

# MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL



**BIENESTAR IPS S.A.S**

**ENERO - 2020**

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Comité de Convivencia Laboral	Jefe de Jurídica	Representante Legal



## MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

Versión: 01

Vigente desde:  
07-01-2020

Código: MA-SST-003

Página 2 de 15

# MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

**Elaborado por:**  
Comité de Convivencia Laboral

**Asesor- Consultor:**  
Positiva ARL

**Proyecto Coordinado por:**  
Jhoner Díaz García  
Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo

**Revisado por:**  
Yelke Almanza Rojas  
Jefe de Jurídica

**Aprobado por:**  
Edgardo Zambrano Brochero  
Representante Legal

Barranquilla, 07 de enero de 2020

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Comité de Convivencia Laboral	Jefe de Jurídica	Representante Legal

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL</b>	Versión: 01
		Vigente desde: 07-01-2020
		Código: MA-SST-003
		Página 3 de 15

## PRESENTACIÓN

**BIENESTAR IPS S.A.S**, asume el compromiso de adoptar y asegurar la aplicación de mecanismos orientados al fomento de un ambiente de trabajo pacífico, basado en relaciones de respeto, tolerancia y cooperación entre sus colaboradores, a través de una acción participativa de todos los empleados de la Empresa, y la adopción de normas de Convivencia, que se conviertan en la guía y orientación para los actores del contexto laboral al momento de desenvolverse y tomar decisiones que involucren a la institución.

Este Manual de Convivencia Laboral, define lineamientos de integridad y transparencia, normas de conducta éticas que todos los trabajadores de la Empresa, cualquiera sea su nivel jerárquico, deben seguir y mantener en el desempeño de sus funciones y en el trato con los demás.

En este orden de ideas, la Ley 1010 de 2006 proferida por el Congreso de la República, buscó como objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo, y en general, todo ultraje a la dignidad humana, y de acuerdo a lo establecido en la Resolución 652 de 2012, **BIENESTAR IPS S.A.S**, ha constituido el Comité de Convivencia Laboral, como una medida preventiva de acoso laboral que contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo.

Teniendo en cuenta lo anterior y con la asesoría de la ARL POSITIVA, el **Comité de Convivencia Laboral** de la Institución participó activamente en la formulación de este Manual, y hace una invitación a todos los trabajadores a promoverlo y cumplirlo, manteniendo una buena conducta, actitud positiva, realizar las actividades correctamente y con responsabilidad, para lograr un ambiente laboral armónico, que contribuya al desarrollo personal y profesional de la comunidad laboral de **BIENESTAR IPS S.A.S**.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Comité de Convivencia Laboral	Jefe de Jurídica	Representante Legal

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL</b>	Versión: 01
		Vigente desde: 07-01-2020
		Código: MA-SST-003
		Página 4 de 15

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

- Establecer pautas de conductas y principios éticos que fundamenten y orienten las relaciones de trabajo y la interacción social entre los trabajadores de **BIENESTAR IPS S.A.S.**

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Orientar el trabajo al logro de la Misión y Visión de la empresa, a favor de los intereses de la población beneficiaria.
- Promover el servicio y el desempeño en el ámbito de las actividades laborales, con disposición y convicción de servir a la sociedad, con plena fidelidad y con el propósito de contribuir a que la institución cumpla con su elevado encargo social.
- Mantener en los trabajadores acciones de mejora continua, que permitan optimizar, cuidar y salvaguardar los recursos disponibles y buscar la excelencia, actuando siempre conforme a los más altos estándares para brindar un mejor servicio.
- Inhibir prácticas o conductas inadecuadas de terceras personas que afecten los intereses de la empresa y comunicar la existencia de tales hechos.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Comité de Convivencia Laboral	Jefe de Jurídica	Representante Legal

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL</b>	Versión: 01
		Vigente desde: 07-01-2020
		Código: MA-SST-003
		Página 5 de 15

## 2.ALCANCE

El presente Manual de Convivencia Laboral aplica a todo el personal que labora en las diferentes sedes de **BIENESTAR IPS S.A.S**, a sus proveedores, contratistas, asesores y usuarios, quienes deberán conocer y compartir los principios éticos de este Manual, a cuyo efecto se hará público.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Comité de Convivencia Laboral	Jefe de Jurídica	Representante Legal

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL</b>	Versión: 01
		Vigente desde: 07-01-2020
		Código: MA-SST-003
		Página 6 de 15

### 3. POLÍTICA PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL

**BIENESTAR IPS S.A.S** se compromete a generar un ambiente de trabajo sano, seguro y adecuado para sus colaboradores, por lo tanto, implementa mecanismos que erradiquen el Acoso Laboral; contando con la participación de los socios, trabajadores y contratistas, mediante la intervención del departamento de Recursos Humanos y Seguridad y Salud en el Trabajo.

Los colaboradores tienen derecho a trabajar en un entorno libre de toda forma de discriminación y conductas que se puedan considerar hostigamiento, coerción o alteración.

Por su parte Bienestar IPS S.A.S se compromete a prevenir y minimizar las conductas del Acoso Laboral y a defender el derecho de todos los trabajadores para ser tratados con dignidad en el trabajo, de manera que se integre la prevención de estas conductas en los sistemas de gestión que desarrolla, con el fin de lograr una colaboración conjunta en la instauración del plan de prevención contra el Acoso Laboral en el lugar de trabajo.

Bienestar IPS S.A.S se compromete a establecer 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 institución, donde se proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

Cualquier persona que se comprometa en un comportamiento de hostigamiento será sujeta a investigación de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente, procedimientos, y sus respectivas medidas disciplinarias.

Esta Política será publicada, divulgada y actualizada cada vez que Bienestar IPS S.A.S lo considere pertinente. De igual manera estará disponible a todas las partes interesadas.

  
**EDGARDO ZAMBRANO BROCHERO**  
 Representante Legal

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Comité de Convivencia Laboral	Jefe de Jurídica	Representante Legal

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL</b>	Versión: 01
		Vigente desde: 07-01-2020
		Código: MA-SST-003
		Página 7 de 15

## 4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

### 4.1 MISIÓN.

“Somos una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) que atiende desde la visión de los usuarios, partiendo de sus necesidades, expectativas y que desarrolla sus servicios con enfoque de riesgos y calidad. Propende por la salud y satisfacción de su población, con una prestación cálida y segura.

Siendo aliados estratégicos del aseguramiento, con colaboradores comprometidos, que crecen en lo profesional y personal dentro de una institución sólida y estable, que genera rentabilidad social y económica para garantizar su permanencia y proyección”.

### 4.2 VISIÓN.

“En el 2025 la población atendida por Bienestar IPS estará en las mejores condiciones de salud posibles, con usuarios y aseguradores altamente satisfechos. Que atenderá con infraestructura propia, tecnología de punta, con un portafolio de servicios diversificado, estará ubicada en más de quince departamentos, con más de un millón y medio de usuarios, reconocida por sus modelos innovadores, con colaboradores que permanecen y se proyectan en una empresa estable y en constante crecimiento”.

### 4.3 VALORES.

- Cuidado.
- Respeto.
- Honestidad.
- Rectitud.
- Resultado.
- Enfoque Riesgos.
- Calidad.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Comité de Convivencia Laboral	Jefe de Jurídica	Representante Legal

## 5. COMPROMISOS ÉTICOS

### 5.1 COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON LOS TRABAJADORES

- Promover el trabajo en condiciones justas y dignas para los trabajadores.
- Velar por la protección de la intimidad, honra, salud mental y libertad de las personas en el trabajo.
- Promover un ambiente laboral positivo y armónico para todos.
- Tratar sin discriminación (de raza, religión, preferencia sexual o nacionalidad) a los trabajadores de la institución.
- Respetar y promover las buenas relaciones entre todos, no fomentar envidias, rencillas, ni críticas destructivas.
- Brindar capacitaciones para el desarrollo personal y profesional.
- Mantener actualizado al personal en cuanto a la Legislación Colombiana.
- Brindar al empleado suministros y herramientas necesarias para realizar la labor a desempeñar.
- Mantener informados a los empleados sobre actualizaciones de software.
- Pagar oportunamente el salario, las prestaciones sociales y auxilios según lo expuesto en la ley.
- Realizar actividades de Bienestar Laboral.

### 5.2 COMPROMISOS DE LOS TRABAJADORES CON LA EMPRESA

- Ser prudente en el lenguaje y en la manera de comportarse durante el ejercicio de las funciones.
- Mantener una adecuada presentación personal durante la jornada laboral, sencillez y pulcritud.
- Ser puntuales al asistir a los compromisos relacionados con el cargo y en los horarios establecidos.
- Respetar el Reglamento Interno de Trabajo.
- Realizar las actividades con responsabilidad y bajo los valores corporativos de la empresa.
- Respetar, reservar y guardar la información confidencial a la que tenga acceso.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Comité de Convivencia Laboral	Jefe de Jurídica	Representante Legal



- Tener presente que se deben utilizar las oficinas, sistemas de información, elementos de trabajo y uso de internet, únicamente para el desempeño de las funciones.
- No divulgar información privada de la empresa a entes externos o a empleados cuyo cargo no requiera del conocimiento de la misma.
- Responder oportunamente y debidamente las llamadas telefónicas o mensajes electrónicos institucionales.
- Salvaguardar la información que sea recolectada y dar trámite oportuno a las quejas relacionadas con el acoso laboral.
- Ser dinámicos y participativos en las actividades realizadas por la empresa.
- Almacenar únicamente información de propiedad de la empresa en los servidores y en los computadores personales.
- Ceder a la empresa los derechos patrimoniales de todo aquello que desarrolle o cree durante la vinculación laboral.
- Utilizar responsablemente los equipos, elementos de oficina, archivos y registros, solo para el desempeño de sus funciones.

### 5.3 COMPROMISOS ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO

- Escuchar y respetar las ideas y opiniones de los demás, permitiendo una interacción equitativa y justa para todos.
- Propender por el cumplimiento de normas como medio para una convivencia productiva.
- Respetar a los demás como individuos, valorar su conocimiento y potencial como miembros y compañeros de trabajo.
- Brindar un trato gentil, respetuoso y amable a los compañeros de trabajo.
- No divulgar información privada y personal de los compañeros de trabajo.
- Respetar la intimidad y la privacidad y no utilizar las claves de ingreso de otros compañeros al sistema de la empresa.
- Evitar lanzar juicios y generar comentarios que pueden afectar al equipo de trabajo.
- Respetar y valorar el tiempo de los demás, evitando interrumpir innecesariamente las labores de todos.
- Ser solidarios ante situaciones que no tengan que ver con nuestras funciones específicas, pero estamos en la capacidad de brindar apoyo para que el compañero supere la situación.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Comité de Convivencia Laboral	Jefe de Jurídica	Representante Legal

## 6. NORMAS GENERALES DE COMPORTAMIENTOS EN LA EMPRESA

- Saludar de manera amable a los demás.
- Dar las GRACIAS y PEDIR EL FAVOR.
- Controlar el tono de la voz cuando se atiende al teléfono.
- Mantener un estilo de timbre y volumen moderado del celular.
- Mantener los puestos de trabajo limpios y en óptimas condiciones.
- Imprimir únicamente lo necesario para optimizar espacio y ahorro de papel.
- Consumir alimentos en los lugares destinados para ello.
- Depositar las basuras en los lugares establecidos.
- Organizar las sillas y mesas al terminar de comer.
- Hacer un buen uso de los espacios compartidos dentro de la empresa.
- Asumir las consecuencias de nuestros actos en todo momento con ética, honestidad y transparencia.
- Dejar los baños como nos gustaría encontrarlos.
- Utilizar una cantidad de jabón moderada al lavarnos las manos.
- Hacer uso racional del papel y del agua.
- Todos los espacios de las instalaciones son libres de humo.
- No asistir al lugar de trabajo bajo los efectos del alcohol y/o sustancias psicoactivas.

Para la prevención de accidentes y enfermedades laborales, todos los trabajadores de la empresa deben cumplir con las normas y procedimientos establecidos en Seguridad y Salud en el trabajo y mantener conductas seguras:

- Identificar claramente la señalización y los procedimientos en caso de emergencia (rutas de evacuación).
- Evitar el desplazamiento por zonas que no estén en condiciones adecuadas (pisos húmedos, de difícil acceso).
- Realizar pausas activas y mantener una buena higiene postural.
- Al utilizar las escaleras transitar por la derecha y siempre usar el pasamano.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Comité de Convivencia Laboral	Jefe de Jurídica	Representante Legal

- Informar oportunamente en caso de identificar condiciones inseguras de trabajo (reportar la condición peligrosa con el jefe inmediato).
- Cada trabajador es el responsable del cuidado de su salud, por eso debe utilizar de manera apropiada los elementos de protección personal.
- Mantener ordenado y limpio el puesto de trabajo.

## **7. PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL Y CONDUCTAS HOSTILES EN EL TRABAJO**

### **Los trabajadores de la empresa deben evitar:**

- Realizar comentarios humillantes de descalificación profesional de los compañeros de trabajo y/o de cualquier persona que tenga relación con la empresa.
- No suministrar información y materiales de la empresa, sin previa autorización del jefe inmediato.
- Expresarse de manera ofensiva sobre compañeros de trabajo, utilizando palabras groseras o cuestionando sobre origen familiar, la raza, el género, creencias religiosas, preferencia política, sexual o situación social.
- Burlarse o hacer comentarios malintencionados en público sobre la apariencia física o forma de vestir de los compañeros de trabajo.
- Obligar y/o presionar para que se haga un trabajo indebido que ponga en aprietos al trabajador y a la empresa.
- Descalificar y desprestigiar las actividades realizadas por otros, con mala intención.
- Especificaciones poco claras de funciones y tareas en el puesto de trabajo.
- Tomar represalias sobre las personas que presente una queja por conducta agresiva.
- Mantener la ira y el resentimiento.
- Aislar o excluir a una persona.
- Generar daño psicológico a nuestros compañeros de trabajo.
- Amenazar la vida o la familia de los trabajadores.
- Ignorar y no dejar participar a una persona en actividades de la empresa.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Comité de Convivencia Laboral	Jefe de Jurídica	Representante Legal

Conscientes de la importancia de establecer mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral, en **BIENESTAR IPS S.A.S** se creó el **Comité de Convivencia Laboral**, el cual en conjunto con todos los trabajadores, 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.

### 7.1 ACTIVIDADES A REALIZAR

- Socialización del manual de convivencia laboral.
- Socialización de la política de prevención del acoso laboral.
- Diseño del procedimiento interno conciliatorio, eficaz para atención de quejas.
- Sensibilización y capacitación sobre acoso laboral para el personal.
- Capacitación en temas que fortalezcan la relación laboral, tales como el manejo de conflictos, comunicación efectiva y relaciones interpersonales.

**BIENESTAR IPS S.A.S** se compromete a implementar y vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique la calificación de acoso laboral y/o cualquier conducta hostil en sus ambientes de trabajo. A salvaguardar la información que sea recolectada en las intervenciones del Comité de Convivencia Laboral, a la vez que a dar trámite oportuno a las quejas que puedan aparecer en torno al acoso laboral, a través de este Comité, según la Ley 1010 de 2006, Resolución 2646 de 2008 y las Resoluciones No. 652 y 1356 de 2012.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Comité de Convivencia Laboral	Jefe de Jurídica	Representante Legal

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL</b>	Versión: 01
		Vigente desde: 07-01-2020
		Código: MA-SST-003
		Página 13 de 15

## 8. DISPOSICIONES FINALES

### 8.1 CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

Todos los trabajadores de la empresa, cualquier sea su función, aceptará las pautas de conductas contenidas en este Manual de Convivencia Laboral y su cumplimiento es condición del vínculo laboral con la institución.

La aplicación de este Manual será responsabilidad personal e indelegable de todos, quienes una vez informados acerca de su implementación, no podrán justificar su violación por desconocimiento o por instrucciones recibidas de cualquier nivel jerárquico.

Los niveles jerárquicos con personal a cargo, no deberán aprobar o tolerar incumplimiento a este Manual de Convivencia Laboral.

Cualquier comportamiento que viole o atente contra la integridad de las personas implicadas en el presente manual, debe ser reportado y consultado ante el **Comité de Convivencia Laboral de Bienestar IPS S.A.S.**

### 8.2 REGIMEN SANCIONATORIO

1. Al primer incumplimiento de una norma, cualquier Miembro del Comité de Convivencia Laboral reconvendrá en forma verbal a quien haya incumplido y de igual forma motivara al trabajador para que corrija su conducta o Recursos Humanos le invitará a formular recomendaciones constructivas a la norma infringida, las cuales deberá el trabajador darlas a conocer a los demás trabajadores de la empresa y en especial a las personas afectadas por él y firmará ante el Comité de Convivencia Laboral un compromiso de mejora, al cual se hará seguimiento.
2. En el caso de incumplimiento reiterativo a las normas establecidas en el este Manual de Convivencia Laboral y aún después de establecer compromisos sin mejora alguna, será estudiada por Recursos Humanos y la Gerencia General, quienes iniciarán un proceso en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo y si la situación lo amerita, definirán las sanciones disciplinarias a aplicar, de acuerdo con la gravedad del incumplimiento.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Comité de Convivencia Laboral	Jefe de Jurídica	Representante Legal

### 8.3 VIGENCIA

El Manual de convivencia Laboral de la **BIENESTAR IPS S.A.S**, inicia vigencia desde el momento de su aprobación y divulgación a los trabajadores, por lo tanto, las modificaciones, adiciones y ajustes que sean necesarios se publicarán a través de los medios de comunicación y tecnológicos con que cuenta la institución.

**PAOLA PACHECO ESCORCIA**

Presidente del comité de convivencia laboral

**JHONER DÍAZ GARCÍA**

Coordinador de Seguridad y Salud en el trabajo

**YELKE ALMANZA ROJAS**

Jefe de Jurídica

**EDGARDO ZAMBRANO BROCHERO**

Representante Legal

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Comité de Convivencia Laboral	Jefe de Jurídica	Representante Legal



## MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

Versión: 01

Vigente desde:  
07-01-2020

Código: MA-SST-003

Página 15 de 15

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
001	07-01-2020	Creación del documento

**ELABORÓ**

Comité de Convivencia Laboral

**REVISÓ**

Jefe de Jurídica

**APROBÓ**

Representante Legal