



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GERENCIA

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.01

Versión

03

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2014-12-19

1. INFORMACION GENERAL

IDENTIFICACION DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: Gerencia.

TIPOLOGIA: Estratégicos.

RESPONSABLE O LIDER DEL PROCESO: Representante Legal.

OBJETIVO DEL PROCESO: Planear, dirigir y controlar estratégicamente la Empresa, garantizando el suministro necesario de recursos para su operación asegurando el mejoramiento de su eficacia, posicionamiento y crecimiento.

DESCRIPCION DEL PROCESO

Es el proceso que consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos establecidos utilizando para ellos recursos económicos, humanos, materiales y técnicos a través de herramientas y técnicas sistematizadas, estableciendo las metas correctas y después eligiendo los medios "correctos" para alcanzar dichas metas. Ambos aspectos de la planeación son vitales para el proceso administrativo.

| RECURSOS | | REQUISITOS LEGALES – NUMERALES DE LA NORMA NTCGP 1000 E ISO 9000 | PROCEDIMIENTOS |
|------------------------|---|--|--|
| HUMANOS | Profesional, Secretaria. | Constitución Política, Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001, Resolución CRA 151 de 2001, Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, legislación Laboral, Código Contencioso Administrativo, Código de Comercio, Manual de Contratación, Ley 689 de 2001, Resolución CRA No. 12 de 1995, Resolución CRA 74 de 1999, Resolución CRA 201 del 21 diciembre de 2001. Numerales de la norma NTCGP 1000, ISO 9000, 4.1 – Requisitos Generales, 4.2.3 – Control de Documentos, 4.2.4 – Control de los Registros, 5.1 – Compromiso por la Dirección, 5.2 – Enfoque al Cliente, 5.4 – Planificación, 5.4.1 – Objetivos de la Calidad, 5.4.2 – Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, 5.5 – Responsabilidad, Autoridad y Comunicación, 5.5.1 – Responsabilidad y Autoridad, 5.5.2 – Representante de la Dirección, 5.5.3 – Comunicación Interna, 5.6 – Revisión por la Dirección, 6.1 – Provisión de Recursos, 7.1 – Planificación de la Realización del Producto o Prestación del | Seguimiento y control del plan de gestión y resultados, planes de acción, indicadores, mapas de riesgos. |
| TECNOLÓGICOS | Computadores, Impresora, Internet. | | |
| INFRAESTRUCTURA | Puestos de Trabajo, Archivador, Sillas, Aire Acondicionado. | | |



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GERENCIA

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.01

Versión

03

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2014-12-19

Servicio, 7.5 - Producción y Prestación del Servicio, 8. Medición, Análisis y Mejora, 8.1 - Generalidades, 8.2 - Seguimiento y Medición, 8.2.1 - Satisfacción del Cliente, 8.2.2 - Auditoria Interna, 8.2.3 - Seguimiento y Medición de los Procesos, 8.2.4 - Seguimiento y Medición del Producto y/o Servicio, 8.3 - Control del Producto y/o Servicio no Conforme, 8.4 - Análisis de Datos, 8.5 - Análisis de Datos, 8.5.1 - Mejora Continua, 8.5.2 - Acción Correctiva, 8.5.3 - Acción Preventiva.

SEGUIMIENTO Y MEDICION

PARAMETROS DE CONTROL

Método de supervisión (Comités de gerencia, indicadores), Seguimiento al Plan de Gestión y Resultados, Ejecución del presupuesto de Ingresos y Gastos, Cumplimiento Planes de Acción.

INDICADORES

| DIRECTRIZ DE LA POLITICA | OBJETIVO DE CALIDAD | INDICADOR | FORMULA | META | FRECUENCIA |
|--|--|-------------------------------|--|-------|------------|
| <p>La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP se compromete con la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y sus actividades complementarias e inherentes y servicios de valor agregado, cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentarios, contribuyendo activamente en la protección del medio ambiente, mejorando continuamente el sistema de gestión de calidad, utilizando todos los medios necesarios para que la operación sea cada vez más eficaz y eficiente y respaldando la prestación del servicio con el equipo de trabajo altamente comprometido y capacitado a fin de cumplir satisfactoriamente con los objetivos de la organización y los requerimientos de los usuarios.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegurar la calidad, continuidad, cobertura y eficiencia en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. ✓ Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a las actividades de la Empresa. ✓ Contribuir activamente en la protección del medio ambiente. ✓ Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. ✓ Contar con un equipo de trabajo altamente comprometido, capacitado y competente para lograr el crecimiento organizacional. ✓ Propender por la satisfacción del cliente. ✓ Maximizar recursos, racionalizar costos y reducir gastos que permitan impactar positivamente el coeficiente operacional. | Crecimiento en Ventas | (Ventas año/Ventas año inmediatamente anterior)*100 | 3% | Anual |
| | | Crecimiento Utilidad Neta | (Utilidad año/Utilidad año anterior)*100 | 1% | Anual |
| | | Cumplimiento Plan Estratégico | Porcentaje de avance | 100% | Anual |
| | | Coeficiente Operacional | ((costos + gastos operacionales)/ingresos operacionales)*100 | ≤100% | Anual |



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GERENCIA

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.01

Versión

03

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2014-12-19

| DOCUMENTACION SOPORTE | SISTEMAS DE INFORMACION |
|--|--|
| <p>Informes de Auditorías Internas, Plan de Gestión y Resultados, Planes de Acción por Dependencia, Fichas Metodológicas de Indicadores, Ejecuciones Presupuestales, Planes de Compras de Bienes y Servicios, Planes Desarrolla Nacional, Departamental y Municipal.</p> | <p>✓ SISTEMA ERP (Sistemas De Planificación De Recursos Empresariales) Contabilidad, Tesorería, Presupuesto, Almacén, Recursos Humanos, Comercial. ✓ Qfdocument.</p> |

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

| PROCESO PROVEEDOR | ENTRADAS AL PROCESO | P | ACTIVIDADES | DESCRIPCION | RESPONSABLE ACTIVIDAD | REGISTRO | CRITERIOS DE CONTROL | SALIDA DE PROCESO | PROCESO CLIENTE |
|---|---|---|---|---|-----------------------|------------------|----------------------|--|--------------------|
| Partes Interesadas | Directrices Generales | P | Direccionamiento Estratégico | Establecer las directrices para la Empresa en cuanto a la prestación de los servicios | Representante Legal | Plan Estratégico | - | Misión, Visión, Valores Éticos, Objetivos Estratégicos, Políticas Corporativas, Estrategias Empresariales. | Todos los Procesos |
| Departamento Nacional de Planeación, Gobernación de Casanare, Municipio de Yopal. | Plan de Ordenamiento Territorial. Plan de desarrollo Nacional, Departamental y Municipal. | P | Estudio Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal. | Realizar un estudio de las tendencias de crecimiento de la ciudad, los cambios en la distribución geográfica, la infraestructura disponible para la prestación de los servicios públicos. | Representante Legal | Estudio | - | Planes, Programas y Proyectos | Todos los Procesos |



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GERENCIA

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.01

Versión

03

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2014-12-19

| | | | | | | | | | |
|--------------------|---|----------|-------------------------------------|---|--|--------------------------------|---|-------------------------|---------------------------------------|
| Todos los Procesos | Plan de Gestión y Resultados | H | Ejecución Plan Gestión y Resultados | Ejecutar los planes generales de la Empresa y velar por el cumplimiento de los términos y condiciones establecidas para su ejecución | Representante Legal | Acta Reunión | - | Informe Plan de Acción | Todos los Procesos, Clientes Externos |
| Todos los Procesos | Informe para la gerencia de las Auditorías Internas | H | Toma de Decisiones | Tomar decisiones según los informes presentados por la oficina de Control Interno sobre la evaluación de las actividades de la organización. | Representante Legal | Actas de Reunión - Compromisos | Formato de Acciones preventivas y correctivas | Acciones de Mejora | Todos los procesos |
| Todos los Procesos | Informes Avances planes de Acción | H | Rendición de Informes | Rendir informes a las Entidades de Inspección, Control y Vigilancia, sobre el estado de ejecución de los planes y programas, cumplimiento de funciones, actividades desarrolladas y situación general de la empresa | Representante Legal | Informes | | Comunicaciones Enviadas | Todos los Procesos, Clientes Externos |
| Todos los Procesos | Planes de Acción y Presupuestos | H | Presupuesto Anual | Aprobar el proyecto de presupuesto anual | Representante Legal y Director Administrativo y Financiero | Proyecto de Presupuesto | Ejecuciones | Presupuesto Aprobado | Todos los Procesos, Clientes Externos |



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GERENCIA

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.01

Versión

03

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2014-12-19

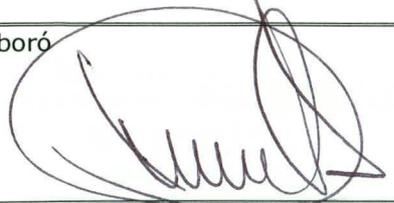
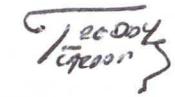
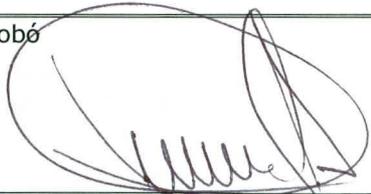
| | | | | | | | | | |
|--------------------|------------------------|---|--------------------------------------|--|---------------------------------------|---|--------------------------------------|---|---------------------------------------|
| Todos los Procesos | Informe de Auditoría | V | No conformidades | Identificar las no del conformidades proceso. | Representante Legal y Control Interno | | | Acciones Correctivas y Preventivas | Todos los Procesos |
| Todos los Procesos | Informe de Indicadores | V | Eficacia | Medir la eficacia del proceso. | Representante Legal y Control Interno | Informe | Cumplimiento de metas de indicadores | Informe de Gestión | Todos los Procesos, Clientes Externos |
| | | A | Acciones Correctivas y/o Preventivas | Generar acciones correctivas, preventivas, mejora y seguimiento. | Gerencia y Control Interno | Formato de Acciones preventivas y correctivas | Mitigación de los Riesgos | Acciones de Mejora para mitigar los riesgos | Control Interno y Calidad |

| | | | | | | | |
|---|---------|---|-------|---|-----------|---|--------|
| P | PLANEAR | H | HACER | V | VERIFICAR | A | ACTUAR |
|---|---------|---|-------|---|-----------|---|--------|

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Constitución Política, Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001, Resolución CRA 151 de 2001, Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, legislación Laboral, Código Contencioso Administrativo, Código de Comercio, Manual de Contratación, Ley 689 de 2001, Resolución CRA No. 12 de 1995, Resolución CRA 74 de 1999, Resolución CRA 201 del 21 diciembre de 2001, NTCGP 1000, ISO 9000.

4. APROBACIONES

| | | |
|---|--|---|
| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|  |  |  |
| Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal | Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC | Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal |



CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GERENCIA

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.01

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2014-12-19

Versión

03

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

| Versión | Fecha de Aprobación | Ítem Modificado | Motivo | Aprobado por |
|---------|---------------------|---------------------|-----------------------|---------------------|
| 01 | 2008-09-24 | Todos | Creación | Gerente |
| 02 | 2010-10-22 | Todos los numerales | Aprobación Inicial | Gerente |
| 03 | 2014-12-19 | Todos los numerales | Actualización Formato | Representante Legal |



PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS, PLANES DE ACCIÓN, INDICADORES, MAPAS DE RIESGOS.

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.01.01

Fecha de Elaboración
2014-12-19

Fecha Última Modificación
2014-12-19

Versión
01

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Seguimiento y control del plan de gestión y resultados, planes de acción, indicadores, mapas de riesgos.

RESPONSABLE: Representante Legal.

OBJETIVO: Definir las actividades para el procedimiento de seguimiento y control a los planes, programas, proyectos, estados financieros y presupuesto, en lo pertinente a establecer la metodología para realizar el análisis, medición, seguimiento y acciones de mejora encaminadas a la toma de decisiones por la Alta Dirección, en cumplimiento de lo establecido en el Plan de Gestión y Resultados.

ALCANCE: **Inicia:** La definición de la metodología y las técnicas para la revisión por la dirección. **Termina:** Presentación de informes de gestión por parte del equipo directivo, evaluación y toma de decisiones para la mejora.

INSUMO: Plan de Gestión y Resultados, Informes Técnicos, Auditoria, Computador equipado con paquetes informáticos, Impresora, Directivos de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo e Yopal EICE – ESP.

PRODUCTO: Actas de Reuniones e Informes.

USUARIOS: Todos los Procesos y Clientes Externos.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

REVISIÓN: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos.

EFICACIA: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

ALTA GERENCIA: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan el más alto nivel de la organización.

MEJORAMIENTO CONTINUO: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

AUDITORÍA INTERNA: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría y evaluarla de manera objetiva, con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

INDICADORES DE GESTIÓN: Herramientas que permiten medir el desempeño de los procesos comparándolos con los resultados planificados.

TÉCNICAS ESTADÍSTICAS: Herramientas que permiten comprender la variabilidad de los datos y ayudan en la toma de decisiones.

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.



PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS, PLANES DE ACCIÓN, INDICADORES, MAPAS DE RIESGOS.

Tipo de Documento
Procedimiento
Código
51.01.01
Versión
01

Fecha de Elaboración
2014-12-19

Fecha Última Modificación
2014-12-19

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

| ACTIVIDAD | FLUJOGRAMA | RESPONSABLE | DOCUMENTO O REGISTRO |
|--|---|---------------------|----------------------|
| <p>Definir la metodología y las técnicas de revisión por la Alta Dirección.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepcionar la información contenida en los informes de seguimiento a la gestión del equipo directivo. ✓ Consolidar informes de avances de la gestión Institucional. | <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> RECEPTION[RECEPCIONAR Y CONSOLIDAR INFORMES DEL DIRECTIVO Y EQUIPO] RECEPTION --> PRESENTACION[PRESENTACION DE INFORMES TECNICOS Y FINANCIEROS] RECEPTION --> ANALIZAR[ANALIZAR LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS] ANALIZAR --> RECEPTION PRESENTACION --> DOWN1[] ANALIZAR --> DOWN2[] style DOWN1 fill:none,stroke:none style DOWN2 fill:none,stroke:none </pre> | Representante Legal | Informes |
| <p>Seguimiento y control a los Planes, Programas, Proyectos, Indicadores, Estados Financieros y Presupuesto.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentación de informes mensuales al Representante Legal por parte del grupo directivo. ✓ Socialización de informes y toma decisiones. <p>Analizar los resultados de las auditorías.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitud, revisión y análisis de informes del plan de auditorías. | | Representante Legal | Informes |

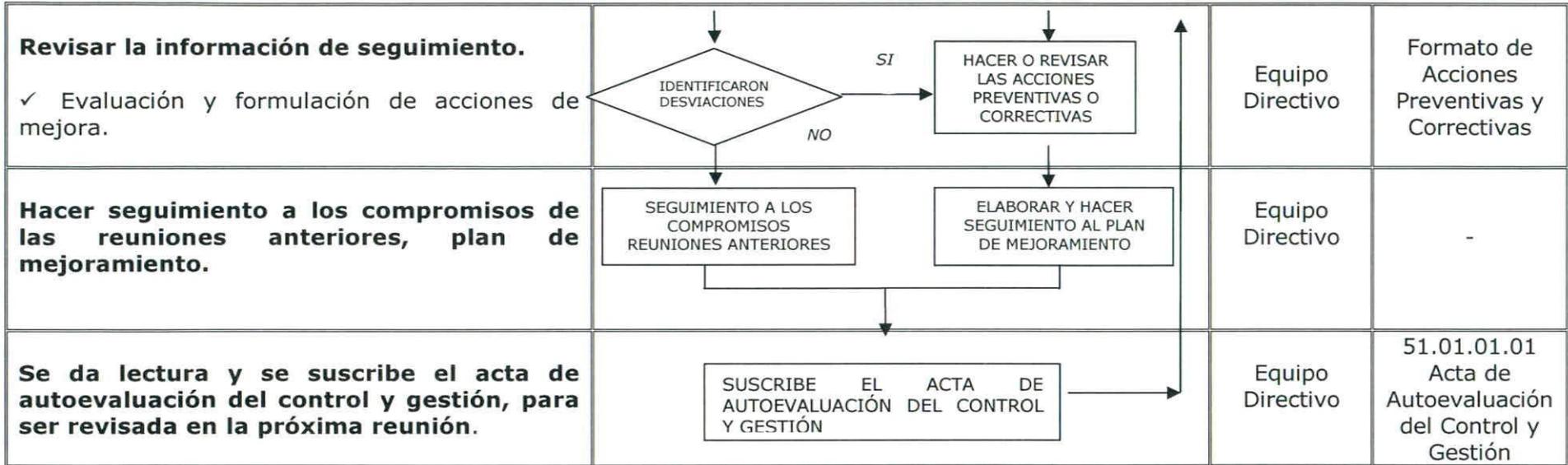


PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS, PLANES DE ACCIÓN, INDICADORES, MAPAS DE RIESGOS.

Tipo de Documento
Procedimiento
Código
51.01.01
Versión
01

Fecha de Elaboración
2014-12-19

Fecha Última Modificación
2014-12-19



3. DOCUMENTOS RELACIONADOS. 51.01.01.01 Acta de Autoevaluación del Control y Gestión, Informes de Auditoría, Informes Técnicos y Financieros.

4. APROBACIONES

| | | |
|---|--|---|
| Elaboró | Revisó | Aprobó |
| Daniel Hernando Posada Suarez Líder del Proceso | Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección | Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal |

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

| Versión | Fecha de Aprobación | Ítem Modificado | Motivo | Aprobado por |
|---------|---------------------|-----------------|--------------------|---------------------|
| 01 | 2014-12-14 | Todos | Aprobación Inicial | Representante Legal |



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E. - E.S.P.
NIT. 844.000.755-4

**PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN DE
GESTIÓN Y RESULTADOS, PLANES DE ACCIÓN, INDICADORES, MAPAS
DE RIESGOS.**

Fecha de Elaboración
2014-12-19

Fecha Última Modificación
2014-12-19

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.01.01

Versión
01



ACTA DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL Y GESTIÓN

Tipo de Documento

Formato

Código

51.01.01.01

Fecha Elaboración

2014-12-19

Fecha Última Modificación

2014-12-19

Versión

01

1. CONTENIDO

LUGAR:

DEPENDENCIA:

FECHA:

I. PARTICIPANTES

CARGO

| I. PARTICIPANTES | CARGO |
|------------------|-------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

II. OBJETO

III. TEMAS TRATADOS

IV. COMPROMISOS PACTADOS

RESPONSABLES

| | |
|-------|-------|
| <hr/> | <hr/> |

Para constancia de lo anterior, se firma la presente acta bajo la responsabilidad expresa de los que intervienen en ella, de conformidad con las funciones desempeñadas por cada uno de los mismos, en Yopal, a los

_____ días del mes de _____ de _____
(Día en letras) (Día en números) (Mes en que se firma el acta) (Año de firma del acta)

(Firma) _____ (Firma) _____

(Firma) _____ (Firma) _____

(Firma) _____ (Firma) _____

(Firma)

(Firma)

(Firma)

(Firma)

(Firma)

(Firma)

2. APROBACIONES

Elaboró

Revisó

Aprobó

Daniel Hernando Posada Suárez
Representante Legal

Freddy Alexander Larrota Cantor
Representante por la Dirección - SGC

Daniel Hernando Posada Suárez
Representante Legal

3. BITACORA DE ACTUALIZACIÓN

| Versión | Fecha de probación | Ítem Modificado | Motivo | Aprobado por |
|---------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| 01 | 2014-12-19 | Aprobación Inicial | Aprobación Inicial | Representante Legal |

| | | | |
|---|---|--|---|
|  | PROCEDIMIENTO COMITÉ CONVIVENCIA LABORAL | | Tipo de Documento Procedimiento |
| | | | Código 51.01.02 |
| | Fecha de Elaboración 28-04-2017 | Fecha Última Modificación 28-04-2017 | Versión 01 |

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

RESPONSABLE: Dirección Administrativa y Financiera y miembros Comité de convivencia laboral

OBJETIVO: Generar espacios de resolución pacífica de situaciones de conflicto agravado y catalogado como presunto acoso laboral en cumplimiento de la Ley 1010 de 2006

ALCANCE: Aplica al personal operativo y administrativo de la Empresa de acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en el marco del mejoramiento del clima organizacional y de las relaciones interpersonales y laborales.

INSUMO: Quejas de los trabajadores de la EAAAY por presunto Acoso Laboral

PRODUCTO: Acta de resolución del conflicto

USUARIOS: Gerencia, direcciones y personal de la planta, término fijo y de prestación de servicio de la EAAAY.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

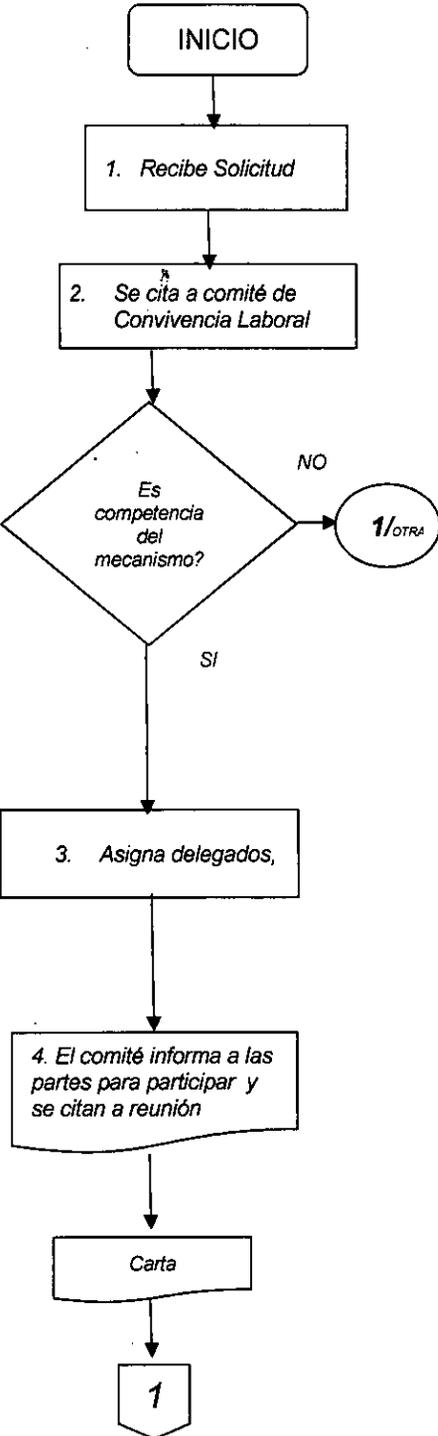
- **Relación Laboral:** La relación laboral o las relaciones laborales son aquellas que se establecen entre el trabajo y el capital y en el proceso productivo. En esa relación, la persona que aporta el trabajo se denomina trabajador en tanto que la persona que aporta o administra el capital y/o servicio se denomina empleador. El trabajador siempre es una persona física, en tanto que el empleador puede ser tanto una persona física como una persona jurídica. La relación laboral entre empresa y el trabajador se regula por el contrato de trabajo, por el código sustantivo del trabajo y sus normas reglamentarias
- **Convivencia Laboral:** Las buenas relaciones interpersonales y el respeto mutuo en las personas y/o grupos que trabajan juntos para la consecución de climas laborales sanos y de convivencia grupal satisfactoria, y para superar situaciones de estrés, malestar e incluso violencia en los lugares de trabajo.
- **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.
- **Maltrato laboral.** Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.
- **Persecución laboral:** Toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

| | | | |
|--|---|--|---|
|  | PROCEDIMIENTO COMITÉ CONVIVENCIA LABORAL | | Tipo de Documento Procedimiento |
| | | | Código 51.01.02 |
| | Fecha de Elaboración 28-04-2017 | Fecha Última Modificación 28-04-2017 | Versión 01 |

- **Discriminación laboral:** Todo trato diferenciado por razones de raza, género, edad, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.
- **Entorpecimiento laboral:** Toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.
- **Inequidad laboral:** Asignación de funciones a menosprecio del trabajador
- **Desprotección laboral:** Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.
- **Conflicto:** Son situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses y/o posiciones incompatibles donde las emociones y los sentimientos juegan un rol importante y la relación entre las partes puede terminar robustecida o deteriorada, según la oportunidad y procedimiento que se haya decidido para abordarlo.
- **Acuerdo:** Trato al cual llegan las partes implicadas en la mediación con el propósito de solucionar la controversia presentada, es necesario hacer seguimiento a su cumplimiento.
- **Resolución Pacífica de conflictos:** Se basa en dirimir el conflicto entre las partes con el apoyo de interlocutores que promuevan el establecimiento de acuerdos equitativos para resolver la sana convivencia, evitando usar métodos violentos
- **Mediación:** Mecanismos que propicia el establecimiento de acuerdos que favorecen las partes involucradas en un conflicto de intereses a través del dialogo y el encuentro interpersonal. Incluye la presencia de un tercero denominado mediador quien facilita el intercambio de ideas y la construcción conjunta de procesos reales de conciliación.
- **Mediador (a) y Miembro del Comité de Convivencia Laboral:** Persona que apoya en el manejo alternativo de situaciones conflictivas que se presentan en el diario vivir, promueve el dialogo en las relaciones interpersonales y la convivencia como estilo de vida: El mediador participa en procesos de formación que lo prepara para su intervención.
- **Comité de Convivencia Laboral:** Es un grupo de empleados, conformado por representantes del empleador y representantes de los empleados, que busca prevenir el acoso laboral contribuyendo a proteger a los empleados contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo, conforme lo establece la resolución 0652 del 30 de abril del año 2012 y la resolución 1356 del 2012 que la modifica parcialmente.

| | | | |
|---|---|----------------------|---|
|  | PROCEDIMIENTO COMITÉ CONVIVENCIA LABORAL | | Tipo de Documento Procedimiento |
| | | | Código 51.01.02 |
| Fecha de Elaboración 28-04-2017 | Fecha Última Modificación 28-04-2017 | Versión 01 | |

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

| ACTIVIDAD | DIAGRAMA DE FLUJO | RESPONSABLE | DOCUMENTO O REGISTRO |
|---|--|--|----------------------------------|
| <p>1. Recibe solicitud mediante comunicación escrita, correo electrónico oficial</p> |  <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[1. Recibe Solicitud] S1 --> S2[2. Se cita a comité de Convivencia Laboral] S2 --> D1{Es competencia del mecanismo?} D1 -- NO --> C1((1/OTRA)) D1 -- SI --> S3[3. Asigna delegados] S3 --> S4[/4. El comité informa a las partes para participar y se citan a reunión/] S4 --> C2[Carta] C2 --> F1{{1}} </pre> | SECRETARIO DELEGADO COMITES DE CONVIVENCIA LABORAL | Recepción de solicitud |
| <p>2. Se cita a reunión del comité para analizar si la situación presentada es de competencia de los mecanismos de resolución pacífica de conflictos, ó corresponde a otra estancia y/o dependencia de la EAAAY.</p> | | COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL | Citación Reunión comité |
| <p>3. Una vez identificado el caso como competencia de comité de convivencia laboral se determinan dos (2) delegados para el desarrollo del proceso, de manera que sea un representante de la empresa y otro de los trabajadores.</p> | | COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL | Genera acta de reunión |
| <p>4. Se informa a las partes el inicio del proceso de resolución pacífica del conflicto y se citan por separado y se les expone la importancia de la resolución pacífica del conflicto y las implicaciones legales</p> | | COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL | Comunicación y citación a partes |
| | | | Acta de comité |



PROCEDIMIENTO COMITÉ CONVIVENCIA LABORAL

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.01.02

Versión

01

Fecha de Elaboración

28-04-2017

Fecha Última Modificación

28-04-2017

5. Se prepara la logística para la sesión de diálogo con cada una de las partes para conocer la situación presentada

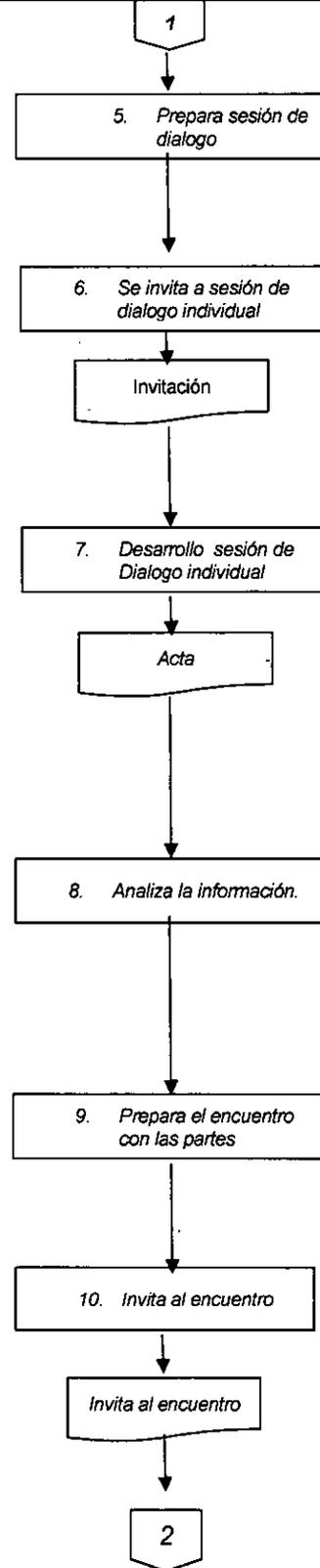
6. Se invita a las partes por separado para conocer su versión de los hechos, indicando fecha, lugar y hora de la sesión.

7. Desarrolla sesión de diálogo con cada una de las partes por separado con el fin de conocer a profundidad las causas y efectos de la situación presentada, así como las posiciones e intereses de las partes implicadas en el conflicto.

8. Analiza la información recolectada en la sesión de diálogo con las partes para conocer causas, efectos y nudo del conflicto, con el propósito de caracterizar la situación presentada y preparar el encuentro

9. Preparación logística para sesión de diálogo con las partes implicadas.

10. Invita a las partes al encuentro, indicando fecha, lugar y hora



COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

Comunicación citación a parte

Documentación de caso
acta

Comunicación citación a partes



PROCEDIMIENTO COMITÉ CONVIVENCIA LABORAL

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.01.02

Fecha de Elaboración

28-04-2017

Fecha Última Modificación

28-04-2017

Versión

01

11. Desarrolla el encuentro, utilizando como estrategia la mediación

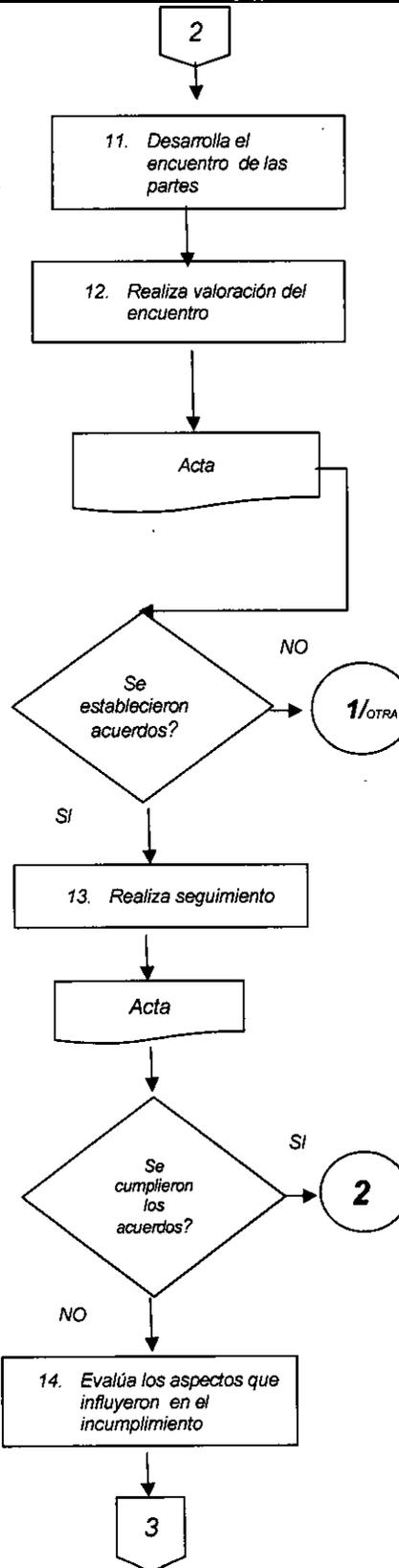
12. Realiza valoración del encuentro: Se analiza la información y se definen con las partes los acuerdos para dar continuidad al proceso de resolución pacífica.

Se exponen a las partes la importancia de la resolución pacífica del conflicto, las implicaciones legales y se evalúa si se expresa voluntad para la continuidad del procedimiento si no hay acuerdos se envía a la Procuraduría General.

13. Realiza seguimiento periódico Mensuales del cumplimiento de los acuerdos.

De acuerdo a los resultados del seguimiento se evalúa si las partes se cumplieron con los compromisos previamente pactados

14. Se realiza una evaluación de los aspectos que influyeron en el incumplimiento de los acuerdos y la opinión de cada una de las partes



COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

Acta de Encuentro

COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

Acta de seguimiento

COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

Acta de encuentro

COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL



PROCEDIMIENTO COMITÉ CONVIVENCIA LABORAL

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.01.02

Versión

01

Fecha de Elaboración

28-04-2017

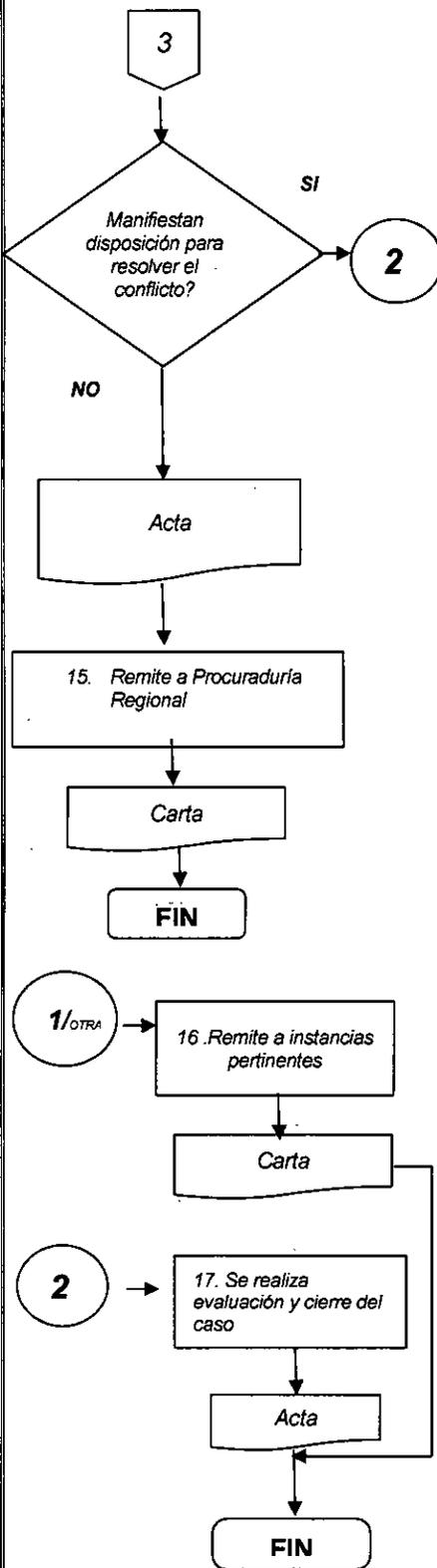
Fecha Última Modificación

28-04-2017

Se evalúa si hay disposición de las partes por realizar nuevos acuerdos por llegar a la resolución pacífica del conflicto

Se realiza el acta como constancia del procedimiento y la No resolución del conflicto y se remite a la instancia pertinente: Procuraduría Regional Casanare

15. Realiza evaluación de los aspectos que influyeron en el desarrollo del procedimiento, se firma el acta donde se deja constancia de la resolución positiva del caso y se da cierre al mismo



COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

a

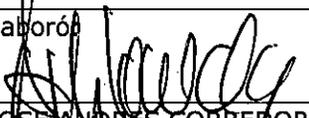
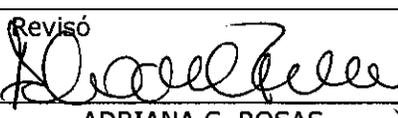
Acta de Encuentro

| | | | |
|---|---|--|---|
|  | PROCEDIMIENTO COMITÉ CONVIVENCIA LABORAL | | Tipo de Documento Procedimiento |
| | | | Código 51.01.02 |
| | Fecha de Elaboración 28-04-2017 | Fecha Última Modificación 28-04-2017 | Versión 01 |

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ✦ Constitución Política de Colombia, Título I, artículo 22. .
- ✦ Ley 1010 de 2006 - Ley de Acoso Laboral: artículos 2,6,7,8 y 9 (numeral 1)
- ✦ Resolución No 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social: Riesgo Psicosocial - Capítulo III artículo 14 numerales 1.1, 1.3, 1.4, 1.6 y 1.7. .
- ✦ Resolución No 652 de 2012 del Ministerio del Trabajo, 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.
- ✦ Resolución No 1356 de 2012 del Ministerio del Trabajo, por la cual se modifica parcialmente la resolución 652 de 2012.
- ✦ Ley 1581 de 2012: artículo 5 - Protección de datos personales: Datos sensibles.
- ✦ Resolución 721 de septiembre 23 de 2016
- ✦ Resolución 740 de octubre 03 de 2016

4. APROBACIONES

| | | |
|---|--|---|
| Elaboró  | Revisó  | Aprobó  |
| JOSE ANDRÉS CORREDOR GAITAN Líder del Proceso | ADRIANA C. ROSAS VALDERRAMA Representante por la Dirección | LUZ AMANDA CAMACHO SANCHEZ Representante Legal |

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN:

| Versión | Fecha de Aprobación | Ítem Modificado | Motivo | Aprobado por |
|---------|---------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| 01 | 28-04-2017 | Aprobación Inicial | Aprobación Inicial | Representante legal |