIT. 813.011.706-8**

Formato: ESE-ASMJ-F-12-V1

**ALCANCE.**

El presente Manual de Convivencia Laboral se aplica a todos los funcionarios Públicos de carrera administrativa, provisionales, libre nombramiento y remoción de la E.S.E. Hospital Ana Silvia Maldonado Jiménez de Colombia - Huila. quienes deben fomentar la armonía en su ambiente laboral, protegiendo la intimidad, la salud mental y libertades de las personas, inclusive, evitando situaciones que se conviertan en posible acoso laboral.

Este manual contiene aspectos generales de convivencia laboral, acoso laboral, con el fin de fortalecer un ambiente laboral adecuado, beneficiando las relaciones interpersonales que afecten positivamente en el bienestar y el cumplimiento de las actividades laborales de los funcionarios que laboran en la E.S.E. Hospital Ana Silvia Maldonado Jiménez de Colombia - Huila.

**PRINCIPIOS DE CONVIVENCIA.**

**PRINCIPIOS ÉTICOS**

**Calidad:** Haciendo las cosas bien desde el principio, brindar atención con amabilidad, respeto, oportunidad, aplicando los conocimientos técnicos y/o profesionales, proyectando una excelente imagen personal e institucional, pensando siempre que el usuario que se tiene al frente podría ser la persona más querida para nosotros y nos agradecería que saliera de nuestra empresa totalmente satisfecho.

**Compromiso:** Es aquel generado cuando tenemos un alto sentido de pertenencia, Implica velar por la satisfacción de cada uno de los usuarios internos y externos, desde el quehacer o fuera de él, con el aporte que cada uno puede brindar para generar una excelente atención, va más allá del "Hacer lo que me toca".

**Solidaridad:** Siendo sensibles frente a la situación del que nos rodea, con responsabilidad, trabajando unidos por superar las dificultades, en procura de metas comunes, donde todos nos beneficiamos, superando los individualismos y/o intereses particulares, dentro de las posibilidades empresariales.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.**

Para dar cumplimiento con la Ley 1010 de 2006, Decreto Único Reglamentario del Sector del Trabajo 1072 de 2015 y las Resoluciones 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social, 652 de 2012 y Resolución 1356 de 2012 y 2404 de 2019 del Ministerio de Trabajo, se establece el procedimiento al trámite interno de las quejas relacionadas con el acoso laboral.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ  
COLOMBIA HUILA  
NIT. 813.011.706-8**

Formato: ESE-ASMJ-F-12-V1

**SERVIDOR QUEJOSO.**

1. Radicar solicitud por medio del correo institucional, se debe indicar la fecha y hora, los hechos, datos y las pruebas que permitan evidenciar el presunto acoso laboral.
2. Cerciorarse de tener acuse de recibido con la fecha y hora, con el fin hacer seguimiento del trámite de la misma.
3. Asistir a las reuniones citadas, las cuales estarán siendo notificadas por parte del secretario(a) del Comité a través de correo electrónico.
4. Hacer seguimiento del trámite de queja, la cual será finalizada per medio de oficio remitario, donde se le presente la gestión realizada por el Comité, el cual dará a conocer dentro del mismo oficio las recomendaciones y sugerencias a su situación.
5. El plazo máximo que se dispone para interponer una queja es de 6 meses después de ocurridos los hechos. No se tramitarán quejas que puedan constituir conductas de acoso laboral, una vez transcurrido este término.
6. No se recibir ninguna queja de manera anónima, ni de forma verbal.

PARTE	DESCRIPCIÓN DE LAS FASES	TÉRMINOS
<b>Quejoso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Diligencia de forma completa el formato de queja (ver formato de queja).</li> <li>○ Presenta el formato de queja firmado, con las pruebas y/o anexos, en la secretaria del Comité de Convivencia Laboral, con una copia de la queja, para la inserción de la constancia de su radicación.</li> </ul>	Dentro de los seis (6) meses siguientes, de la fecha en que hayan ocurrido las conductas de acoso laboral (artículo 18 de la Ley 1010 de 2006).
<b>Secretario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recibe la queja.</li> <li>○ Asigna una radicación al caso, con año y número, conforme al consecutivo de llegada, iniciando la numeración, con el año calendario.</li> <li>○ Inserta en la queja y la copia, el número de radicación, la fecha y hora de recepción, la firma y devuelve la copia.</li> </ul>	El día de radicación de la queja.
<b>Secretario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Abre una carpeta individual para la queja. Informa por medio físico o por correo electrónico al presidente del Comité, sobre la recepción de la queja.</li> <li>○ Fija fecha y hora para la reunión del Comité de Convivencia Laboral.</li> </ul>	<p>A más tardar, el día hábil siguiente a la recepción de la queja.</p> <p>Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la queja.</p>
<b>Presidente</b>	Informa al secretario, la fecha y hora de realización de la reunión, para que envíe fax citaciones correspondientes a los integrantes principales del Comité de Convivencia Laboral.	A más tardar el día hábil siguiente a la recepción de la comunicación del secretario.
<b>Secretario</b>	Cita a los integrantes principales del Comité de Convivencia Laboral por medio físico o electrónico, dejando constancia de la citación en la carpeta que	Con una antelación de los dos (2) días hábiles a la fecha fijada para la reunión.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ  
COLOMBIA HUILA  
NIT. 813.011.706-8**

Formato: ESE-ASMJ-F-12-V1

PARTE	DESCRIPCIÓN DE LAS FASES	TÉRMINOS
	<p>contenga el trámite de la queja.</p> <p>Si se presenta excusa de inasistencia por fuerza mayor de un miembro principal, se cita al suplente del integrante excusado</p>	Inmediatamente recibe la excusa.
<b>Comité de Convivencia Laboral</b>	<p>En la reunión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Se lee la queja y sus anexos.</li> <li>o El Comité verifica y analiza inicialmente:</li> </ul> <p>-El tiempo transcurrido desde la ocurrencia de /as conductas y la presentación de la queja (artículo 18 de la Ley 1010 de 2006). -si los involucrados en la queja tienen contrato de trabajo vigente con la institución -Si la conducta descrita obedece a situaciones que posiblemente puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que la soportan.</p>	Fecha de citación a la reunión extraordinaria.
	<p>Resultados de la verificación:</p> <p>Si transcurrieron más de 6 meses de la fecha en que ocurrieron las conductas</p> <p>Si los involucrados en la queja no son trabajadores del hospital.</p>	Se archiva el caso y se dispone que secretaria comunique a la persona que presentó la queja.
	<p>Pruebas:</p> <p>En el caso de requerirse otros anexos para la verificación y el análisis inicial, se solicitará al funcionario o área competente</p>	En la reunión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Elabora y entrega los oficios respectivos.</li> <li>o Comunica por escrito a la persona que presentó la queja, dejando constancia de ello.</li> <li>o Comunica por escrito la presentación de la queja a la persona contra la cual se interpuso la misma, y se la pone a su disposición en secretaria para su conocimiento.</li> </ul>	Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de la reunión extraordinaria.
<b>Comité de Convivencia Laboral</b>	De considerarse la existencia de una situación que pueda constituir acoso laboral, luego de verificadas las circunstancias de cómo, cuándo y dónde se presentaron los hechos, se fija fecha, lugar y hora para escuchar de manera independiente a las partes involucradas.	Reunión programada. Reunión inicial o reunión posterior (es) si se recogieron pruebas.
<b>Secretario</b>	Elabora las citaciones y entrega a las partes.	Con una antelación de cinco (5) días hábiles a la fecha fijada para la reunión.
<b>Comité de Convivencia Laboral</b>	<p>En la reunión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Escucha a las partes de manera individual, solicitando las aclaraciones que estime pertinentes.</li> <li>o Construye un plan de mejoramiento que contenga la recuperación de la armonía de las relaciones de trabajo con las recomendaciones que estime indispensables.</li> </ul>	Fecha establecida para la reunión.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ  
COLOMBIA HUILA  
NIT. 813.011.706-8**

Formato: ESE-ASMJ-F-12-V1

PARTE	DESCRIPCIÓN DE LAS FASES	TÉRMINOS
	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Fija fecha, hora y lugar para citar a las partes de forma conjunta.</li> </ul>	
<b>Secretario</b>	Elabora las citaciones y entrega a /as partes.	Con una antelación de dos (2) días hábiles a la fecha fijada para la reunión.
<b>Comité de Convivencia Laboral</b>	<p>Socializa a las partes el plan de mejoramiento diseñado, para realizar los ajustes a que haya lugar, de acuerdo con la concertación de las partes.</p> <p>a. En el caso de que no se llegue a un acuerdo entre las partes, el Comité de Convivencia Laboral cerrará el caso y remitirá a Procuraduría en caso que aplique.</p> <p>b. Si las partes logran un acuerdo:</p> <p>Se firma el acta que contenga el plan de mejoramiento, por los integrantes del Comité y las partes intervinientes (Ver formato de acta). Se designa una comisión de dos miembros del Comité para hacer seguimiento a los compromisos adquiridos, de acuerdo a las fechas definidas en el plan de mejoramiento. (ver formato de acta)</p>	Fecha establecida para Comité de la reunión.
<b>Comisión de seguimiento del Comité de Convivencia Laboral</b>	Presenta un informe al Comité sobre el seguimiento del caso.	Reunión ordinaria transcurridos un (1) mes de la fecha de la Reunión de concertación del plan.
<b>Comité de Convivencia Laboral</b>	<p>a. Si se cumple el plan acordado por /as partes, el Comité cerrará el caso.</p> <p>b. Si no se cumplen /as recomendaciones formuladas o la conducta persiste, el Comité de Convivencia Laboral elaborará un informe con destino a la Procuraduría y cerrará el caso.</p>	Reunión ordinaria

**COMITE DE CONVIVENCIA LABORAL.**

- ✓ Recibir las quejas que puedan constituir conductas de acoso laboral, por medio de correo institucional [hsanfrancisco@eseacevedo-huila.gov.co](mailto:hsanfrancisco@eseacevedo-huila.gov.co), la cual debe generarse acuse de recibido.
- ✓ Una vez recibida la queja por parte del Comité de Convivencia Laboral, este deberá convocar a reunión extraordinaria para la atención y activación del procedimiento.
- ✓ Comunicar al quejoso, sobre la recepción de la queja y la revisión de la misma.
- ✓ Reunir a los miembros principales y a los suplentes del Comité de Convivencia Laboral, cumpliendo con la asistencia necesaria para sesionar.
- ✓ Analizar la queja presentada, definir las acciones que consideren para el tratamiento del caso, cronograma de atención y demás aspectos que consideren pertinentes para el bienestar de los funcionarios.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ  
COLOMBIA HUILA  
NIT. 813.011.706-8**

Formato: ESE-ASMJ-F-12-V1

En estas acciones, se puede realizar el siguiente proceso:

- a) Validar si las pruebas recogidas están comprendidas dentro de las conductas de acoso laboral.
  - b) Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
  - c) Escuchar a las partes involucradas de manera conjunta sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
  - d) Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una posible solución efectiva de las controversias o resolución del conflicto.
- ✓ Solicitar apoyo técnico o peritaje de profesionales en la materia de investigación que ayuden al avance del proceso, sin dar a conocer los hechos de investigación, esto con el ánimo de verificar los procedimientos, protocolos, o conceptos técnicos que no conozcan los miembros del Comité y que sean indispensables para la investigación. De ser necesario que se conozcan los nombres de los involucrados, se debe solicitar consentimiento y aceptación por escrito de las personas involucradas en la queja donado cumplimiento a la ley estatutaria 1581 de 2012.
- ✓ En caso que la queja involucre alguno de los miembros del Comité de Convivencia, este no podrá intervenir en la investigación del caso, por lo tanto, deberá declararse impedido, so pena de incurrir en falta disciplinaria.
- ✓ Luego de surtir el proceso de investigación, el comité deberá sesionar y de acuerdo con la revisión de los hechos y las circunstancias descritas en la actividad anterior, podrá:
- a) Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.
  - b) Hacer las recomendaciones para que las partes intervinientes, que sea afectado o presunto implicado, o para ambos de manera escrita, con compromisos claros sujetos a verificación. Estas acciones recomendadas, estarán enfocadas a mejorar la Convivencia Laboral.
  - c) Para los eventos en el que el resultado de la investigación evidencie una falta disciplinaria por parte de alguno de los intervinientes en este proceso, el Comité notificara a la instancia competente, para que determinen ac activación del proceso disciplinario, de acuerdo al Código disciplinarlo Ley 734 de 2002 y las normas que lo modifiquen o sustituyan.
  - d) Notificar por escrito a ambas partes el escrito de conclusiones del resultado de la investigación de manera personalizada.

**Nota aclaratoria:** Una vez presentada la queja el Comité de Convivencia Laboral, se dispone de 30 días hábiles para hacer la investigación, en caso de requerirse más tiempo por ser un caso



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ  
COLOMBIA HUILA  
NIT. 813.011.706-8**

Formato: ESE-ASMJ-F-12-V1

complejo, se deberá dejar constancia en Acta de la necesidad del tiempo y la debida justificación. Se dispondrá máximo de 15 días hábiles adicionales del tiempo inicial para generar informe final.

- ✓ Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos en el plan de mejora, las recomendaciones dadas por el Comité de Convivencia a las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado y en las fechas establecidas.
- ✓ Enviar documentación del proceso al archivo del Comité de Convivencia Laboral. En caso de que se genere una sanción disciplinaria esta ir a la historia laboral del empleado sin el detalle del caso de acuerdo a lo establecido con el órgano interno que corresponda.

**DEFINICIÓN DE LOS TÉRMINOS USADOS.**

**ACOSO LABORAL.**

El acoso laboral es toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, 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, por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo). Conductas consideradas acoso laboral (ley 1010 de 2006, art 7).

- a) Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias.
- b) Las expresiones injuriosas a ultrajarte sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el genera, el origen familiar o nacional, la preferencia política a el estatus social.
- c) Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo.
- d) Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo.
- e) Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios.
- f) La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo.
- g) Las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir formuladas en pública.
- h) La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona.
- i) La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las funciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de las funciones encomendadas y el brusco cambio del lugar de trabajo o de las funciones del cargo sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa.
- j) La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ  
COLOMBIA HUILA  
NIT. 813.011.706-8**

Formato: ESE-ASMJ-F-12-V1

dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás empleados.

- k) El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales.
- l) La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de sus funciones.
- m) La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias par enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos.
- n) El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

**CONDUCTAS QUE NO CONSTITUYEN ACOSO LABORAL (LEY 1010 DE 2006, ART. 8)**

- a) La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos.
- b) Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos.
- c) La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional.
- d) La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento.
- e) La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la institución.
- f) Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por destitución del cargo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en la legislación sobre la función pública.
- g) La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata el artículo 95 de la Constitución Política de Colombia.
- h) Las exigencias de cumplir con las funciones contenidas en el manual de funciones de la entidad.

**Nota Aclaratoria:** Las exigencias técnicas, los requerimientos de eficiencia con las peticiones de colaboración a que se refiere este artículo deberán ser justificados, fundados en criterios objetivos y no discriminatorios.

**RÉGIMEN PREVENTIVO, PREVENTIVO O SANCIONATORIO.**

Cualquier trasgresión al presente Manual de Convivencia Laboral, será de conocimiento del Gerente, quien deber promover su cumplimiento de conformidad con los lineamientos establecidos en el Código Único disciplinario y/o en la Ley 1010 de 2006 junto con las normas que adicionen, reglamenten o sustituyan



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ  
COLOMBIA HUILA  
NIT. 813.011.706-8**

Formato: ESE-ASMJ-F-12-V1

**PAUTAS DE CONVIVENCIA LABORAL**

Cualquier trasgresión al presente Manual de Convivencia Laboral, será de conocimiento del Gerente, quien deber promover su cumplimiento de conformidad con los lineamientos establecidos en el Código Único Disciplinario y/o en la Ley 1010 de 2006 junto con las normas que adicionen, reglamenten o sustituyan

**DERECHOS DE LOS FUNCIONARIOS.**

- Recibir y conocer el Manual de Convivencia Laboral de la E.S.E, una vez aprobado por el Comité de Convivencia Laboral.
- Disponer de oportunidades para realizar sugerencias que apunten a mejorar el clima laboral.
- Expresar las sugerencias necesarias para el mantenimiento de un buen clima laboral
- Presentar sugerencias a través del comité de convivencia laboral, a las áreas de bienestar y/o Seguridad y Salud en el Trabajo, donde se analizará su viabilidad por la gerencia.
- Seguir el conducto regular para resolver sus inquietudes y contar con el debido proceso
- Ser escuchado, elegir, mediar y decidir ante diferentes situaciones de la vida laboral en el comité de convivencia laboral.
- Ser reconocido por la buena ejecución del desempeño laboral del funcionario dentro de la E.S.E.
- Recibir un buen trato por parte de sus jefes y compañeros de trabajo.
- Recibir y utilizar oportunamente dentro y fuera de la jornada laboral, los servicios de bienestar que dispone la E.S.E, tales como programas de integración, capacitación y orientación.
- Promover y participar en campañas institucionales que propicien el bienestar y la armonía laboral.
- Ser respetado (a) en sus ideas y creencias siempre y cuando su expresión no atente contra el conjunto de principios y valores que orientan la E.S.E.
- Ser respetuoso (a) con los bienes y pertenencias otorgados por E.S.E. para el buen desarrollo de las responsabilidades laborales.
- Presentar solicitudes o reclamos respetuosos cada vez que se considere afectado en el ejercicio de sus derechos y obtener respuesta formal a los mismos.
- Acudir formal y razonablemente ante la Junta Directiva, una vez agotados los conductos regulares.
- Elegir y/o ser elegido como representante de los trabajadores, asumiendo con responsabilidad su liderazgo de acuerdo con lo establecido en las normas que rigen en cada caso.
- Participar activamente en todos los comités y organizaciones sindicales dentro de la E.S.E.
- Recibir atención de manera prudente y confidencial al momento de presentar quejas por acoso laboral, garantizando las determinaciones suficientes para dar solución.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ  
COLOMBIA HUILA  
NIT. 813.011.706-8**

Formato: ESE-ASMJ-F-12-V1

**DEBERES DE LOS FUNCIONARIOS**

- Asistir y cumplir el horario establecido por la E.S.E. Hospital Ana Silvia Maldonado Jiménez de Colombia - Huila.
- Portar debida, visible y de manera responsable, el carné de servidor público de la E.S.E. Hospital Ana Silvia Maldonado Jiménez de Colombia - Huila.
- Participar activamente en los diferentes eventos que se adelanten en la E.S.E. Hospital Ana Silvia Maldonado Jiménez de Colombia - Huila.
- Asumir un comportamiento adecuado dentro y fuera de la E.S.E. Hospital Ana Silvia Maldonado Jiménez de Colombia - Huila. Con el fin evitar situaciones que pongan entredicho la buena imagen personal e institucional.
- Propiciar orden, limpieza y pulcritud en todo momento conservando respeto y compostura en los diferentes actos de la E.S.E. Hospital Ana Silvia Maldonado Jiménez de Colombia - Huila.
- Respetar y cumplir las normas contempladas en cada uno de los programas de la E.S.E. Hospital Ana Silvia Maldonado Jiménez de Colombia - Huila.

**PAUTAS DE RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS**

Todos los servidores públicos, cualquiera que sea su nivel jerárquico, deberán observar normas de ética personal en el desempeño de sus funciones y responsabilidades, para preservar la convivencia laboral.

- ✓ Dar un trato justo, honesto e Integro en cada aspecto de sus relaciones con otros servidores de la E.S.E. Hospital Ana Silvia Maldonado Jiménez de Colombia - Huila, con los usuarios y en general con todos los ciudadanos.
- ✓ Ser prudente con el lenguaje y la manera de comportarse durante el ejercicio de las funciones con los compañeros.
- ✓ Escuchar, conciliar y respetar las decisiones tomadas ante diferentes situaciones de la vida laboral.
- ✓ Tratar a todos los servidores con respeto sin utilizar insultos, apodos y burlas de mal gusto que entorpezcan las buenas relaciones y atenten contra la integridad personal.
- ✓ Ser sincero en el proceso de reconciliación.
- ✓ Ante situaciones de discrepancia mantener prudencia, discreción y evitar la provocación que lleve a la violencia.
- ✓ Manifestar las situaciones en que los funcionarios se sientan incómodos. Manifestar empatía, flexibilidad, diplomacia y mente abierta.
- ✓ Tener habilidades comunicativas y cualidades de liderazgo, trabajo en equipo, cooperación y organización.

**PAUTAS DE SANA CONVIVENCIA.**

- ✓ Todas las personas deben ser tratadas con dignidad y respeto, gozar de una sana convivencia en el entorno organizacional con un trato igualitario sin darse la utilización de palabras soeces, gritos o algún tipo de discriminación.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ  
COLOMBIA HUILA  
NIT. 813.011.706-8**

Formato: ESE-ASMJ-F-12-V1

- ✓ Actuar conscientemente y asumir la responsabilidad de sus actos.
- ✓ Todos los funcionarios trabajaran con el propósito de proporcionar un ambiente laboral libre de discriminación, acoso, intimidación o coerción.
- ✓ Evitar comentarios verbales o escritos despectivos e impropios sobre la filiación política, raza, color, sexo, orientación sexual, condición de género, religión, ascendencia, grupo étnico, condición especial mental o física, edad o aspecto de una persona.
- ✓ No se permitirá entre los servidores de la E.S.E. Hospital Ana Silvia Maldonado Jiménez de Colombia – Huila.
- ✓ El acoso físico, golpear, empujar u otro contacto agresivo, amenazas o gestos indecorosos.
- ✓ No se permitirá cualquier tipo de acoso psicológico, entendido este como cualquier acto verbal que pueda tener una connotación emocional en otra persona.
- ✓ No se permitirá la conducta sexual inapropiada, ya sea física o verbal, incluyendo insinuaciones sexuales.
- ✓ No asistir al trabajo bajo los efectos de alcohol y/o sustancias psicoactivas.
- ✓ No consumir sustancias psicoactivas y/o alcohólicas durante la jornada laboral.

**PAUTAS DE ORDEN Y ASEO.**

- ✓ Preservar y velar por el mantenimiento de una adecuada presentación de las instalaciones de la E.S.E. Hospital Ana Silvia Maldonado Jiménez de Colombia - Huila.
- ✓ Promover y participar en el cuidado del ambiente laboral, procurando la conservación de espacios de trabajo que redunden en el bienestar físico, mental de sí mismo y de los demás servidores de la E.S.E. Hospital Ana Silvia Maldonado Jiménez de Colombia - Huila.
- ✓ Cuidar y conservar los muebles, enseres y elementos de la E.S.E. Hospital Ana Silvia Maldonado Jiménez de Colombia - Huila, Mantener el orden de su puesto de trabajo.
- ✓ Respetar la limpieza de las instalaciones de la E.S.E. Hospital Ana Silvia Maldonado Jiménez de Colombia - Huila, colaborar activamente en el cuidado y mantenimiento de los elementos del lugar de trabajo.
- ✓ Mantener una adecuada presentación personal durante la jornada laboral.
- ✓ Actualizarse en normas y temas relacionados con la E.S.E. Hospital Ana Silvia Maldonado Jiménez de Colombia - Huila.
- ✓ Tener disposición permanente en la participación de nuevos métodos e ideas que reconozcan y fortalezcan el mejoramiento del desempeño laboral.
- ✓ Ser receptivo al cambio, a las capacitaciones o socializaciones dentro de la E.S.E. Hospital Ana Silvia Maldonado Jiménez de Colombia - Huila.
- ✓ Participar en las actividades programadas por la E.S.E. Hospital Ana Silvia Maldonado Jiménez de Colombia - Huila.
- ✓ Permitir a los funcionarios asistir a los programas de capacitación otorgados por la E.S.E. Hospital Ana Silvia Maldonado Jiménez de Colombia - Huila, respetar a los capacitadores, manteniendo una comunicación asertiva hacia ellos.
- ✓ Cumplir con el horario programado de la E.S.E. Hospital Ana Silvia Maldonado Jiménez de Colombia - Huila.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ  
COLOMBIA HUILA  
NIT. 813.011.706-8**

Formato: ESE-ASMJ-F-12-V1

**PAUTAS DE COMPORTAMIENTO SEGURO EN EL TRABAJO.**

Como parte de la política de Seguridad y Salud en el Trabajo se adoptarán las siguientes pautas, políticas, derechos, deberes y principios de higiene y salud:

- ✓ Realizar pausas activas en la mitad de la jornada laboral (una en la mañana y otra en la tarde y/o de acuerdo indicaciones medico laborales)
- ✓ Suministrar a su jefe inmediato y al proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo información clara, completa y veraz de su estado de salud, incapacidades y recomendaciones con soporte médico.
- ✓ Reportar actos y condiciones inseguras donde se pueden presentar riesgos laborales.
- ✓ Utilizar adecuadamente los elementos de protección personal (EPP) de ser necesario.
- ✓ Asistir a las actividades del programa de promoción y prevención en el trabajo. Participar en la prevención de riesgos laboral a través del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST).
- ✓ Informar al jefe inmediato y al proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo en caso de accidente o exposición a riesgos.
- ✓ Para mayor información remítase al Reglamento de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

**PAUTAS DE CONSUMO DE ALIMENTOS**

- ✓ No consumir alimentos que afecten el desempeño de las laborales de las personas que se encuentran a su alrededor.
- ✓ Evitar el estrés alimenticio en el entorno laboral
- ✓ Evitar el consumo excesivo de café o bebidas azucaradas o energéticas durante la jornada laboral.
- ✓ Respetar los horarios de las comidas.

**CONTROL DEL RUIDO.**

Controlar el volumen de los elementos electrónicos de su predilección para escuchar música u observar videos, por ello se deberán tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Modere el ruido utilizando auriculares para no incomodar a sus compañeros de trabajo.
- ✓ Mantener su teléfono móvil con un tono de timbre moderado, preferiblemente en modo Reunión (vibración).
- ✓ Mantener un tono de voz adecuado cuando se atiende el teléfono.
- ✓ Durante las reuniones mantener un tono de voz adecuado, al momento de exponer sus ideas, teniendo en cuenta la opinión de los demás.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ  
COLOMBIA HUILA  
NIT. 813.011.706-8**

Formato: ESE-ASMJ-F-12-V1

**RUTAS DE ACCESO.**

- ✓ Identifique claramente las señalizaciones y los procedimientos en caso de emergencia (rutas de evacuación).
- ✓ Al utilizar las escaleras transite por la derecha y siempre use los pasamanos
- ✓ Transite con precaución para las zonas que no estén en condiciones adecuadas (pisos húmedos y de difícil acceso).

**FLUJOGRAMA.**



**INDICADORES DE GESTIÓN.**

$$\% \text{ de quejas radicadas} = \frac{N^{\circ} \text{ De quejas radicadas}}{N^{\circ} \text{ total de quejas resueltas}} \times 100$$



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ  
COLOMBIA HUILA  
NIT. 813.011.706-8**

Formato: ESE-ASMJ-F-12-V1

**CONTROL DE CAMBIOS.**

Versión	Fecha	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó
1	02/08/2024	Creación del Documento	Elimeled Molina Méndez Asesor Jurídico	Eduardo Mahecha Reyes Gerente	Eduardo Mahecha Reyes Gerente

**BIBLIOGRAFIA.**

- ✓ Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646 Por la cual se adopta La Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial y el Protocolo de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ministerio del trabajo. 2012 (2012) Resolución 652. Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Grundmann, G., Stahl, J. (2002). Manejo de Conflicto y Negociación. - Ministerio de Trabajo. (2015). Decreto 1072 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Ministerio de Trabajo. (2006). Ley 1010 Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. - Ministerio de Trabajo. (2012). Resolución 1356 por el cual se modifica parcialmente la Resolución 652 del 2012.
- ✓ Ministerio del Trabajo (2019). Resolución 2404 por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan medidas especiales.
- ✓ Ministerio del Trabajo (2023). Resolución 3094 “por la cual se actualizan los mecanismos preventivos y correctivos de conductas de acoso laboral, el funcionamiento y conformación de los Comités de Convivencia Laboral en el ministerio del trabajo y el procedimiento interno para su atención y derogación de la resolución 0946 de 31 de mayo de 2012”

**EDUARDO MAHECHA REYES**  
Gerente