

Guía para la Conformación y Funcionamiento del **COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL EN LA EMPRESA**



POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS / ARL

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS

GILBERTO QUINCHE TORO
Presidente

ÁLVARO VÉLEZ MILLÁN
Vicepresidente de Promoción y
Prevención

GLORIA MORGAN TORRES
Gerente de Investigación y Control
del Riesgo

FRANCISCO ORTIZ LEMOS
Gerente de Administración del
Riesgo

Realizadores:
Luana Betsy Polo
Hugo Huiza

**Revisión de Diseño y
Diagramación:**
Andrés Gallon Restrepo

Línea Positiva:
01 8000 111 170 y
330 7000 en Bogotá
servicioalcliente@positiva.gov.co
www.positiva.gov.co

Diseño, impresión y producción:
EXPRECARDS C.I. S.A.S.
Carrera 66 A # 4 D - 75
PBX: 2601601
e mail: informacion@exprecards.com
Bogotá D.C., Colombia
2013

TABLA DE CONTENIDO

1. MARCO NORMATIVO

- 1.1. Resolución 652 de 2012
- 1.2. Resolución 1356 de 2012

2. CONFORMACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

- 2.1. Vigencia
- 2.2. Funciones
 - 2.2.1. Presidente del Comité de Convivencia Laboral
 - 2.2.2. Secretaria(o) del Comité de Convivencia Laboral

3. HERRAMIENTAS PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL CONVIVE

- 3.1. Efectividad de las Reuniones
 - 3.1.1. Reuniones Ordinarias
 - 3.1.2. Reuniones Extraordinarias

4. ELEMENTOS DE ABORDAJE EN SITUACIONES DE CONFLICTO

- 4.1. Qué es la Conciliación
- 4.2. Objetivos de la conciliación
- 4.3. Que hacer con el conflicto
- 4.4. Que es Importante en la Convivencia
- 4.5. Herramientas para una buena Convivencia

5. PASOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE CONVIVENCIA

- 5.1. Definir la Política
- 5.2. Líneas de dirección
- 5.3. Recursos
- 5.4. Reglas de Convivencia
- 5.5. Sanciones y derecho a la defensa
- 5.6. Normas para el cumplimiento de las obligaciones suscritas en el manual
- 5.7. Procedimiento para resolver conflictos
- 5.8. Algunas actividades preventivas que se pueden incluir

6. PERIODO DE ACTUALIZACION DEL MANUAL

7. PUBLICACION Y DIVULGACION

8. GLOSARIO DE TERMINOS

9. BIBLIOGRAFIA

1. MARCO NORMATIVO

La actual legislación en Factores Psicosociales ha propiciado elementos para su abordaje, prevención y desarrollo al interior de las empresas; de la misma forma ha facilitado al empleador herramientas sencillas y útiles para su aplicabilidad y conocimiento.

La prevención de los eventos profesionales derivados de la exposición a los factores de riesgo psicosocial motiva sensibilizar y documentar cada vez más los mecanismos existentes para su manejo.

Es así como, desde el año 2006 con la Ley de Acoso Laboral, en el 2008 con la resolución 2646 de Factores Psicosociales y con la actual resolución 652 y su reglamentación con la Resolución 1356 de 2012, Comité de Convivencia; Colombia ha marcado un gran desarrollo en el tema y exige un reto interesante para todos los actores del Sistema de Riesgos Laborales y las empresas de hoy.

Para focalizar el tema del presente manual, se hará breve referencia a la resolución 652 y sus ajustes de acuerdo con la resolución 1356 de 2012, con el fin de orientar el Comité de Convivencia Laboral a través de ésta guía para su elaboración, orientación para su funcionamiento y desarrollo.

La resolución 652 de 2012 adopta la definición de Acoso Laboral según el art. 2 de la Ley 1010 "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."

Posterior a ésta surge la Resolución 1356 de 2012 por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012 la cual se expone en el título correspondiente.

De Igual forma se acoge el Art. 14 de la Resolución 2646 que contempla "Medidas preventivas y correctivas del Acoso laboral"

Estas bases permiten entender el marco sobre el cual se estructura la resolución y la presente guía para nuestras empresas afiliadas.





1.1. Resolución 652 de 2012

Define la conformación y funcionamiento del comité de convivencia, el cual aplica tanto para empresas públicas como privadas.

Debe conformarse conservando el principio de paridad de participación, los integrantes deben tener competencias orientadas a comportamientos y actitudes de respeto, imparcialidad, tolerancia, serenidad, confidencialidad y valores que expresen confianza como integrantes.

1.2. Resolución 1356 de 2012

Las modificaciones realizadas a la Resolución 652 de 2012 suscritas en la resolución 1356 de 2012, las cuales se integran al presente documento; son:

- Art. 1 de la resolución 1356 de 2012 que modifica el Art. 3 de la Resolución 652 de 2012 "Conformación"
- Art. 2 de la resolución 1356 de 2012 que modifica el Art. 4 de la Resolución 652 de 2012 "Comités de Convivencia laboral"
- Art. 3 de la resolución 1356 de 2012 que modifica el Art. 9 de la Resolución 652 de 2012 "Reuniones"
- Art. 4 de la resolución 1356 de 2012 que modifica el Art. 14 de la Resolución 652 de 2012 "Período de Transición": las entidades públicas y las empresas privadas dispondrán hasta el 31 de Diciembre de 2012 para implementar las disposiciones contenidas en la resolución 1356 de 2012.

2. CONFORMACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

El Comité de Convivencia Laboral se conformará de acuerdo con la nueva resolución 1356 de 2012 así:



Empresas con número de trabajadores:

Inferior a 20 trabajadores contará con un (1) representante por cada una de las partes. Uno (1) por el empleador y uno (1) por los trabajadores con sus respectivos suplentes, para un total de dos (2) integrantes.

Superior a 20 trabajadores contará con dos (2) representantes por cada una de las partes. dos (2) por el empleador y dos (2) por los trabajadores con sus respectivos suplentes, para un total de cuatro (4) integrantes.

Se excluyen a quienes se les haya formulado una queja de acoso laboral, en los últimos seis (6) meses o que hayan sido víctimas en el mismo período de tiempo.

El empleador designará directamente sus representantes y los trabajadores elegirán a los suyos por votación.

Para empresas que tengan más de un centro de trabajo:

De acuerdo con la nueva reglamentación según resolución 1356 de 2012, Art. 4: "Las entidades públicas y las empresas privadas deberán conformar un (1) comité por empresa y voluntariamente integrar comités de convivencia laboral adicionales, de acuerdo a su organización interna, por regiones geográficas, departamentos o municipios del país".

Parágrafo. Respecto de las quejas por hechos que presuntamente constituyan conductas de conflicto laboral en las empresas privadas, los trabajadores podrán presentarlas únicamente ante el inspector de trabajo de la Dirección Territorial donde ocurrieron los hechos"

2.1. Vigencia

El Comité de Convivencia Laboral tendrá una duración de dos (2) años contados a partir de su elección



2.2. Funciones

- Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir conflicto laboral, así como las pruebas que las soportan.
- Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de conflicto laboral, al interior de la entidad pública o empresa privada.
- Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.

Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.

- 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 confidencialidad.
- Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.
- En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité de Convivencia Laboral, deberá remitir la queja a la Procuraduría General de la Nación, tratándose del sector público. En el sector privado, el Comité informará a la alta dirección de la empresa, cerrará el caso y el trabajador puede presentar la queja ante el inspector de trabajo o demandar ante el juez competente.
- Presentar a la alta dirección de la entidad pública o la empresa privada las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del conflicto laboral, así como el informe anual de resultados de la gestión del comité de convivencia laboral y los informes requeridos por los organismos de control.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Convivencia a las dependencias de gestión del recurso humano y salud ocupacional de las empresas e instituciones públicas y privadas.
- Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la entidad pública o empresa privada.

El comité tendrá un Presidente y un Secretario, cada uno con sus funciones definidas así:



2.2.1. Presidente del Comité de Convivencia Laboral

- Convocar a los miembros del Comité a las sesiones ordinarias y extraordinarias.
- Presidir y orientar las reuniones ordinarias y extraordinarias en forma dinámica y eficaz.
- Tramitar ante la administración de la entidad pública o empresa privada, las recomendaciones aprobadas en el Comité.
- Gestionar ante la alta dirección de la entidad pública o empresa privada, los recursos requeridos para el funcionamiento del Comité.

2.2.2. Secretaria(o) del Comité de Convivencia Laboral.

- Recibir y dar trámite a las quejas presentadas por escrito en las que se describan las situaciones que puedan constituir conflicto laboral, así como las pruebas que las soportan.
- Enviar por medio físico o electrónico a los miembros del Comité la convocatoria realizada por el presidente a las sesiones ordinarias y extraordinarias, indicando el día, la hora y el lugar de la reunión.
- Citar individualmente a cada una de las partes involucradas en las quejas, con el fin de escuchar los hechos que dieron lugar a la misma.
- Citar conjuntamente a los trabajadores involucrados en las quejas con el fin de establecer compromisos de convivencia.
- Llevar el archivo de las quejas presentadas, la documentación soporte y velar por la reserva, custodia y confidencialidad de la información.

- Elaborar el orden del día y las actas de cada una de las sesiones del Comité.
- Enviar las comunicaciones con las recomendaciones dadas por el Comité a las diferentes dependencias de la entidad pública o empresa privada.
- Citar a reuniones y solicitar los soportes requeridos para hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos por cada una de las partes involucradas.
- Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la entidad pública o empresa privada

La responsabilidad de la ARL, con base en la información disponible por las empresas en factores de riesgo psicosocial, llevarán a cabo acciones de asesoría y asistencia técnica para el desarrollo de medidas preventivas y correctivas que deban ser gestionadas por los Comités de Convivencia según la legislación actual.

3. HERRAMIENTAS PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

3.1 Efectividad de las Reuniones:

Se considera reunión con cuórum, cuando sesione con la mitad más uno de sus integrantes, si la empresa tiene menos de 10 trabajadores, sesionará con un representante de cada una de las partes.

Los integrantes del Comité en sus sesiones ordinarias, procurarán tener información previa y objetiva de las condiciones psicosociales de la empresa o entidad, al igual que de las diferentes áreas de trabajo, con el fin de identificar previamente aspectos que puedan desencadenar a corto, mediano o largo plazo comportamientos o situaciones de conflicto laboral.

Lo anterior, con el ánimo de discutir prematuramente las acciones preventivas que deban implementarse para el manejo de dichas situaciones.



Si las reuniones se convocan extraordinariamente, las cuales pueden hacerse por solicitud de cualquiera de sus integrantes, la discusión de los casos puntuales o situaciones específicas que la motivaron, procurarán estudiar suficientemente la información, el caso y las personas involucradas, para definir las acciones a realizar para su adecuado abordaje.

En éste sentido, el comité puede ser retroalimentado por las diferentes áreas de la empresa como Recursos Humanos y Salud Ocupacional sobre resultados de acciones adelantadas por estas áreas, en Riesgo Psicosocial o mediciones de clima organizacional entre otros, que les permita tener una visión clara sobre condiciones específicas, trabajadores y áreas vulnerables.

El comité sesionará sobre ésta información y generará las acciones preventivas que considere pertinentes para dar curso según sea el caso, o mejorar posibles situaciones en la empresa.

Se recomienda que el trabajo del comité siempre tenga una visión preventiva, que su actuar no sea motivado solamente por la presencia de casos o situaciones específicas, sino que permita gestionar preventivamente los ambientes de trabajo e intervenir prematuramente con las personas o áreas identificadas.

El Comité es autónomo para proponer a las directivas de la empresa o entidad, reuniones de trabajo grupales, con el fin de identificar acciones que mejoren los ambientes de trabajo que puedan estar posibilitando situaciones primarias de conflicto.

El comité puede implementar un buzón o correo electrónico que garantice el manejo confidencial de la información, como mecanismo que le permita recibir posibles quejas o situaciones de conflicto laboral.

Es importante que el comité, realice una breve capacitación con las diferentes áreas de la empresa respecto de la Ley 1010 de 2006 Ley de Acoso Laboral; lo anterior les permitirá a los trabajadores en general, aclarar inquietudes relacionadas con los criterios para la identificación y así filtrar los casos que realmente puedan ser considerados en ésta categoría.

3.1.1. Reuniones Ordinarias

De acuerdo con el artículo 9 de la resolución 1356 de 2012 "Reuniones. El Comité de Convivencia laboral se reunirá ordinariamente cada tres (3) meses y sesionará con la mitad más uno de sus integrantes y extraordinariamente cuando se presenten casos que requieran de su inmediata intervención, igualmente podrá ser convocado por cualquiera de sus integrantes"

Se realizará la correspondiente convocatoria por parte del Presidente, llamado a lista, verificación de cuórum y levantamiento del acta por parte del Secretario; lo anterior será un ejercicio regular a realizarse en cada reunión, las actas documentarán la naturaleza de las reuniones, fecha, lugar, asuntos tratados, compromisos adquiridos con términos de tiempo y responsables. Implementará un lugar de archivo que cumpla con la exigencia de confidencialidad, libre consulta del Comité y preferiblemente bajo la custodia del área de Recursos Humanos o Salud ocupacional de la empresa o la entidad.



En estas reuniones, cuando presenten casos de posibles situaciones de conflicto, los revisará a profundidad y confidencialmente, de lo cual generará un plan de acción inmediato. Es importante mencionar que el comité cumple funciones especialmente preventivas más que correctivas, por lo tanto su quehacer reflejará la gestión en pro de una sana convivencia y buenas relaciones interpersonales, elementos primordiales para evitar posibles situaciones de conflicto o violencia laboral.

Cumplirá con las funciones y recomendaciones descritas en la resolución y adelantará acciones efectivas que permitan establecer las acciones correctivas a que haya lugar.

Optimizará los tiempos de reunión tratando solamente temas relacionados con los casos o con el análisis de la información psicosocial de la empresa, a fin de definir en cada reunión las estrategias de manejo.



Todas las decisiones que se tomen para el manejo de los casos tendrán el consentimiento de todos los integrantes del comité y quedarán registradas en el acta...

3.1.2. Reuniones Extraordinarias

El comité, se comportará en los mismos términos de las reuniones ordinarias, dejando en el acta las razones por las cuales se convoca extraordinariamente. Se entiende que los motivos principales de las reuniones son derivadas de la presencia de casos que requieren inmediata intervención, aunque se pueden realizar cuando las circunstancias así lo ameriten.

4. ELEMENTOS DE ABORDAJE EN SITUACIONES DE CONFLICTO

Las condiciones de abordaje de los casos de conflicto se recomienda generar ambientes conciliatorios y de consenso entre las partes.

Para lo anterior brindamos como referencia apartes del texto GUÍA INSTITUCIONAL DE CONCILIACIÓN EN ADMINISTRATIVO - Ministerio del Interior y de Justicia Sep. 2007; el cual presenta una enriquecida revisión jurídica, teórica y filosófica que aporta grandemente a la gestión del comité de convivencia dentro de su papel como conciliador del conflicto; lo anterior para adelantar su proceso en las empresas.

“La conciliación ha demostrado en sus últimos 16 años de implementación ser una forma de solución pacífica de conflictos: rápida, económica, eficaz y justa.”

CARLOS HOLGUÍN SARDI
Exministro del Interior y de Justicia
GUÍA INSTITUCIONAL DE
CONCILIACIÓN EN ADMINISTRATIVO Ministerio del Interior y de Justicia

4.1. ¿Que es la Conciliación?

“Según las voces de la Ley 446 de 1998, artículo 64, “la conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador”

GUÍA INSTITUCIONAL DE CONCILIACIÓN EN ADMINISTRATIVO
Ministerio del Interior y de Justicia



Esta frase engloba la intención del proceso de convivencia, en la que todas las partes puedan resolver sus diferencias, solos o con la mediación de un tercero conciliador, que en este sentido es el Comité.

Se parte un principio ineludible en el que nunca faltarán las dificultades o conflictos, de ellos nacen los grandes cambios, surgen las grandes preguntas y se genera avance en las sociedades y en las personas. Lo importante de ello, no es evitarlos sino tener la habilidad para resolverlos.

En éste sentido, el conflicto promueve aspectos positivos, pero también puede generar aspectos negativos, cuando se presenta con una intención contraria; que busca el daño, la intimidación, la destrucción de una persona, tal y como lo describe la Ley 1010 de 2006. Por lo tanto, hay que entrar a corregir y controlar éstas situaciones o comportamientos que no solo afectan a los involucrados sino que generan ambientes laborales negativos y propicios para que persistan éstas conductas.

4.2. Objetivos de la conciliación

Generar un acuerdo entre las partes interesadas en dirimir una situación de conflicto, en la cual, cada uno de los involucrados, ceda y obtenga ganancia que garantice la solución pacífica y justa de la situación.

“La conciliación se convierte en la herramienta que garantiza una adecuada forma de justicia, permitiendo la sana convivencia y legitimando el sistema democrático. Esta herramienta permite, igualmente, la consecución de los fines del Estado Social de Derecho, que se pretende participativo, pluralista, solidario y respetuoso de la dignidad humana”.

- Garantiza el acceso a la Justicia.
- Promueve la participación de los individuos en la solución de sus controversias.
- Estimula la convivencia pacífica.
- Facilita la solución de los conflictos sin dilaciones injustificadas(“”).

GUÍA INSTITUCIONAL DE CONCILIACIÓN EN ADMINISTRATIVO
Ministerio del Interior y de Justicia

Este texto permite entender, por una parte el por qué nuestra legislación ha construido herramientas sociales de identificación para su manejo y control y por la otra, los derechos y deberes que como ciudadanos tenemos con nuestros semejantes, trabajadores, compañeros, jefes y demás personas que pueden estar involucradas en situaciones que afecten el ser y la esencia colectiva o individual.



4.3. ¿Qué hacer con el conflicto?

- Analizar las causas y los participantes que motivan la presencia del conflicto
- Identificar que procedimientos existen en la empresa que puedan facilitar su manejo adecuado y definir los recursos necesarios para abordarlos.
- Definir alcance y niveles de apoyo requeridos para facilitar el manejo de la situación; en éste sentido se espera identificar las áreas de la empresa o la participación de un tercero neutral para dirimir el conflicto. (Participación de un externo a la empresa)
- Programar actividades de capacitación con organizaciones que han tenido experiencia en la solución de conflictos
- Desarrollar y motivar la realización de talleres con grupos de trabajadores en los que participen los empleadores con el fin de generar una cultura organizacional de conciliación y evitar prematuramente la presencia de situaciones o eventos que promuevan el conflicto.

EXTRACTO GUÍA INSTITUCIONAL DE CONCILIACIÓN EN ADMINISTRATIVO
Ministerio del Interior y de Justicia

4.4. ¿Qué es Importante en la Convivencia?

Para las sociedades con tanta riqueza cultural, donde existen diferencias en hábitos, costumbres, lenguaje, comportamientos y en fin, innumerables situaciones que colocarán a los individuos en situaciones propicias para enfrentar retos, experiencias laborales, sociales o personales que deberán ser superables con los recursos de afrontamiento que tengan.

Todas nuestras diferencias hacen que constantemente la sociedad cambie, evolucione y progrese; pero ello no debe afectar el desarrollo individual o colectivo de los individuos.

Para tener mayores herramientas y elementos que nos permitan cada vez más un compromiso de cuidado con el otro y con nosotros mismos; para la elaboración de la presente guía, se ha realizado una revisión teórica que brinde soporte y elementos que aporten a la importante tarea que hoy por hoy se enfrenta y de las cuales hacen parte nuestra empresas. Se comparten los SIETE APRENDIZAJES BÁSICOS PARA LA CONVIVENCIA SOCIAL: (“)

- 1) Aprender a no agredir
- 2) Aprender a comunicarse
- 3) Aprender a interactuar

- 4) Aprender a decidir en grupo
- 5) Aprender a cuidarse
- 6) Aprender a cuidar el entorno
- 7) Aprender a valorar el saber cultural y académico



1) APRENDER A NO AGREDIR

Base de todo modelo de convivencia social. El hombre es una de las pocas especies que ataca y destruye a sus semejantes. Por eso el ser humano debe aprender y debe ser enseñado a no agredir ni psicológica ni físicamente a los otros miembros de su especie.

La agresividad es natural en el hombre, pero el hombre puede y debe aprender a convertir la fuerza de la agresividad en fuerza para el amor y no para la muerte.

2) APRENDER A COMUNICARSE

Base de la autoafirmación personal y grupal. Cuando yo me comunico, espero que el otro me reconozca. Y cuando el otro se comunica conmigo, espera igualmente que yo lo reconozca.

Ese reconocimiento es la autoafirmación, el medio básico de la autoafirmación es el diálogo. La Convivencia Social requiere aprender a dialogar porque es a través del diálogo que aprendemos a expresarnos, a comprendernos, aclararnos, coincidir, discrepar y comprometernos; así permitimos que todas las personas o grupos puedan expresar sus mensajes en igualdad de condiciones, creando adecuados ambientes para la convivencia. La sociedad que aprende a dialogar aprende a convivir.

3) APRENDER A INTERACTUAR

Base de los modelos de relación social. Todos somos extraños hasta que aprendemos a interactuar; aprender a interactuar supone aprendizajes: a) Aprender a acercarse al otro, siguiendo las reglas de salud y cortesía. b) Aprender a comunicarse con los otros reconociendo los sentimientos y los mensajes de los otros y logrando que reconozcan los míos.

c) Aprender a estar con los otros aceptando que ellos están conmigo en el mundo, buscando y deseando ser felices, y aprendiendo también a ponerse de acuerdo y a disentir sin romper la convivencia. d) Aprender a vivir la intimidad, aprendiendo a cortejar y amar. e) Pero sobre todo aprendiendo a percibirme y a percibir a los otros como personas que evolucionamos y cambiamos en nuestras relaciones pero guiados siempre por los Derechos Humanos.

4) APRENDER A DECIDIR EN GRUPO

Aprender a convivir supone aprender a sobrevivir y a proyectarse. Estos tres propósitos fundamentales del Hombre no son posibles si no se aprende a concertar, con los otros, los intereses y los futuros; la concertación es la condición de la decisión en grupo. La concertación es la selección de un interés compartido que al ubicarlo fuera de cada uno de nosotros, hacemos que nos oriente y nos obligue a todos los que lo seleccionamos.

Para que una concertación genere obligación y sirva de orientación para el comportamiento, se requiere de la participación directa o indirecta de todos a los que va a comprometer, la concertación de toda una sociedad, la llamamos constitución, toda buena concertación (como toda buena constitución) establece las reglas para cambiar o modificar las sociedades en general.

El grado de convivencia de una sociedad depende de su capacidad de concertar intereses de una forma participada a todo nivel: familiar, gremial, regional, nacional e internacional.

5) APRENDER A CUIDARSE

Base de los modelos de salud y seguridad social. La salud es un bien personal y colectivo que se construye y se desarrolla a base de comportamiento. Aprender a cuidar el "bienestar físico y psicológico de sí mismo y de los otros es una forma de expresar el amor a la vida". Aprender a cuidarse, significa también aprender a crear y a cuidar las condiciones de vida de todos (vivienda, alimentación, trabajo, recreación) como factor de convivencia. Si el otro no tiene condiciones de vida adecuadas, la convivencia no es posible porque antes de la convivencia está la supervivencia. Aprender a cuidarse supone igualmente aprender a proteger la salud propia y de todos como un bien social y aprender a tener una percepción positiva del cuerpo.

Sin una cultura de cuidado del cuerpo y de las condiciones de vida no es posible el desarrollo adecuado del sistema de salud y de seguridad social.



6) APRENDER A CUIDAR EL ENTORNO

Fundamento de la supervivencia. Aprender a convivir socialmente es ante todo aprender a estar en el mundo, cuidando del lugar donde estamos todos: La Biosfera.

La convivencia social es posible si aceptamos que somos parte de la naturaleza y del universo, pero que en ningún momento somos superiores a ellos. No somos “los amos de la naturaleza”. La convivencia social implica también aprender que para nosotros no es posible sobrevivir si el planeta muere, y el planeta Tierra no puede sobrevivir como “nuestra casa” sin nuestro cuidado.

7) APRENDER A VALORAR EL SABER CULTURAL Y ACADÉMICO



“Base de la evolución social y cultural. El Saber Social (el Académico y el Cultural) definido como el conjunto de conocimientos, prácticas, destrezas, procedimientos, valores, ritos y sentidos, que una sociedad juzga válidos para sobrevivir, convivir y proyectarse, es importante para la convivencia social, porque es ahí dentro de la cultura y saber académico que le toca vivir, donde el ser humano se modela y evoluciona. El ser humano no evoluciona biológicamente, sino que evoluciona a medida que su cultura evoluciona”.

Por eso el conocimiento y contacto con los mejores Saberes Culturales y Académicos de cada sociedad produce hombres más racionales, más vinculados a la historia y la vida cotidiana de la sociedad y por lo tanto más capaces de comprender los beneficios y posibilidad de la convivencia social.

Holmes Paz Quiñonez
Publicado por MARCIAL GUILLERMO PEREZ HERRERA 2007

4.5 Herramientas para una buena Convivencia

Importante en el proceso comunicativo el refuerzo de habilidades sociales que nos permita ejercer nuestros derechos y así mismo respetar los derechos de otros, en ésta dinámica se posibilita la aplicabilidad de uno de los más reconocidos modelos de comunicación y el la llamada Comunicación Asertiva.

Para hablar de comunicación asertiva, es necesario hablar de asertividad y dentro de ella fortalecer la dinámica aplicada al colectivo laboral a través de los derechos asertivos.

Asertividad es hacer lo correcto, en el momento correcto, en el espacio correcto, con la persona correcta, con el lenguaje correcto, sin violentar ni afectar al otro.

Ser asertivo es tener plena seguridad de lo que uno piensa y de lo que uno hace, sin perder el respeto por el otro, entender que el otro vale tanto como tu mismo y que ambos comparten deberes y derechos; que somos diferentes, pero que esas diferencias nos enriquecen si sabemos escuchar y aprender de ellas, que las diferencias de los grupos son las que fortalecen el desarrollo personal y colectivo.

Una empresa que no permite espacios de discusión y enfrentamiento sano, no crece, no potencializa su saber y su acción.

Para crear y desarrollar éstas habilidades podemos empezar con unos derechos mínimos que son de todos y para todos, éstos son los bien llamados derechos asertivos.



A continuación los enumeramos:

- El derecho a ser tratado con respeto y dignidad.
- El derecho a tener y expresar sentimientos y opiniones.
- El derecho a ser escuchado y tomado en serio.
- El derecho a juzgar necesidades, a establecer prioridades y tomar propias decisiones.
- El derecho a decir “NO” sin sentirse culpable.
- El derecho a pedir lo que quiero, dándome cuenta de que también la persona con la que dialogo tiene el mismo derecho.
- El derecho a cambiar.
- El derecho a poder cometer errores.
- El derecho a pedir información y poder ser informado.
- El derecho a obtener aquello por lo que he pagado.
- El derecho a decidir no ser asertivo.
- El derecho a ser independiente.
- El derecho a tomar decisiones sobre mis propiedades, mi cuerpo,... mientras no viole los derechos de otras personas.
- El derecho a tener éxito.
- El derecho a gozar y a disfrutar.
- El derecho a mi descanso, al aislamiento, no dejando de ser asertivo.
- El derecho a superarme aunque supere a otros al hacerlo.

(***)Castanyer, O. (1996): La asertividad: expresión de una sana autoestima

Los derechos anteriormente mencionados, indican no solo condiciones que me aporten solamente a mi, sino que con ellos adquiero deberes en igual proporción, entendiendo que los derechos son aplicables a todos y por lo tanto debemos llegar a puntos medios, puntos donde podamos encontrar una salida con ganancia para ambas partes.

Algunos piensan que cuando una parte gana, la otra pierde, pero si lo vemos a la luz de la convivencia sana pensemos que nadie gana en un conflicto no resuelto y eso genera pérdida para todos.

5. PASOS SUGERIDOS PARA LA ELABORACION DEL MANUAL DE CONVIVENCIA

5.1. Definir la Política

Es el lineamiento corporativo sobre el cual se fundamenta la filosofía de la empresa en torno a la convivencia, ésta consolida el camino de acción que promueve una sana convivencia, ésta política estará articulada a las características de cada empresa teniendo en cuenta que cada una tiene sus propios procesos, niveles jerárquicos y planes de acción para situaciones tanto regulares como de contingencia.



5.2. Líneas de dirección

Es importante que la empresa defina una línea jerárquica que se empodere del proceso, se brinden las herramientas de gestión necesarias para promover la sana convivencia; entre las cuales estará la autonomía para la definición de programas preventivos, desarrollo de talleres y acciones de integración social y otras actividades dentro del marco laboral, que aporten al mantenimiento de ambientes laborales libres de situaciones de conflicto.

5.3. Recursos

La empresa definirá los recursos necesarios humanos, administrativos, económicos y logísticos que permitan el desarrollo de acciones preventivas articulados a la legislación vigente.

5.4. Reglas de Convivencia

Es importante que las empresas definan los lineamientos mínimos que consideren tener en cuenta los cuales se convertirán en el marco de referencia sobre el cual se calificarán los comportamientos y acciones que puedan atentar contra el buen clima laboral, las relaciones interpersonales y en general con la tranquilidad y armonía del ambiente en el trabajo.

Aquí se orientan algunas reglas de juego permisibles y no permisibles al interior de la empresa y que pueden servir de guía para las acciones preventivas y correctivas a que de lugar; incluirá los criterios de respeto, pautas y normas de comportamiento, presentación personal y los demás elementos que se consideren importantes dar a conocer en la empresa.

5.5. Sanciones y derecho a la defensa

Se incluirán las acciones reglamentadas al interior de la empresa que den a conocer a los trabajadores las sanciones a que haya lugar cuando se incumpla o se realicen acciones que atenten contra los lineamientos definidos para la sana convivencia.

Igualmente se dispondrán las acciones que se ejerzan para el derecho a la defensa de la o las personas que se vean involucradas en acciones de incumplimiento en éste sentido.

5.6. Normas para el cumplimiento de las obligaciones que se suscriban en el manual

Es muy importante dar a conocer el marco legislativo sobre el cual se fundamentan las acciones y marco de acción definido en el manual de convivencia elaborado por las empresas, el cual obedece al marco jurídico.

5.7. Procedimiento para resolver conflictos

Cada empresa estructurará el procedimiento a seguir en caso de presentarse alguna situación de conflicto o el incumplimiento de los preceptos definidos en el manual y que atenten contra el buen relacionamiento y clima laboral.

Este procedimiento incluirá la línea jerárquica de comunicación o reporte del evento, el comité de convivencia acogerá el procedimiento y las acciones estipuladas por la Resolución 652 de 2012 donde se definen las funciones de los integrantes del comité, el cual debe orientar especialmente acciones preventivas y el manejo de las situaciones que se presenten.

Recomendaciones que pueden ayudar para resolver las situaciones de conflicto:

- Escucha activa por cada una de las partes, guardando el derecho a la intimidad y reserva de la información; acción que se realizará en un espacio privado que brinde tranquilidad a las partes interesadas al momento de exponer la situación de conflicto. Algunas recomendaciones que se pueden tener en cuenta:
- Escucha sin interrumpir a la otra persona que expone su punto de vista
- No supongas, si no se ha entendido algo, es mejor preguntar y aclarar.
- No abandones el lugar de diálogo sin haber llegado a un acuerdo; esto hace parte del respeto por el otro y muestra una verdadera intención de resolver la situación.
- No personalices las acciones, (Tu eres,,, Tu siempre,, Tu dices,,, etc) mejor trata de ubicar la situación en ti, (Te entiendo de la siguiente forma y así sucesivamente)
- No acuses ni juzgues el comportamiento de alguien, trata de entender el contexto en el que actuó en ese momento.
- Crea un ambiente de confianza y seguridad para el otro, eso brinda un espacio de tranquilidad para hablar abiertamente.
- No utilices la información que se dice en el momento de sana discusión para un enfrentamiento posterior, lo que se dice, se dice y es para ese momento y no para otro.
- Disposición neutral, que guarde respeto y valoración por el otro, entendiendo que toda situación puede ser resuelta y conciliada en beneficio tanto de las partes como de la empresa.
- Reconocer que existe el conflicto como una situación temporal y que puede ser resuelta por las partes involucradas.
- Compromiso y deseo de arreglar la situación y llegar a un sano acuerdo por las partes involucradas.
- Otorgar el tiempo y el espacio necesarios para que se pueda exponer la situación que brinde la sensación de interés por parte de los mediadores para resolver el conflicto.
- Promover el apoyo y la cooperación para brindar solución de la situación de conflicto.

5.8. Algunas actividades preventivas que se pueden realizar

- Dramatizar posibles situaciones de conflicto a través de mecanismos didácticos como, juegos de rol, libretos teatrales, un comercial, fotos, canciones, caricaturas, etc.
- Implementar Buzón de sugerencias que permitan a los empleados compartir ideas sobre cómo resolver un conflicto o cómo prevenirlo.
- Análisis de vídeos o películas de cine sobre las que se puedan hacer foros o paneles al interior de la empresa.
- Lecciones Aprendidas con historias de conflictos mal resueltos.



6. PERIODO DE ACTUALIZACION DEL MANUAL

El manual de convivencia debe contemplar la posibilidad de ser actualizado con alguna periodicidad, lo anterior con el fin de reorganizar ideas derivadas de experiencias o situaciones no contempladas previamente y que sean importantes a incluir.

No existe reglamentación actual sobre la vigencia del manual, se puede considerar la dinámica del medio laboral, la cual cambia y evoluciona a la par de las exigencias y retos del mundo actual. Por lo tanto la empresa considerará su período de actualización.

7. PUBLICACION Y DIVULGACION

Se sugiere que el manual sea de consulta pública al interior de la empresa, se informe su ruta de acceso; al igual que disponer un espacio colectivo para su socialización o divulgación; lo cual permitirá aclarar posibles inquietudes o preguntas respecto del manual su contenido o su procedimiento .



8. GLOSARIO DE TERMINOS

Teniendo en cuenta que las empresas tienen un lenguaje corporativo que identifica su proceso comunicativo, áreas de trabajo, siglas o convenciones, se recomienda incluir un glosario de términos para estandarizar conceptos y ampliar información contenida en las leyes vigentes.

Como conclusión a ésta guía sobre la cual se puede estructurar el manual empresarial de convivencia, se espera que las empresas dentro del cumplimiento actual, cuenten con herramientas mínimas para generar su política, formas de manejo de situaciones de conflicto y estrategias de intervención y construyan el mejor camino hacia el progreso y la productividad, con Responsabilidad Social Empresarial.

9. BIBLIOGRAFÍA

Resolución 652 de 2012, Por el cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en Empresas públicas y Privadas

Resolución 1356 de 2012 Por la cual se reglamentan algunos artículos de la Resolución 1356 de 2012

Ley 1010 de 2006, Ley de Conflicto Laboral

Resolución 2646 de 2008, Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.



Guía Institucional de Conciliación en Administrativo
Ministerio del Interior y de Justicia. Primera Edición: Septiembre de 2007

Siete Aprendizajes Básicos para la Convivencia Social. Internet: Publicación Marcial Guillermo Pérez Herrera.
Por Holmes Paz Quiñonez

ANEXO 1

FORMATO SUGERIDO PARA PRESENTAR QUEJAS RELACIONADAS CON SITUACIONES DE CONFLICTO

Fecha: Día _____ Mes _____ Año _____

Área/Centro de Trabajo: _____

Ciudad/Municipio: _____ Departamento: _____

Nombre de quién presenta la queja: _____

(Nombres Completos) Es importante que no se presenten anónimos

Correo Electrónico: _____

Descripción de la Situación o caso:

Características del Conflicto _____

USO EXCLUSIVO DEL COMITÉ	
Recibe	
No./Cod	
Fecha de Reunión	
Gestión	Observaciones o documentos aportados si aplica

ANEXO 2

FORMATO SUGERIDO PARA SEGUIMIENTO QUEJAS RELACIONADAS CON SITUACIONES DE CONFLICTO

Fecha: Día _____ Mes _____ Año _____ Seguimiento No. _____

No/cod. caso: _____ (Es importante otorgar un número o código consecutivo para trazabilidad de los caso en orden de aparición)

Nombre de quien refiere la situación: _____

Acciones Realizadas:

Responsables del Seguimiento:

Nombre: _____

Nombre: _____

Nombre: _____

Aspectos no Resueltos:

Compromisos adquiridos para el posterior seguimiento: _____

ANEXO 3

FORMATO SUGERIDO ACTA DE COMPROMISOS

Fecha: Día _____ Mes _____ Año _____

No/cod. evento: _____

Nombre de una de las partes involucradas _____

Compromisos Adquiridos:

Compromisos pendientes de seguimiento (Describir razones por las cuales se encuentran pendientes)

Firma de las partes involucradas _____

Nombre y cc: _____

Nombre y cc: _____



Observaciones:

Representantes Comité de Convivencia:

Nombre: _____

Nombre: _____

Nombre: _____



POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS / ARL

Lo invitamos a visitar

www.positiva.gov.co

Y así acceder a:



Cursos de formación virtual en temas sobre Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.



Documentos, cartillas, afiches, juegos multimedia y aplicaciones tecnológicas didacticas sobre prevención de riesgos y fomento de estilos de vida saludables.



LO BUENO DEBE SER PARA TODOS

LLAMA AL

#533

**O AL 01-8000-111-170
SIN COSTO**

Y PREGUNTA POR NUESTROS PRODUCTOS.

**Prosperidad
para todos**