

MANUAL DE CONVIVENCIA

&

BUEN CLIMA ORGANIZACIONAL

ESE HOSPITAL SAN JERONIMO DE MONTERIA

Presentado por:
Oficina de Talento Humano

Índice



01

Introducción

02

Objetivos

03

Alcance y Definiciones

04

Política de Convivencia Laboral

05

Principios y Valores Institucionales

06

Compromiso Ético

07

Normas Generales de Obligatorio Cumplimiento

08

Lineamientos para el Manejo de Agresiones y
Abusos

09

Tratamiento de Quejas por Acoso Laboral

10

Disposiciones Finales

	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 25/6/2025	Código: D.0.PR.015
	MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUEN CLIMA ORGANIZACIONAL		Página 1 de 15

I INTRODUCCIÓN

La ESE Hospital San Jerónimo de Montería, asume el compromiso de adoptar y asegurar la aplicación de mecanismos orientados al fomento de una sana convivencia laboral, a través de acciones de participación de todos los empleados y colaboradores, en 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 Entidad.

El Hospital debe trabajar día a día para mantener la confianza y reputación conseguida hasta ahora, atributos que lleva años forjarse, pero, que, en segundos, se puede destruir. Por tal razón, es responsabilidad de todos los funcionarios y colaboradores proteger, como patrimonios institucionales, estos atributos para mantener la imagen, evitar problemas legales y conservar un lugar donde todos estemos orgullosos de trabajar.

Para ello, hemos reunido algunos preceptos que tienen como propósito establecer una guía de actuación sobre los cuales será evaluado el comportamiento de todos. Más que una recopilación de normas y deberes, es un manual de actuación donde se reúnen la filosofía, valores, y los principios de comportamiento que deben inspirar nuestro actuar tanto a nivel interno como con los usuarios, clientes, proveedores, comunidad y público en general.

Es por tanto que se elabora el Manual de convivencia laboral proyectado cómo una de estas medidas preventiva el cual contempla los principios, deberes éticos, valores, igualmente la formulación de la Política y el Pacto de compromiso ético de cada uno de los colaboradores.



Este Manual de Convivencia y Buen Clima Organizacional, es una invitación formal a promover y reforzar la obligación de mantener una conducta y actitud positiva, hacer las cosas correctamente y asegurar que la filosofía del Hospital esté completamente compartida por todos, a propender por el cuidado y aprovechamiento de los bienes que están al servicio de todos y a lograr un ambiente laboral armónico que contribuya a nuestro desarrollo personal y profesional.

En este orden de ideas, la ESE Hospital San Jerónimo de Montería invita a todos los empleados y contratistas a promoverlo y cumplirlo, manteniendo una buena conducta positiva, y a realizar las actividades correctamente y con responsabilidad, para lograr un ambiente laboral armónico, que contribuya al desarrollo personal y profesional de la Entidad.

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

Lo que valoramos: “Las cosas en las que creemos que ayudan a consolidar esta empresa extraordinaria.”

NO ES UNA EMPRESA COMÚN

La adopción de principios y comportamientos éticos, o aquellos otros considerados apropiados, hace parte de la cultura y conformación de una empresa; pero, a la vez, refleja lo que somos como seres humanos y el tipo de organización de la cual hacemos parte. Por esta razón, todas las personas que están vinculadas con la ESE, están llamadas a asumir las conductas correspondientes para garantizar actuaciones que coincidan con la filosofía empresarial y las condiciones éticas adoptadas en el “Manual de Integridad Pública”.

OBJETIVO

Adoptar lineamientos, pautas, principios, valores y normas de comportamiento que resuman la filosofía y cultura organizacional de la ESE Hospital San Jerónimo de Montería en materia de convivencia, para los I) servidores públicos, II) contratistas, y III) asociados, estos para el cumplimiento de las labores contratadas o convenidas, con el propósito de generar un ambiente laboral armónico que permita el cumplimiento de su objeto social y que prevengan las conductas de acoso laboral y de riesgo psicosocial, así como asegurar la defensa de la imagen del hospital ante sus grupos de interés.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir pautas para la interacción y convivencia en la organización teniendo como eje establecido la cultura organizacional.
- Fortalecer las relaciones positivas generando una cultura de respeto y buen ambiente.
- Generar mecanismos de convivencia integral y prevención de conflictos dentro de la Entidad.



**“Trato digno,
cultura que Inspira”**

	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 25/6/2025	Código: D.0.PR.015
	MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUEN CLIMA ORGANIZACIONAL		Página 3 de 15

ALCANCE

El presente manual se aplicará a todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores de la Entidad, quienes, en el ejercicio de sus cargos deben velar por el desempeño de sus funciones, el buen trato hacia los demás, fomentar la armonía en su ambiente laboral, protegiendo la intimidad, la salud mental y libertades de las personas, inclusive, evitando situaciones que se conviertan en posible acoso laboral.

DEFINICIONES

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 malestar, en los lugares de trabajo.

Acoso Laboral:

Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado 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.

Comportamiento:

Es el conjunto de actos exhibidos por el ser humano y está determinado por absolutamente todo el entorno en que se vive; tiene influencias más sociales, es decir, del sentido común como la cultura, los valores culturales, los valores de la persona, la ética, el ejercicio de la autoridad, la relación, la hipnosis, la persuasión, la coerción e influencias más propios de cada individuo como la genética, los gustos, etc

Conducta:

Manera de como el individuo se guía o se comporta en su vida. Con base en ello, se establece que la conducta humana es el conjunto de acciones que presenta el hombre a través de su existencia en la sociedad. El individuo nace dentro de una sociedad y en ella realiza todas sus actividades, las cuales implican acciones o comportamiento. Existen conductas no observables directamente como la cognición y emoción, pero sí observables indirectamente, a través de la expresión corporal, reacciones fisiológicas, movimiento, palabra etc

Disciplina:

Conjunto de reglas o normas de comportamiento para mantener el orden y la subordinación entre los miembros de un cuerpo o una colectividad que conducen a ciertos resultados esperados.

Queja:

Escrito o comunicación a través del cual se manifiesta la insatisfacción de una persona con relación a una acción, comportamiento o hecho.

	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 25/6/2025	Código: D.0.PR.015
	MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUEN CLIMA ORGANIZACIONAL		Página 4 de 15

POLÍTICA DE CONVIVENCIA LABORAL

La ESE Hospital San Jerónimo de Montería se compromete a proporcionar los mecanismos de prevención y atención de cualquier caso de presunto acoso laboral o falta al Manual de convivencia y buen clima organizacional, dando cumplimiento a la normatividad vigente, contemplando los principios y valores institucionales con el propósito de generar un ambiente enmarcado en la sana convivencia y adecuadas relaciones laborales.

Para ello, la Gerencia proporcionará, de acuerdo a las disponibilidades y posibilidades técnicas y financieras, el tiempo, los recursos humanos, técnicos y financieros para que el comité de convivencia cumpla con las funciones establecidas.

En estos términos se hace necesario crear, divulgar y velar por el cumplimiento del Manual de convivencia laboral y su incumplimiento será causal de terminación del contrato y causa suficiente para iniciar las acciones disciplinarias a que haya lugar.

DECLARACIÓN DE COMPROMISO

La ESE Hospital San Jerónimo de Montería a acorde a sus convicciones, su actuar a su consideración por los derechos humanos y al cumplimiento de la normatividad que le aplica, se compromete a:

“De cada uno de nosotros depende hacer de nuestro lugar de trabajo un escenario bueno para todos.”



- Diseñar, establecer y mantener un ambiente laboral fundamentado en el respeto y la sana colaboración de sus empleados.
- Respetar y hacer respetar los derechos de sus empleados y a generar un ambiente de convivencia laboral propicio en el cual se prevengan situaciones de acoso entre las diferentes personas, sin importar el nivel organizacional al que pertenezcan.
- Respetar por las normas implementadas para la sana convivencia y mantenimiento de su dignidad y la de las demás personas.
- Garantizar que sea llevado el debido procedimiento con las personas que se vean involucradas en presuntos casos de acoso laboral aplicando las acciones que con cada caso estén consagradas en la Ley.

	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 25/6/2025	Código: D.0.PR.015
	MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUEN CLIMA ORGANIZACIONAL		Página 5 de 15

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

En nuestra Entidad, los principios y valores éticos constituyen la base del comportamiento esperado de todos los funcionarios, contratistas y colaboradores. La integridad, la responsabilidad, el respeto, la transparencia, la solidaridad y el compromiso con el servicio público deben reflejarse en cada una de sus actuaciones. Se espera que cada miembro de la institución actúe con honestidad, promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo, justo y respetuoso, donde prevalezca la vocación de servicio, la equidad, el cumplimiento del deber y el trato digno hacia los demás. Estos principios y valores son esenciales para garantizar un entorno laboral armónico, ético y coherente con los fines misionales de la ESE Hospital San Jerónimo de Montería y con la confianza que la ciudadanía deposita en nosotros.

PRINCIPIOS DE CONVIVENCIA:

Los principios de convivencia buscan establecer los lineamientos éticos de la Entidad, de tal forma que se conviertan en guía de las actitudes que deben adoptar los empleados para mantener una buena convivencia con los compañeros de trabajo y prestar adecuadamente los servicios misionales de la ESE a la comunidad en general.

- Escuchar de forma empática y respetuosa las ideas y opiniones de los demás, permitiendo una interacción equitativa y justa para todos.
- Brindar un trato gentil, tolerante, solidario y respetuoso a los compañeros.
- Atender a todos los funcionarios, usuarios y demás grupos de interés conforme a principios de igualdad y oportunidad.
- Reconocer los derechos fundamentales e inalienables de toda persona.



VALORES:

Los valores que se presentan son los preceptos generales que deben orientar el actuar personal y profesional de los servidores públicos de la Entidad para mejorar la convivencia:

- HONESTIDAD
- COMPROMISO
- JUSTICIA
- LEALTAD
- RESPETO
- DILIGENCIA
- CONFIANZA

“El compromiso Institucional va mas allá del cumplimiento de funciones: implica actuar con integridad, ética y vocación de servicio.”

	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 25/6/2025	Código: D.0.PR.015
	MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUEN CLIMA ORGANIZACIONAL		Página 6 de 15

COMPROMISO ÉTICO

Responsabilidad de la entidad:

- 1.Promover el trabajo en condiciones justas y dignas para los trabajadores.
- 2.Velar por la protección de la intimidad, honra, salud mental y libertad de las personas en el trabajo.
- 3.Promover un ambiente laboral positivo y armónico para todos.
- 4.Tratar sin discriminación (de género, raza, religión, preferencia sexual o nacionalidad) a los trabajadores.
- 5.Brindar capacitación para el desarrollo personal y profesional.
- 6.Realizar actividades de bienestar laboral.
- 7.Respetar los horarios laborales establecidos y los tiempos de descanso.
- 8.No obligar o presionar para que se haga un trabajo indebido o que atente contra los principios y valores del trabajador o de la Entidad.

Responsabilidades de los Servidores y colaboradores en general:

- 1.Realizar las actividades con responsabilidad y bajo los principios y valores de la Entidad
- 2.Asumir las consecuencias de sus actos con ética, honestidad y transparencia.
- 3.Informar situaciones constitutivas de acoso laboral utilizando para ello los mecanismos establecidos por la Entidad.
- 4.Respetar la intimidad y la privacidad de los compañeros de trabajo.
- 5.Respetar y valorar el tiempo de los demás, evitando interrumpir innecesariamente las labores de otros.
- 6.Ser puntual al asistir a los compromisos relacionados con el cargo y en los horarios establecidos.
- 7.Respetar, reservar y guardar la información confidencial a la cual tenga acceso.
- 8.Escuchar y respetar las ideas y opiniones de los demás.
- 9.Respetar a los demás y valorar su conocimiento y potencial como compañeros de trabajo.
- 10.Tener un trato responsable, gentil, respetuoso y cordial con los compañeros de trabajo y los clientes de la entidad.
- 11.Evitar descalificar y desprestigiar con mala intención las actividades realizadas por otros.

	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 25/6/2025	Código: D.0.PR.015
	MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUEN CLIMA ORGANIZACIONAL		Página 7 de 15

- 12.No divulgar información privada y personal de los compañeros de trabajo, evitando realizar comentarios humillantes y de descalificación profesional.
- 13.Asistir y cumplir el horario establecido por la Entidad.
- 14.Portar debida, visible y de manera responsable el carné.
- 15.Participar activamente en los diferentes eventos que se adelanten en la Entidad.
- 16.Asumir un comportamiento adecuado dentro y fuera de la Entidad y evitar situaciones que pongan entredicho la buena imagen personal y de la Entidad.
- 17.Propiciar orden, limpieza y pulcritud en todo momento conservando respeto y compostura en los diferentes actos de la Entidad.
- 18.Respetar y cumplir las normas contempladas en cada uno de los programas de la Entidad.
- 19.Demostrar compromiso, participación y puntualidad.
- 20.Quienes no estén obligados a portar uniforme, deberán tener una presentación personal adecuada, que refleje el respeto por sí mismos y por las personas con quienes interactúan.

Responsabilidad entre Compañeros:

- 1.Cooperar e interactuar con los compañeros de trabajo y demás áreas para facilitar el trabajo en equipo.
- 2.Propiciar espacios de comunicación donde se escuche de forma respetuosa, empática y se propongan ideas.
- 3.Atender oportunamente las tareas que afectan el trabajo de otros compañeros.
- 4.Fomentar el trabajo en equipo, fundamentado en criterios de colaboración, solidaridad y compañerismo, para facilitar el alcance de los objetivos institucionales.
- 5.Actuar conforme a las normas y a los estándares éticos definidos por la institución.
- 6.Manifestar de forma coherente y respetuosa las órdenes o tareas.
- 7.Velar por que las acciones estén acordes con los valores personales y organizacionales.
- 8.Acoger las políticas internas de la institución y las disposiciones normativas.
- 9.Tratar a todos los demás compañeros con respeto, asertividad y dignidad.
- 10.Respetar las diferencias individuales y culturales.
- 11.Referirse respetuosamente a las demás personas, presentes y ausentes.
- 12.Realizar peticiones con amabilidad.
- 13.Compartir y gestionar el conocimiento como la mejor manera de aprender y crecer dentro de la organización.
- 14.Informar con veracidad, oportunidad y claridad aspectos relevantes y decisiones que adopte la institución que incidan e involucren a los empleados.
- 15.Expresar las ideas y opiniones de forma clara y precisa.
- 16.Escuchar a las personas antes de emitir juicios sobre ellos.
- 17.Valorar y respetar la diferencia y la oposición o contradicción.



	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 25/6/2025	Código: D.0.PR.015
	MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUEN CLIMA ORGANIZACIONAL		Página 8 de 15

18. Evitar la crítica destructiva, descalificar o desprestigiar las actividades realizadas por otros.
19. Prepararse para escuchar y atender la crítica y convertirla en un insumo importante para el mejoramiento continuo.
20. No patrocinar los enfrentamientos o situaciones violentas.
21. Privilegiar el diálogo respetuoso como la herramienta esencial para construir acuerdos.
22. No patrocinar las injurias y comentarios mal intencionados.
23. Evitar que los comentarios afecten la integridad de las personas, el clima laboral y el logro de los objetivos institucionales.
24. Respetar la vida privada de los compañeros de trabajo.
25. Privilegiar las decisiones soportadas en hechos y datos.
26. Evitar el aislamiento o exclusión de los compañeros de trabajo.
27. Estimular la construcción de relaciones sanas y efectivas con compañeros de trabajo, basadas en el respeto y la confianza.
28. Participar activamente de todas las actividades de bienestar laboral programadas en la institución.
29. Convocar a la convivencia desde una actitud positiva.
30. Buscar siempre el beneficio mutuo en las relaciones de trabajo.
31. Promover el diálogo como mecanismo para la construcción de acuerdos.
32. Fomentar las buenas acciones entre jefes y colaboradores, las cuales deben ser cordiales y respetuosas.
33. Propiciar espacios de generación de ideas que permitan una mejor gestión institucional.
34. Respetar el espacio de trabajo compartido.

Responsabilidad en Relación con los Usuarios:

1. Estar atento a escuchar a todos los usuarios conforme a principios de igualdad, trato y oportunidad, cuando presente una queja, reclamo o sugerencia y aplicar los correctivos necesarios.
2. Brindar un trato personalizado.
3. Ser consciente del valor que un usuario representa para la entidad y cubrir sus expectativas, a través de los diferentes medios que estén al alcance.
4. Reportar al jefe inmediato cualquier propuesta de soborno o sugerencia de actos ilegales que afecten el buen nombre de la entidad.



5. Tener con el usuario el máximo respeto, cordialidad y tolerancia, con el compromiso de brindarle siempre un servicio de calidad.
6. Respetar la imagen y el nombre de la entidad y no aprovecharla para obtener beneficios propios o para terceros.

	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 25/6/2025	Código: D.0.PR.015
	MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUEN CLIMA ORGANIZACIONAL		Página 9 de 15



NORMAS GENERALES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO

USO DE LA ESCARAPELA

Al vincularse a la E.S.E. por cualquier modalidad, la Oficina de Gestión del Talento Humano le hará entrega de la escarapela, con la cual se deberá identificar durante todo el tiempo que permanezca en la Institución. Su uso es obligatorio, personal e intransferible. Si se le extravía, notifique a la Oficina de Talento Humano. Usted es responsable de su uso y en el momento de retiro, es indispensable que la entregue para obtener su paz y salvo.

TONO DE VOZ

Recuerde que nuestra razón de ser son los Usuarios y que la tranquilidad del entorno es fundamental para su recuperación. Utilice un tono de voz acorde con estas circunstancias, no grite, ni se ría en forma estrepitosa.

HORARIO DE TRABAJO

Se diseña en cada área de acuerdo con las necesidades del servicio y según el tiempo para el cual haya sido contratado. No es posible concebir la prestación de un servicio de salud sin estas características: puntualidad y cumplimiento; permanencia en el lugar de trabajo durante el turno y no ausentarse sin permiso del jefe inmediato. De esta forma garantizamos una atención oportuna y adecuada a las necesidades de nuestros usuarios.

ELEMENTOS DE TRABAJO

Cada uno de los que trabajan para el Hospital, son responsables de la conservación y uso adecuado de todos aquellos implementos, equipos, útiles, muebles y demás enseres que se entregan inventariados al momento de iniciar nuestras labores.

Todos ellos son para uso institucional en el cumplimiento de las funciones o del objeto del contrato, por eso, en caso de pérdida o daño, se debe informar de inmediato al jefe del área que corresponda.

ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

Somos conscientes de que usted es una persona valiosa para la Institución y para su familia. Es por ello que le solicitamos encarecidamente la utilización de los elementos de protección personal. Recuerde que cada parte de usted es única e irrepetible y le fue dada para toda su vida: ¡cuídela!

El no uso de los elementos de protección personal podrá dar lugar a llamados de atención y su reincidencia podrá acarrear sanciones o decisiones institucionales acordes a su modalidad de vinculación.

	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 25/6/2025	Código: D.0.PR.015
	MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUEN CLIMA ORGANIZACIONAL		Página 10 de 15

COMPORTAMIENTO SEGURO EN EL TRABAJO

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

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

RUTAS DE ACCESO

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

CONTROL DEL RUIDO

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

- Modere el ruido utilizando auriculares para no incomodar a sus compañeros de trabajo.
- Mantener su teléfono móvil con un tono de timbre moderado, preferiblemente en modo Reunión (vibración).

CONSUMO DE ALIMENTOS

- No consumir alimentos que afecten el desempeño de las laborales de las personas que se encuentran a su alrededor.
- Evitar el estrés alimenticio en el entorno laboral.
- Respetar los horarios de las comidas.

ORDEN Y ASEO

- Preservar y velar por el mantenimiento de una adecuada presentación de las instalaciones de la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería.
- Promover y participar en el cuidado del ambiente laboral, procurando la conservación de espacios de trabajo que redunden en el bienestar físico, mental de sí mismo y de los demás servidores.
- Cuidar y conservar los muebles, enseres y elementos de la E.S.E.
- Respetar la limpieza de las instalaciones, colaborar activamente en el cuidado y mantenimiento de los elementos del lugar de trabajo.
- **Mantener una adecuada presentación personal durante la jornada laboral.**

	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 25/6/2025	Código: D.0.PR.015
	MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUEN CLIMA ORGANIZACIONAL		Página 11 de 15

BUEN USO DE CARTELERAS

Tenemos carteleros comunes ubicados en los ascensores; además, cada área cuenta con una en su servicio. No se permite pegar avisos en paredes, puertas o lugares diferentes a los asignados. Recuerde que una buena comunicación está basada en una información actualizada.



USO DE LOS RECURSOS

Para hacer un uso adecuado de los recursos, es necesario:

- La comunicación telefónica o celular debe manejarse según criterios de necesidad y con límite de tiempo: sea breve.
- Las fotocopias son para los documentos estrictamente necesarios.
- No use el celular cuando atiende a los pacientes, salvo que sea lo estrictamente necesario para la prestación del servicio.
- Para hacer envío de correspondencia se debe elegir un solo medio de correo (físico, electrónico o fax).
- Los servicios de Internet están autorizados únicamente para uso laboral. Absténgase de usarlos para fines personales o de difundir por el correo electrónico cadenas, chistes, videos u otros materiales no relacionados con sus labores.
- El consumo de servicios públicos (agua, teléfono y energía) deben realizarse con conciencia de ahorro.
- Para la elaboración de comunicados internos utilice papelería reutilizable, y la impresión con la función económica o borrador a blanco y negro.

MANEJO DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Los asuntos que impliquen discreción por estar amparados por reserva legal o bancaria, datos personales y todos los asuntos que tengan relación con el “know how” de la empresa, no podrán ser divulgados, ni utilizados en provecho propio o de un tercero.

Es tarea de todos velar por el buen nombre de la ESE Hospital San Jerónimo de Montería, dentro y fuera de ella, y hacer al interior de la misma, a través de los canales regulares y con ánimo constructivo, las observaciones y sugerencias que permitan elevar la calidad de los servicios, corregir posibles errores y al mismo tiempo, fomentar un clima de comunicación basado en el respeto, cooperación, lealtad y trabajo en equipo.

IDENTIDAD E IMAGEN CORPORATIVA

La identidad corporativa de una institución bien manejada transmite solidez, confianza, una imagen seria y organizada frente a la competencia, a los usuarios, futuros clientes y comunidad en general. Cualquier área, funcionario, colaborador o proveedor que requiera hacer uso del logotipo, deberá remitirse a la Oficina de Comunicaciones para que sea esta la que les entregue el logotipo oficial y las instrucciones de uso.

Ninguna persona o institución podrá manipular el logotipo del Hospital de manera manual porque cada trazo y cada vector son únicos y no admite alteraciones de ningún tipo.

Es responsabilidad de cada uno velar por la calidad de las comunicaciones escritas en cuanto a la redacción y la ortografía.

LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DE AGRESIONES Y ABUSOS



EN RELACIÓN A LA AGRESIÓN A LOS SERVIDORES DEL HOSPITAL:

En primer lugar, cuando identifique una situación tensa que puede desembocar en una agresión, intervenga con serenidad para tratar de calmar los ánimos exaltados. De ninguna manera participe de la agresión. Si se usa un tono de voz alto, el conflicto tenderá a crecer.

Si definitivamente no fue posible controlar la situación y evitar la agresión, solicite apoyo a los representantes de la empresa de vigilancia, quienes se encargarán de controlar al agresor. En caso que no se logre calmarlo, se deberá notificar a las autoridades municipales correspondientes (Policía Nacional).

EN RELACIÓN A LA AGRESIÓN A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL:

En el caso de tener conocimiento de un maltrato, agresión o abuso de un cliente interno hacia un usuario o acompañante, dirija al afectado hacia la oficina de atención al usuario y ponga la situación en conocimiento del responsable del área. Informe, así mismo, a la Oficina de Talento Humano para que se adopten los correctivos del caso, los cuales podrán, de acuerdo con la investigación que se realice sobre los hechos, redundar en sanción disciplinaria o acompañamiento emocional y educativo.



EL MANEJO Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

El manejo y solución de conflictos entre el personal, y entre éste y los usuarios, debe guiarse por la disposición al diálogo, la concertación de intereses, y la aplicación de los valores institucionales, las condiciones especiales de los usuarios y compañeros de trabajo y la utilización de los canales establecidos para ello.

RECOMENDACIONES DEL MANEJO Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

- Demostrar interés total por lo que le van a decir.
- No interrumpir al interlocutor, quédese callado mientras la otra persona habla.
- No tomarlo personalmente: maneje la calma, es posible que la otra persona levante la voz o diga groserías, usted no tiene que tomarlo como algo personal.
- No juzgar a la persona disgustada: haciéndose un juicio mental que el otro es terco, pataletudo, aburridor etc.
- Demostrar cortesía y empatía hacia el otro: utilizando frases como: sé muy bien lo que siente, es claro para mí lo que dice.

	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 25/6/2025	Código: D.0.PR.015
	MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUEN CLIMA ORGANIZACIONAL		Página 13 de 15

TRÁMITE DE QUEJA POR ACOSO LABORAL

El manejo de quejas por acoso laboral inicia con el envío de un mensaje al correo electrónico **comiteconvivencialaboral@esesanjeronimo.gov.co**. El remitente del mensaje debe comunicarse desde su cuenta de correo institucional o desde su correo personal.

El Comité de Convivencia Laboral suministrará las indicaciones para diligenciar los formatos requeridos y formalizar la queja. El Comité de Convivencia Laboral es el encargado de examinar de manera confidencial los casos recibidos, y de seleccionar aquellos que se puedan tipificar como acoso laboral, dando trámite a las citaciones y procesos necesarios.

PARA PREVENIR EL ACOSO LABORAL:

1. Con el fin de asegurar que todos los funcionarios y demás colaboradores de la Entidad disfruten de un entorno de trabajo en que la dignidad de la persona sea respetada, **se rechaza el acoso laboral en la Entidad, en cualquiera de sus modalidades.**
2. La ESE promoverá activamente actividades que fomenten el buen clima laboral, y contribuyan a prevenir que se presenten situaciones que lo deterioren. Así mismo, se incentivará y potenciará la colaboración de personas que promuevan las sanas relaciones entre los funcionarios de las diferentes áreas.
3. Generar espacios para la realización de conversatorios o talleres vivenciales tendientes a sensibilizar y capacitar al personal sobre temas que apunten al mejoramiento del bienestar social laboral.
4. La Gerencia, los Subgerentes y los Jefes de Oficina tienen la obligación de promover relaciones de convivencia sana, generando espacios de diálogo para dirimir los desacuerdos de su equipo de trabajo y denunciando ante el Comité de Convivencia cualquier conducta constitutiva de acoso laboral.

MODALIDADES DEL ACOSO LABORAL:

El acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

1. Maltrato laboral.
2. Persecución laboral.
3. Discriminación laboral.
4. Entorpecimiento laboral.
5. Inequidad laboral.
6. Desprotección laboral.



“Cada palabra que elige construir y cada acción que respeta, es un paso hacia un ambiente laboral mas sano y humano para todos.”

	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 25/6/2025	Código: D.0.PR.015
	MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUEN CLIMA ORGANIZACIONAL		Página 14 de 15

DISPOSICIONES FINALES

MECANISMOS DE DIVULGACIÓN:

Publicación en la página Web Institucional para fácil acceso por parte de todos. Proceso de Inducción y Reinducción en Plataforma de Educación Continua, que contenga misión, visión, principios, valores, código de integridad y política de conflicto de interés, Manual de Convivencia y Buen Clima Organizacional y legislación disciplinaria para los servidores públicos.

Adicionalmente la ESE divulgará el Manual Convivencia y Buen Clima Organizacional a través de los correo institucionales.

ACCIONES DE DESPLIEGUE, SENSIBILIZACIÓN Y SOCIALIZACIÓN:

Anualmente se incluirán en los Planes de Acción del Comité de Convivencia Laboral y el Comité de Seguridad y Salud en el trabajo actividades de capacitación sobre acoso laboral y fortalecimiento de las relaciones laborales entre otras que permitan el despliegue, sensibilización y socialización del Manual de Convivencia y Buen Clima Organizacional al personal en general de la Institución.

CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL:

Todos los empleados, contratistas y colaboradores de la ESE Hospital San Jerónimo de Montería asumirán el compromiso de cumplimiento del presente manual de convivencia laboral. Promoverán relaciones armónicas para crear un clima organizacional adecuado y evitarán cualquier conducta que le sea contraria a la sana convivencia.

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 **“la ignorancia de la ley no exime de responsabilidad”**.

Cualquier comportamiento que viole o atente contra la integridad de las personas implicadas en el presente manual, debe ser reportado ante el Comité de Convivencia Laboral.

**“EL EQUILIBRIO
EMPIENZA EN TI. CUIDA
TU SALUD MENTAL.”**



	Manual de Procesos y Procedimientos	Fecha: 25/6/2025	Código: D.O.PR.015
	MANUAL DE CONVIVENCIA Y BUEN CLIMA ORGANIZACIONAL		Página 15 de 15

RÉGIMEN SANCIONATORIO:

Cualquier violación a este manual será estudiada por el Comité de Convivencia Laboral, la gerencia y la oficina de talento humano, quienes definirán las sanciones a aplicar de acuerdo con el análisis del caso y las Leyes que apliquen.

VIGENCIA:

El manual de Convivencia Laboral y Buen Clima Organizacional de la ESE Hospital San Jerónimo de Montería inicia vigencia desde el momento de su aprobación y divulgación a los empleados, por lo tanto, las modificaciones, adiciones y ajustes posteriores necesarios, se publicarán a través de los medios de comunicación digital de la institución.

“EL BIENESTAR EMOCIONAL COMIENZA CON RESPONSABILIDAD PERSONAL. PRIORIZAR TU SALUD MENTAL ES UN ACTO DE AMOR PROPIO.”

Elaboró	Revisó	Revisó	Aprobó
Nombre: Yineth Machado Vergara	Nombre: Francisco Franco Esquivia	Nombre: Carlos Gonzáles Herrera	Nombre: Guillermo Jose Hoyos Nader
Cargo: Aux Adm De Telento Humano	Cargo: Prof Esp De Telento Humano	Cargo: Prof Esp Planeación y Gestión de la Calidad	Cargo: Gerente