

INFORME FINAL PRÁCTICA PROFESIONAL
INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR

JESÚS ENRIQUE NEIRA PARALES
COD. 1.116.802.830

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PAMPLONA
2019

INFORME FINAL PRÁCTICA PROFESIONAL
INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR

JESÚS ENRIQUE NEIRA PARALES
COD. 1.116.802.830

INFORME PRESENTADO COMO REQUISITO FINAL PARA OPTAR AL TÍTULO
DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

SUPERVISOR DE PRÁCTICA: EDWIN OMAR JAIMES RICO

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PAMPLONA

2019

CONTENIDO

Abstract.....	4
Introducción	6
Justificación	7
1. INFORME PRACTICA PROFESIONAL IDEAR-ARAUCA	8
1.1 Reseña Histórica	8
1.2 Aspectos Corporativos	9
1.2.1 Logo	9
1.2.2 Slogan.....	9
1.2.3 Objeto social	9
1.2.4 Misión.....	10
1.2.5 Visión	10
1.2.6 Política de calidad	10
1.2.7 Objetivos de calidad.....	11
1.2.8 Funciones del instituto	11
1.3 DIAGNOSTICO.....	15
1.3.1 Matriz EFI del Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR.....	15
1.3.2 Matriz EFE de Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR	19
1.3.2.1 Descripción de los factores externos	20
1.3.3 Matriz Interna-Externa IE	21
1.3.4 Estructura Organizacional.....	22
1.3.4.1 Portafolio de Servicios	23
1.3.4.2 Áreas de la empresa	23
1.3.5 Matriz DOFA	29
1.3.6 Análisis de Matriz DOFA.....	31
1.4 Descripción del Área de Trabajo.....	33
1.5 Funciones asignadas al estudiante en la Práctica	34
1.6 Estructura de la Propuesta de Mejoramiento	36

1.6.1 Titulo	36
1.6.2 Objetivo General	36
1.6.3 Objetivos Específicos.....	36
1.6.5 Cronograma	37
2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	38
2.1 Titulo de la propuesta.	38
2.2 Identificar el estado actual en el que se encuentra el Instituto en relación con el Clima Organizacional.....	38
2.2.1 Diseño de la encuesta aplicada.	39
2.2.2 Tabulación y análisis de la encuesta realizada en el IDEAR.	42
2.3Diseñar un Manual de Convivencia Laboral para el Instituto de Desarrollo de Arauca.	47
2.4 Socializar ante el Comité de Convivencia del Instituto la propuesta de mejoramiento.	64
3. Conclusiones	69
4. Recomendaciones	70
5. Alcances de la práctica	71
6. Bibliografía	72
7. Anexos.....	73

Abstract

Professional practice is a process of learning, training and adaptation to work life in which the student has the possibility to experiment and develop in a real work environment, which in turn allows him to develop and put into practice the knowledge and skills acquired in your academic training.

This report initially describes the Entity (Arauca Development Institute - IDEAR) and its most relevant corporate aspects, then to comply with the improvement proposal a diagnosis is made through evaluation matrices, a descriptive and detailed diagnosis of each one of the areas and processes that are executed in the Institute which allowed to have a clear panorama and see the current state in which the Institute is located and also through a DOFA Matrix the high and low points of the Institute were identified in order to generate the improvement proposal to be implemented within the Entity.

The improvement proposal that is implemented consists in the design and creation of a Manual of Work Coexistence which served as a tool to direct and consolidate the healthy and peaceful coexistence of the Entity's officials in the exercise of their daily functions.

Introducción

La práctica profesional es un proceso de aprendizaje, capacitación y adaptación a la vida laboral en el que el estudiante tiene la posibilidad de experimentar y desarrollarse en un entorno de trabajo real, lo que a su vez le permite desarrollar y poner en práctica los conocimientos y habilidades adquiridos en su formación académica.

El siguiente documento presenta la información sobre la práctica profesional del programa de Administración de Empresas realizada en los meses de Agosto hasta Diciembre del año 2019 en el Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, siendo este un proceso provechoso tanto para la Entidad como para el pasante, ya que al momento de la práctica se ha podido contribuir con todos los conocimientos y habilidades para ayudar al cumplimiento de tareas y objetivos en el Instituto, de igual manera es una experiencia que permite adaptar al estudiante a un ambiente real, permitiendo un crecimiento personal y profesional.

Se describe inicialmente la Entidad (Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR) y sus aspectos corporativos más relevantes, luego para darle cumplimiento a la propuesta de mejoramiento se realiza un diagnóstico por medio de matrices de evaluación, un diagnóstico descriptivo y detallado de cada una de las áreas y procesos que se ejecutan en el Instituto el cual permitió tener un panorama claro y ver el estado actual en que se encuentra el Instituto y además mediante una Matriz DOFA se identificaron los puntos altos y bajos del Instituto con el fin de generar la propuesta de mejoramiento a implementar al interior de la Entidad.

La propuesta de mejoramiento que se implementó consistió en el diseño y creación de un Manual de Convivencia Laboral el cual sirva como un instrumento u herramienta para direccionar y consolidar la sana y pacífica convivencia de los funcionarios de la Entidad en el ejercicio de sus funciones diarias, así como pretender ser una medida preventiva en contra de conductas que puedan constituirse como acoso laboral.

Justificación

De acuerdo con el diagnóstico previamente realizado se pudo identificar que dentro de la Entidad es útil contar con un instrumento que fortalezca el clima organizacional, direccionando y promoviendo el trato amable y respetuoso entre los funcionarios a la hora de relacionarse e interactuar en el ejercicio de sus labores diarias para contribuir así con el cumplimiento de los objetivos propuestos por el Instituto.

Considerando que el Instituto conformó el comité de convivencia laboral por directrices gubernamentales y que a falta de una herramienta que dirija su acción se hace importante contar con una que recoja todas esas conductas deseables al interior de la Entidad, por lo que el enfoque será su creación teniendo en cuenta que desde planeación se elaboran las distintas herramientas de gestión institucional.

Por ello la propuesta de mejoramiento estará enfocada en la creación de un Manual de convivencia laboral para la Entidad en el que existan unas normas de convivencia claras, conductas de comportamiento deseables al interior del Instituto, así como los mecanismos y lineamientos para el manejo de situaciones relacionadas con conflictos interpersonales, evitando con ello que se afecte el clima laboral y la productividad.

1. INFORME PRACTICA PROFESIONAL IDEAR-ARAUCA

1.1 Reseña Histórica

A partir de 1998, en desarrollo del Artículo 50 de la Ordenanza 26 de 1997 y mediante Decreto 087 de 1998, los anteriores Fondos de Fomento Departamentales (Educativo, Empresarial, Agropecuario y Cooperativo), son fusionados en una sola Entidad, denominada Fondo de Fomento del Departamento de Arauca, con el objeto de agilizar la marcha de la administración, la racionalización del gasto público y la facilitación de las actividades de la nueva Entidad.

Mediante Ordenanza No 13 del 31 de julio de 1998, se creó el Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR, como un establecimiento público descentralizado del orden departamental, con autonomía administrativa y presupuestal, personería jurídica y patrimonio propio.

Es así como a partir del 1 de enero del año 1999, el IDEAR abre sus puertas a la comunidad, generando grandes expectativas por ser esta una entidad de fomento dispuesta a contribuir con el desarrollo y la reactivación de la economía del Departamento.

En el año 2001 se reestructura por primera vez el INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA mediante la Ordenanza 25E de 2001, posteriormente con el Decreto Ordenanza No. 229 del 22 de noviembre de 2004 surte una nueva reestructuración enfocada a la reorganización de las dependencias, los cargos, funciones y servicios correspondientes. Para en el año 2014 mediante la Ordenanza 004 E de 2014 se da creación de la línea institucional.

Actualmente, el Instituto es regido por el Decreto Ordenanza 723 de 2017 que transforma administrativamente la entidad, respondiendo a las disposiciones legales relacionadas con el funcionamiento de Institutos de Fomento y Desarrollo Territorial – INFIS, obedeciendo a la circular 034 de 2013 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y el Decreto 1068 de 2015.

Desde su creación al 31 de julio de 2018 que se conmemora los 20 años del Instituto de desarrollo de Arauca – Idear, ha colocado más de 10 mil créditos por valor de \$ 168.830 millones de pesos, de los cuales 1.987 han sido créditos para el desarrollo de actividades ganaderas y agropecuarias; 3.471 para fomento empresarial y comercial; 3.041 para estudios de Educación Superior; y 1.971 créditos para vivienda y libre inversión.

El Idear ha venido adaptándose a las necesidades del Departamento en materia de financiación, por eso concentra sus esfuerzos en mejorar sus procesos con miras a lograr la vigilancia de la Superintendencia Financiera, así como la calificación en riesgos que se otorgan a las entidades financieras más eficientes, transparentes y seguras del país.

La ampliación de su portafolio es una muestra de dicho esfuerzo. Además de la continuidad de las líneas de crédito educativo, institucional, empresarial y agropecuario (los dos últimos a través de convenio con operador), el Instituto también realiza operaciones activas de crédito, gestión y administración de recursos a través de contratos o convenios, inversiones patrimoniales, así como formulación, evaluación y viabilización de proyectos.

1.2 Aspectos Corporativos

1.2.1 Logo



Fuente: <https://www.idear.gov.co/es/>

1.2.2 Slogan

OPORTUNIDADES PARA TODOS

Fuente: <https://www.idear.gov.co/es/>

1.2.3 Objeto social

El Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR, tendrá por objeto principal el fomento del desarrollo económico y social en el ámbito local, municipal, departamental y regional mediante la prestación de servicios relacionados con la ejecución de actividades financieras y las conexas para ejecutar estas, dirigidas a la obtención, administración y colocación de recursos que se utilicen para gestión y ejecución de

programas y proyectos de inversión en los sectores económicos y sociales destinatarios, constitucional y legalmente de la inversión Estatal; todo lo anterior en el marco legal que como establecimiento público del orden territorial le corresponde y puede desplegar al pertenecer a la categoría de instituto para el financiamiento y desarrollo territorial.

1.2.4 Misión

La Misión del Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR, consiste en contribuir con el fomento del desarrollo económico y bienestar social del Departamento de Arauca, a través de la ejecución de las actividades financieras y gestión de programas y proyectos de inversión que, en el marco legal vigente, puede desplegar como establecimiento público del orden territorial y su categoría de Instituto para el Financiamiento y Desarrollo Territorial, INFIS.

1.2.5 Visión

El Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR, se consolidará como una entidad líder del nivel descentralizado departamental, consecuencia de la implementación de su modelo de gestión y financiamiento de proyectos socioeconómicos, que promuevan el bienestar de la región y garanticen su sostenimiento con rentabilidad en el contexto social e institucional.

1.2.6 Política de calidad

Contribuir a mejorar el desarrollo económico del Departamento de Arauca enfocado en la ejecución del portafolio de servicios institucional y de la recuperación activa de cartera, con adecuados procesos estratégicos, de apoyo y evaluación que permitan un buen funcionamiento y mejora continua, en pro del cumplimiento de las funciones estatutarias.

1.2.7 Objetivos de calidad

- Fortalecer la capacidad del IDEAR, para fomentar el desarrollo de los municipios a través del incremento de la financiación de inversiones públicas, la asesoría y la capacitación.
- Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, mediante la prestación de servicios financieros ágiles, oportunos y competitivos.
- Garantizar una efectiva gestión administrativa, a través de procesos óptimos y el concurso del talento humano.
- Incrementar la efectividad en la gestión de los procesos Institucionales.

1.2.8 Funciones del instituto

En desarrollo de sus objetivos el Instituto ejercerá las siguientes funciones:

1. Conceder créditos a entidades públicas y a particulares que presten servicios públicos, dirigidos a proveer recursos para impulsar programas de desarrollo, así como proyectos de inversión en los sectores económicos y sociales destinatarios, constitucional y legalmente de la inversión Estatal; de igual manera ejecutar en calidad de entidad proveedora de recursos o entidad prestataria, operaciones de crédito público, las operaciones asimiladas a éstas y las operaciones propias del manejo de la deuda pública y las conexas.
2. Realizar operaciones de redescuento y sus operaciones conexas ante los organismos de carácter público o mixto, nacionales o internacionales, actuando como intermediario de captación de esos recursos en favor de promover la ejecución de programas de desarrollo y proyectos de inversión en los sectores tanto económicos como sociales destinatarios constitucional y legalmente de la inversión Estatal.
3. Obtener y administrar los recursos que se refieran a excedentes de liquidez de las entidades territoriales de la jurisdicción departamental, siempre y cuando se cumplan con las condiciones administrativas y financieras que establecen las disposiciones legales vigentes.
4. Actuar como entidad operadora de libranza o descuento directo, señalado en la Ley 1527 de 2012 o las disposiciones que la modifiquen o sustituyan.
5. Realizar operaciones financieras de descuentos de sus acreencias y tramitar redescuento de estas.
6. Servir de garante de las obligaciones crediticias asumidas por entidades de derecho público del territorio departamental, cuando estas realicen la obtención de esos recursos para la ejecución de proyectos de inversión de obras públicas,

condicionando aquel servicio a la constitución a su favor de la garantía idónea y suficiente que sea factible para la respectiva entidad pública.

7. Prestar servicios de asesoría, así como de cooperación técnica y financiera, a las entidades territoriales del departamento y sus entes descentralizados, en los proyectos de inversión financiados con recursos del Instituto o cuando se trate de otras fuentes de financiación.
8. Prestar a las entidades territoriales del departamento y sus entes descentralizados los servicios técnicos de capacitación, asesoría y apoyo, bien sea directamente o mediante los sistemas y mecanismos que se determinen en los manuales de crédito, para el ejercicio de la supervisión y seguimiento de los proyectos o programas financiados con recursos del Instituto, o cuando se trate de otras fuentes de financiación.
9. Aunar esfuerzos económicos y administrativos para la ejecución de programas y proyectos de inversión, que interesen al Departamento y sus municipios a través de la ejecución permanente de gestión e interacción con las entidades que en el ámbito nacional, regional, departamental y municipal propicien en forma directa el desarrollo de la región.
10. Proponer a las administraciones municipales, a la departamental y la nacional, al igual que a las instancias institucionales conformadas por estas, la aplicación de herramientas de capacitación, investigación, alianzas institucionales, entre otras, que estén dirigidas a identificar las necesidades técnicas, financieras y de inversión que conlleven al desarrollo de la productividad de los sectores económicos con presencia e importancia en la región.
11. Coadyuvar al Gobierno Departamental en la ejecución de los planes, políticas y programas de desarrollo integral, mediante la prestación de los servicios que constituyen su objeto.
12. Recibir y mantener los recursos destinados por la Nación, el Departamento y los Municipios al funcionamiento y ejecución de obras, planes, proyectos y programas hasta tanto se requieran para efectuar su inversión por la entidad destinataria de estos, de acuerdo con los parámetros legales.
13. Realizar la formulación, administración y ejecución de los proyectos de Asociaciones Público-Privadas (APP) que realicen los usuarios que conforman su población objetivo, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 37 de la Ley 1508 de 2012.
14. Asesorar técnicamente la estructuración, formulación, viabilidad y ejecución de proyectos factibles de financiar con recursos del Sistema General de Regalías, en los términos señalados en los artículos 25 y 28 de la Ley 1530 de 2011 y otras fuentes de financiación.

15. Ejecución de las estrategias señaladas a cargo de las entidades territoriales en las leyes que adopten los planes nacionales de desarrollo, y que se relacionen con la gestión, el mejoramiento de competitividad e infraestructura regional, la tecnificación y transformación del campo, así como la seguridad ciudadana, la justicia y la democracia para la consolidación de la Paz como valor constitucional y el desarrollo ambiental sostenible.
16. Estimular, apoyar y acompañar la incubación, creación y desarrollo de empresas productivas a través de la aplicación de diferentes herramientas administrativas como capacitación, asesoría técnica, otorgamiento de incentivos y demás aspectos que le permitan incidir en la potencialización de la vocación productiva del departamento.
17. Realizar aportes y participar en la creación de sociedades o personas jurídicas de derecho público o privado, alianzas estratégicas, contratos de riesgos compartidos y similares cuya finalidad sea desarrollar proyectos de inversión.
18. Invertir los excedentes de tesorería con fines de rentabilidad social e institucional, y dentro de las políticas establecidas por el Consejo Directivo.
19. Realizar Inversiones patrimoniales en proyectos en ejecución y entes jurídicos existentes que procuren el fomento y desarrollo económico de la región.
20. Celebrar y realizar toda clase de contratos, convenios y operaciones con entidades públicas o privadas dedicadas a la actividad financiera, mediante las cuales se permita la gestión de los recursos entregados en administración a través de la colocación de préstamos a interés y con garantías; a empresas de economía mixtas, privadas o personas naturales con el fin de promover el desarrollo económico y productivo de la región, en el marco del plan de desarrollo departamental.
21. Celebrar y realizar toda clase de contratos, convenios, operaciones y, en general, cualquier otra actuación que demande el ejercicio de sus derechos o el cumplimiento que, legal y contractualmente, se deriven de su existencia y funcionamiento, además que en todo momento le permitan el cumplimiento cabal de su objeto.
22. Constituir, administrar o participar a título oneroso en fondos especiales y/o fondos cuenta con o sin personería jurídica cuyos recursos tengan como destinación la realización de proyectos, financiación de programas de educación de pregrado y postgrado, planes o programas en cumplimiento de su objeto y las funciones y actividades que constituyen éste.
23. Administrar eventual y transitoriamente, obras y/o empresas cuando por razón de los contratos celebrados, se requiera para preservar sus intereses y participar transitoriamente en estas últimas, cuando las condiciones así lo exijan.

24. Adquirir, administrar, enajenar, gravar, arrendar y limitar el derecho de dominio de bienes de toda naturaleza, cuando fuere necesario o conveniente a sus fines, asegurando el mantenimiento y velando por la seguridad de los bienes de su propiedad.
25. Aceptar auxilios, donaciones y asignaciones testamentarias que entidades o personas naturales o jurídicas, privadas, nacionales o internacionales, otorguen para la realización de obras o inversiones de desarrollo para el Departamento, previa verificación del origen legal de los mismos.
26. De igual forma son parte del objeto del Instituto todos los actos jurídicos, actividades y operaciones que deba ejecutar para el cumplimiento de las funciones enlistadas.

1.3 DIAGNOSTICO

1.3.1 Matriz EFI del Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR

DIRECCIONAMIENT O	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADOS
<i>Planeación Institucional</i>	0,12	3	0,36
<i>Direccionamiento Institucional</i>	0,15	3	0,45
<i>Compromiso Directivo</i>	0,10	3	0,3
<i>Conformar las Asolnfis.</i>	0,09	3	0,27
<i>Posicionamiento en el mercado</i>	0,12	3	0,24
<i>Estructura Organizacional</i>	0,12	3	0,36
<i>Eficiencia en colocación de recursos</i>	0,15	1	0,15
<i>Manejo de estrategias de cartera y recaudo</i>	0,15	1	0,15
TOTAL	1,00		2,28
FUERZA COMPETITIVA Y DE MERCADO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADOS
<i>Portafolio Institucional</i>	0,11	2	0,33
<i>Disponibilidad de recursos a colocar</i>	0,13	3	0,39
<i>Calidad de la cartera</i>	0,19	2	0,38

<i>Satisfacción en el Usuario</i>	0,11	2	0,11
<i>Participación del mercado</i>	0,13	3	0,26
<i>Capacidad de Competencia en créditos</i>	0,13	2	0,26
<i>Servicio al cliente y Publicidad</i>	0,10	3	0,2
<i>Rango de Intereses que se cobran</i>	0,10	2	0,1
TOTAL	1,00		2,36
CAPACIDAD FINANCIERA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADOS
<i>Rentabilidad</i>	0,25	2	0,5
<i>Capacidad de endeudamiento</i>	0,15	2	0,3
<i>Liquidez del Instituto</i>	0,20	3	0,6
<i>Respaldo y estabilidad financiera</i>	0,22	3	0,66
<i>Capacidad de respuesta a solicitudes</i>	0,18	1	0,18
TOTAL	1,00		2,24
CAPACIDAD TECNOLÓGICA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADOS
<i>Respaldo de Información</i>	0,12	1	0,12
<i>Implementación de nuevos sistemas de inf</i>	0,18	3	0,54

<i>Aplicación de tecnologías informáticas</i>	0,20	3	0,6
<i>Innovación y vanguardia</i>	0,25	3	0,75
<i>Nivel tecnológico</i>	0,15	2	0,3
<i>Efectividad y capacitaciones</i>	0,10	1	0,1
TOTAL	1,00		2,41
CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO	PONDERACION	CALIFICACION	RESULTADOS
<i>Clima laboral</i>	0,15	2	0,3
<i>Evaluación de desempeño</i>	0,20	3	0,6
<i>Capacitación</i>	0,15	2	0,3
<i>Fomento del Bienestar Laboral</i>	0,10	2	0,2
<i>Sentido de Pertenencia</i>	0,15	2	0,3
<i>Cargas laborales</i>	0,15	2	0,3
<i>Motivación y relaciones interpersonales</i>	0,10	2	0,2
TOTAL	1,00		2,2

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del diagnóstico (Elaboración Propia)

Direccionamiento	2,28
Fuerza competitiva y de mdo	2,36
Capacidad Financiera	2,24
Capacidad Tecnológica	2,41
Capacidad del Talento Humano	2,20
PROMEDIO	2,29

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del diagnóstico (Elaboración Propia)

La ponderación se realizó teniendo en cuenta los factores más claves de la Entidad teniendo en consideración: el manejo de la cartera, la colocación de créditos, los sistemas de información y el capital humano. El resultado de la matriz EFI tuvo un promedio de **2,29** ubicando al Instituto un poco más abajo del promedio, arrojando como resultado que los factores internos no le favorecen a la Entidad y que la pone en riesgo competitivamente, se evidenció la ausencia de un liderazgo con relación al talento humano, factores del clima organizacional hacen considerar implementar estrategias para solventar estas debilidades internas e incrementar la productividad y las fortalezas con las que ya se cuentan.

Los totales ponderados muy por debajo de 2.5 caracterizan a las organizaciones que son débiles en lo interno, mientras que las calificaciones muy por encima de 2.5 indican una posición interna de fuerza.

Por lo anterior se debe buscar proyectar desde el interior de la Entidad una imagen sólida, de fortaleza interna hacia clientes, socios y demás actores que interactúan con el Instituto.

1.3.2 Matriz EFE de Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR

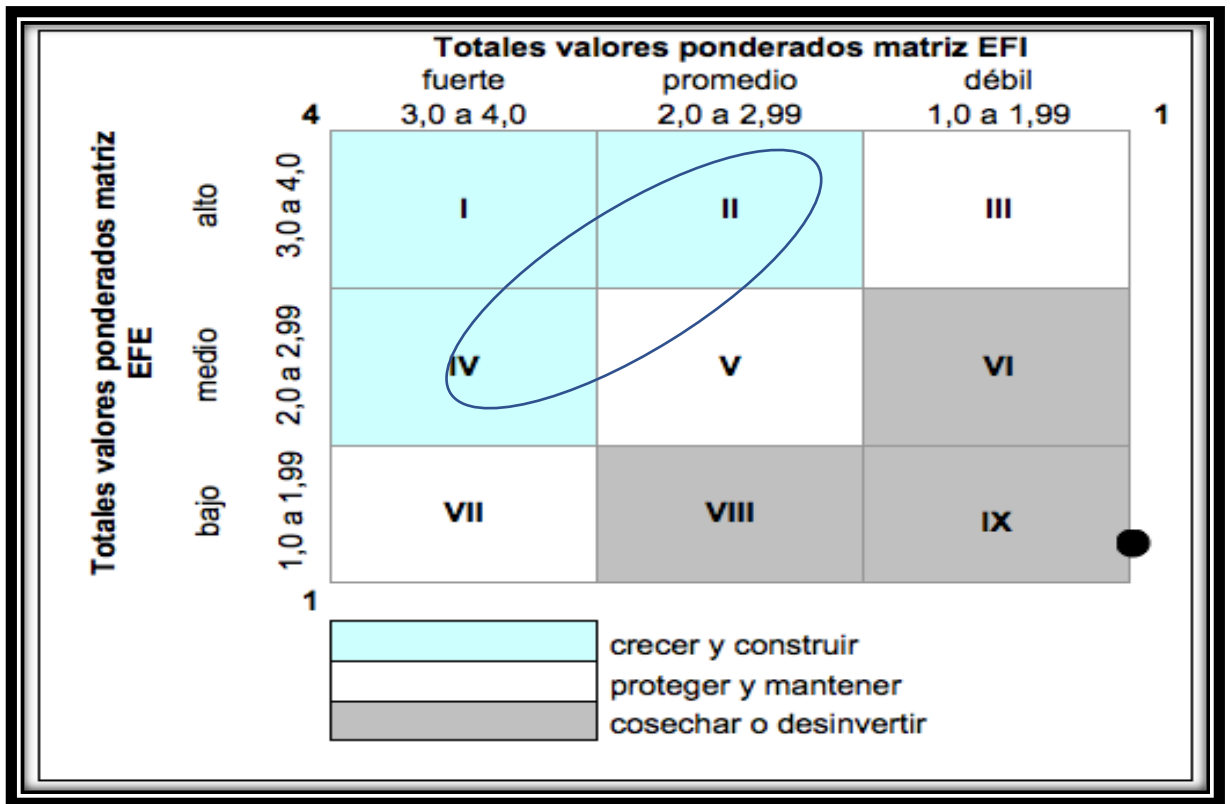
FACTOR EXTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	TOTAL
OPORTUNIDADES			
<i>Consolidación de los Institutos de Fomento regional</i>	0,06	4	0,24
<i>Nueva legislación que cobije al Instituto</i>	0,04	3	0,08
<i>Crecimiento de la Economía</i>	0,06	3	0,18
<i>Vigilancia por parte de la Superintendencia Financiera</i>	0,08	3	0,24
<i>Reestructuraciones al Instituto</i>	0,1	2	0,2
<i>Generar alianzas y convenios estratégicos</i>	0,04	3	0,12
<i>Estrategias de fomenten el recaudo oportuno</i>	0,08	4	0,32
<i>Capacitación Externa</i>	0,04	3	0,08
AMENAZAS			
<i>Desaceleración de la Economía</i>	0,04	2	0,08
<i>Competencia (Banca Comercial)</i>	0,04	2	0,08
<i>Seguridad Informática</i>	0,04	2	0,08
<i>Incumplimiento y mora en el recaudo</i>	0,3	2	0,6
<i>Cambios Normativos</i>	0,03	2	0,06
<i>Falta de Demanda</i>	0,05	2	0,1
TOTAL	1		2,46

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del diagnóstico (Elaboración Propia)

1.3.2.1 Descripción de los factores externos

- La desaceleración de la Economía, el incremento del desempleo como resultado del alto índice de personas venezolanas que llegan al Departamento por ser zona de frontera.
- Los cambios de normatividad tanto a nivel Departamental como a nivel Nacional que afecten el cumplimiento de la razón social del Instituto.
- El incumplimiento en el recaudo, así como la falta de demanda que genere la alta concentración de recursos para colocar.
- Normatividad que pueda influir positivamente en el funcionamiento de la Entidad, que apalanque recursos, que permita mayor facilidad en la colocación de créditos.
- Nuevas reestructuraciones al Instituto que permitan ampliar su ratio de acción, ampliar portafolio de servicios y productos, así como poder generar nuevas alianzas y convenios.
- La competencia directa por parte de bancos que ofrecen un portafolio de productos y servicios mejorado, cuotas de interés inferiores.
- La seguridad informática y eventos que constituyan la pérdida de información de interés del Instituto.
- Redireccionar las estrategias de recaudo que incentiven la recuperación de la cartera vencida que tiene la Entidad.

1.3.3 Matriz Interna-Externa IE

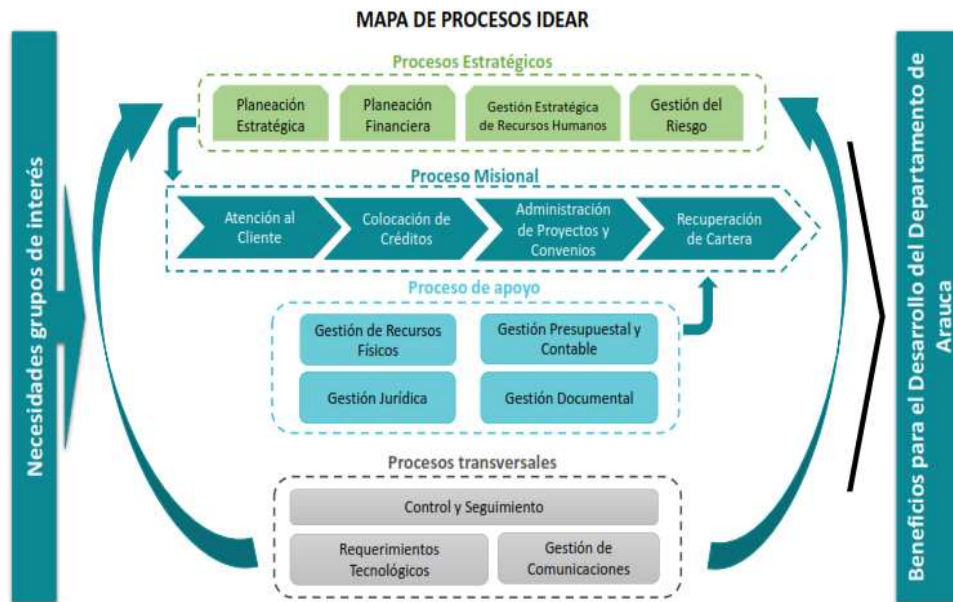


Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del diagnóstico (Elaboración Propia)

La matriz interna - externa se basa en dos dimensiones clave: los totales ponderados del MEFI en el eje X y los totales ponderados del MEFE en el eje Y; donde se hace una correlación de los factores tanto internos como externos de la empresa y los resultados obtenidos permiten plantear las estrategias más apropiadas para el Instituto. Luego de cruzar los resultados de las ponderaciones de las matrices EFE (2.46) y EFI (2,29) se puede evidenciar que el Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR Se encuentra en el sector de crecer y construir, se recomienda seguir estrategias de desarrollo de mercado, integración hacia atrás, hacia adelante u horizontal acompañadas de estrategias extraídas de la matriz DOFA.

1.3.4 Estructura Organizacional

El trabajo por procesos permite la mejora de las actividades de la administración pública orientada al servicio público y para resultados. Los procesos se pueden clasificar en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, lo que permitirá la adecuada gestión y prestación del servicio de la organización.



Fuente: <https://www.idear.gov.co/es/idear/sistema-integrado-de-gestion>

El Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR, es un establecimiento público de carácter departamental, descentralizado, así como de fomento, promoción y desarrollo social, regulado por los artículos 70 a 81 de la Ley 489 de 1998 y el Decreto Nro. 1221 de 1986, dotado con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. Además, hace parte de las instituciones denominadas en el Estado Colombiano como Institutos de Fomento y Desarrollo Territorial, INFIS.

1.3.4.1 Portafolio de Servicios

➤ Líneas de Crédito



Fuente: <https://www.idear.gov.co/es/>

1.3.4.2 Áreas de la empresa

- **Gerencia**

La gerencia es la encargada de ejercer la representación legal del Instituto, de llevar a cabo los planes, programas y políticas trazadas por el Consejo Directivo con el fin de administrar de una manera eficiente los recursos con los que cuenta la Entidad para dar cumplimiento a los objetivos de la empresa.

Dirige y controla el personal del Instituto velando por el cumplimiento de metas que lleven a el logro de los objetivos institucionales.

Hace las veces de representante del Instituto en encuentros y reuniones ejecutivas, en establecer y afianzar alianzas comerciales que permitan un mayor posicionamiento de la Entidad.

- **Planeación Estratégica**

El área de Planeación cumple la labor dar acompañamiento a las distintas dependencias en función de asesorar y apoyar en la formulación de planes, políticas y proyectos, además de ejercer seguimiento y control a la gestión Institucional evaluando el funcionamiento de la Entidad desde las distintas perspectivas de los procesos. Actualmente el plan estratégico del IDEAR está basado y orientado bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Desde planeación se elaboran el Programa Operativo Anual de Inversión, los planes Institucionales, Plan de acción y Anticorrupción como otros instructivos de operación, también se diseñan herramientas para la autoevaluación institucional, además de coordinar todas las acciones y actividades para el cumplimiento de los planes. Como tarea también tiene presentar los informes periódicos sobre la ejecución de todos los planes y proyectos de la Entidad haciéndole seguimiento y control a los objetivos planteados en cada uno.

Planeación impulsa la mejora continua en el Instituto, estructura sistemas y herramientas de gestión que facilitan el análisis, la planeación, el seguimiento y la evaluación de políticas de desarrollo institucional. Desarrollando una cultura de calidad dentro de la empresa.

- **Control Interno**

En la oficina de Control Interno se desarrollan actividades de diseño, implementación y desarrollo del Sistema de Control Interno, de acuerdo con la normatividad vigente y acordes con la misión institucional.

Esta área elabora el plan anual de auditorías, sus actividades para el cumplimiento con el respectivo seguimiento y control de estas. Direcciona el Instituto hacia una cultura de autocontrol que contribuya a la eficiencia en la prestación del servicio.

Control Interno hace seguimiento a los procesos del Instituto, el manejo financiero ajustando todo a la ley vigente, verifica la operación de los procesos buscando confiabilidad, exactitud, y veracidad en la información y el servicio prestado.

- **Oficina Asesora de Jurídica**

En Jurídica se encargan de la defensa técnica y material del IDEAR en los procesos que esté vinculado preservando así los derechos e intereses del Instituto.

Aquí se emiten juicios de valor, asesoramiento y conceptos jurídicos con el fin de apoyar la toma de decisiones en procesos que involucren a la Entidad, tiene como tarea además liderar el proceso de contratación coordinando con las áreas misionales la realización y ejecución de plan de contratación del Instituto.

Jurídica además tiene como tarea realizar el seguimiento a los abogados externos en los procesos administrativos y de defensa, representar al Instituto en las diligencias de conciliación según las normas y políticas de la Entidad

- **Subgerencia Financiera**

La Subgerencia Financiera es la que administra los recursos financieros del Instituto, está ejecuta estrategias en función de la rentabilidad, endeudamiento y liquidez con el fin de darle cumplimiento a los objetivos misionales del Instituto.

Aquí se realizan los análisis financieros necesarios ante posibles y futuras inversiones con el propósito de garantizar una adecuada administración de los recursos, tendrá a su cargo además el cumplimiento de pagos y obligaciones en los que esté vinculado el Instituto.

Financiera participa en la elaboración del presupuesto de la entidad, analiza y verifica las solicitudes de acuerdo con el manual de crédito que son remitidas desde la Subgerencia Comercial y de Cartera para que luego estas sean concertadas en Comité de crédito, como también verifica periódicamente los registros y operaciones hechas por el tesorero.

- **Subgerencia Administrativa**

En esta Área se administran los recursos físicos, de información y humanos del Instituto.

Desde aquí se coordinan el manejo de bienes del Instituto sus necesidades y requerimientos que surgen, procedimientos relacionados con el personal, además se trabaja de la mano con la parte presupuestal y contable de la Entidad.

- **Talento Humano**



Fuente: <https://www.idear.gov.co/es/idear/quienes-somos>

La Gestión Estratégica de los Recursos Humanos se encarga de atender las actividades relacionadas con la gestión del Talento Humano en el Instituto, tiene como labor coordinar todas las actividades, procedimientos y requerimientos de los funcionarios de la Entidad.

Desde esta área se desarrollan actividades de capacitación, formación, bienestar social e incentivos de la Entidad para con el funcionario y otros programas que mejoren el clima laboral, adoptando el código de Integridad y dándole cumplimiento al ssgst.

También tiene como función realizar procesos de vinculación, inducción, reinducción y desvinculación de funcionarios además de encargarse del pago de nómina, prestaciones sociales y demás actos administrativos.

- **Gestión Presupuestal y Contable**

Esta área tiene función elaborar los Estados Financieros y Presupuestales del instituto, con el fin de suministrar información confiable que revele la realidad económica-financiera de la Entidad para la toma de decisiones.

Desde esta dependencia depende realizar un registro de los movimientos o transacciones presupuestales y contables del Instituto de acuerdo con los procedimientos y sistemas establecidos legalmente, de realizar la verificación periódica de saldos de tesorería, contabilidad, nomina, almacén y recaudo con el fin de mantener un equilibrio contable.

Se encarga también de la ejecución presupuestal y modificaciones al presupuesto, de presentar informes periódicos que son solicitados por los Entes de control, realiza proyecciones de ingresos y gastos para cada vigencia. Además de elaborar y presentar declaraciones tributarias.

- **Gestión de Recursos Físicos**

Esta área esta encargada garantizar el efectivo control de los activos de consumo del Instituto, de aplicar en base de datos de cartera los comprobantes de ingresos de tesorería con el fin de tener actualizado el estado de deuda de clientes.

Tiene como labor clasificar y distribuir adecuadamente los materiales y elementos de almacén, como de mantener actualizado el inventario y todos los movimientos bajo su responsabilidad. De igual manera es la dependencia encargada de ingresar o dar de baja los bienes del Instituto.

Trabaja además de la mano con la Subgerencia administrativa incluyendo los elementos que deben hacer parte del plan de adquisiciones de la Entidad.

- **Gestión Documental**

Esta área es la encargada de la organización documental de la Entidad, presta el servicio de consulta y préstamo de documentos que reposan en el archivo de gestión y central.

Se encarga además de aplicar metodologías para la adecuada conservación de los documentos, con actividades administrativas y técnicas que aseguren la preservación de la documentación, apegado a los lineamientos, y principios establecidos por la Ley y pautas fijadas por el Archivo general de la Nación.

- **Subgerencia Comercial y de Cartera**

Desde esta Subgerencia se desarrollan actividades para la colocación de nuevos créditos, se generan espacios para dar a conocer el portafolio de servicios del Instituto y a su vez de brindar asesoría e información a los clientes potenciales sobre las distintas líneas de crédito que ofrece la Entidad.

Comercial y cartera es uno de los corazones del Instituto siempre está en busca del posicionamiento del Instituto, de su expansión, tiene objetivos claros como lo son el recaudo, la recuperación de la cartera vencida y atraer clientes potenciales. En esta área se reciben las solicitudes conforme a los requisitos del manual de crédito, se verifican los soportes y requerimientos para remitir las solicitudes hechas por los usuarios a Financiera y finalmente al Comité de Crédito para su aprobación.

- **Atención al Cliente y Comunicaciones**

En el área de atención al cliente del IDEAR lo que se hace es dar respuesta a las solicitudes que llegan por medio de los canales de comunicación, recibir cada PQRSD que llega por parte de los ciudadanos y darle trámite para posteriormente asignar al funcionario al que le compete darle respuesta.

Prensa se encarga de gestionar la comunicación tanto externa como interna, su objetivo es difundir la información Institucional por medio de canales de Institucionales de la Entidad para generar mayor alcance en la población.

- **Requerimientos Tecnológicos**

En la oficina de requerimientos tecnológicos se administran los servicios de información y tecnología del Instituto.

En sistemas se definen los lineamientos para la operación de los distintos servicios tecnológicos con los que cuentan los procesos para realizar las actividades diarias. Aquí también se atienden las solicitudes de soporte tecnológico y en lo posible se les da solución inmediata a estos requerimientos.

Se formulan políticas, planes de contingencia, de seguridad informática y protocolos de seguridad para la gestión de la información y a su vez capacitan al personal en el manejo de software y hardware.

Manejan como directriz la implementación de la estrategia Gobierno en Línea, la presentación de los contenidos y la actualización periódica de la información.

1.3.5 Matriz DOFA

La matriz DOFA es un método de planificación la cual permite tener los enfoques claros de cuáles son los puntos altos y bajos de la empresa, permitiendo de tal forma buscar soluciones para sus aspectos negativos, logrando así la mejoría progresiva en la organización.

MATRIZ DOFA: IDEAR	DEBILIDADES (D)	FORTALEZAS (F)
	<ul style="list-style-type: none"> • Alta concentración de recursos en mora. • Ausentismo. • Relaciones Interpersonales. • Clima Organizacional. • Respaldo de Información. • No estar vigilado por la Superintendencia Financiera. • Satisfacción y carga laboral. • Concentración de recursos a colocar (créditos). • No contar con sede propia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obtención de calificación de Riesgo Financiero. • Presencia en los siete municipios del Departamento. • Estructura Organizacional. • Planeación Institucional • Posicionamiento en el mercado. • Compromiso por parte de la Gerencia. • Lineamientos e Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. • Apoyo por parte del Gobierno Departamental. • Talento Humano capacitado.

OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<ul style="list-style-type: none"> • Expectativa de incremento en colocación de créditos. • Herramientas de direccionamiento. • Calificación de riesgo crediticio. • Expansión de las Pequeñas y Medianas empresas. • Oportunidades de capacitación externa. • Proyectos de ley que beneficien a la Entidad. • Consolidación de las Infis. • Establecer nuevas alianzas y convenios. • Implementar nuevas líneas de crédito. • Nuevas reestructuraciones al Instituto. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mejorar la comunicación interna en la Entidad por medio de herramientas de gestión que se elaboran desde planeación. ➤ Ejecutar Instrumentos que faciliten y que contribuyan a mejorar el clima organizacional en la Entidad. ➤ Realizar estudios contratando firmas externas con la finalidad de conocer la viabilidad de presentar nuevas líneas de crédito, mejorando el servicio y el estado actual. ➤ Consolidar y apoyarse más en los canales y servicios electrónicos para reducir costos operacionales y mejorar el servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Direccionar el Instituto hacia una cultura de respeto y tolerancia al interior de la Entidad. ➤ Redireccionar el plan de mercadeo de comercial con estrategias más eficaces que faciliten atraer clientes potenciales para la colocación de nuevos créditos. ➤ Capacitar a los funcionarios en la importancia de manejar buenas relaciones en el Instituto. ➤ Diseñar y fortalecer acciones para el proceso de aumentar la calificación de riesgo de la Entidad con fin de generar mayor seguridad en las operaciones y clientes. ➤ Realizar estudio de viabilidad y asignación de recursos para la adquisición de una sede de operación propia en el municipio capital.

AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento en el recaudo. • Mora en créditos muy antiguos. • Poca demanda de los clientes. • Seguridad Informática y daños tecnológicos. • Aumento del desempleo en el Departamento y disminución de la Economía. • Líneas de crédito ofrecidos por la Banca Comercial. • Cambios normativos que afecten la Entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contratar asesorías en la línea de marketing y publicidad. ➤ Mayor diversificación del portafolio de créditos, llevando a cabo cambios estructurales. ➤ Facilitar el proceso de otorgamiento, seguimiento y cobranza de los créditos. ➤ Promocionar la línea de créditos en el sector comercio dando a conocer la utilidad y facilidades del portafolio que se tiene. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mejorar la eficiencia operacional y el ambiente laboral de la Entidad. ➤ Ampliar la cobertura de llegada a nuevos clientes potenciales. ➤ Fortalecer la comunicación interna mediante actividades de bienestar laboral. ➤ Avanzar en los temas de seguridad de la información, lineamientos de eficiencia y administración del riesgo.

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del diagnóstico (Elaboración Propia)

1.3.6 Análisis de Matriz DOFA

La matriz DOFA realizada al Instituto permitió identificar los puntos fuertes y los débiles dentro de la Entidad, así como las oportunidades y amenazas frente a su entorno.

El análisis de los factores internos evidenció que las principales fortalezas de la Entidad son: hacer parte de los Institutos de Fomento Regional, contar con oficina regional en todos los municipios del Departamento, haber obtenido la calificación de riesgo financiero, estar implementando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el apoyo por parte del gobierno departamental y el compromiso por parte de la gerencia. Las debilidades detectadas son: no contar con sede propia, el clima laboral y las relaciones interpersonales, actitudes parcializadas, falta de apoyo y pertenencia para con el Instituto, el alto índice de cartera vencida por la mora en créditos muy antiguos, no contar aún con la vigilancia de la Superintendencia Financiera, y el estar expuesto a daños tecnológicos y deficiencia en el respaldo de información.

En el análisis de la situación externa evidenció como principales oportunidades para el Instituto: la expectativa del incremento en la colocación de créditos y consolidar un proyecto de ley que apalanque nuevos recursos a las AsolInfis. Entre las principales amenazas en el entorno de la empresa se identificaron: el incumplimiento en el recaudo, la competencia directa y la desaceleración de la economía.

Por lo anterior, según los resultados obtenidos se establecieron que hay factores internos que no le favorecen a la Entidad y que la pone en riesgo competitivamente, se evidenció la ausencia de un liderazgo con relación al talento humano, factores del clima laboral hacen considerar implementar estrategias para solventar estas debilidades internas y buscar que no se afecte la productividad.

Por esto como resultado de las estrategias que provee la matriz DOFA se emplearan las estrategias que tiene que ver con:

- Mejor la comunicación interna en la Entidad por medio de herramientas de gestión que se elaboran desde planeación.
- Ejecutar Instrumentos que faciliten y que contribuyan a mejorar el clima organizacional en la Entidad.
- Direccionar el Instituto hacia una cultura de respeto y tolerancia al interior de la Entidad.

Todo con el propósito proyectar desde el interior de la Entidad una imagen solida hacía clientes, socios y demás actores que interactúan con el Instituto.

1.4 Descripción del Área de Trabajo

Mi lugar de trabajo se encuentra en el tercer piso del Instituto donde está ubicada la Oficina Asesora de Jurídica, el área de prensa y comunicaciones y la dependencia a la que pertenezco, la de Planeación Estratégica en la que se tiene como labor dar acompañamiento a las distintas dependencias del IDEAR en función de asesorar y apoyar en la formulación de planes, políticas y proyectos, además de hacer seguimiento y control a la gestión Institucional con el fin de evaluar en funcionamiento de la Entidad desde las distintas perspectivas de los procesos. Planeación impulsa la mejora continua en el Instituto, estructura herramientas de gestión que facilitan el análisis, la planeación, el seguimiento y la evaluación de los procesos que tiene el Instituto.

Se me ha suministrado un espacio adecuado para la realización de mis tareas, acompañado de los soportes tecnológicos necesarios para el cumplimiento de estas, dentro del Instituto se maneja una comunicación fluida y de retroalimentación entre los funcionarios apoyados además por los canales institucionales como lo son el correo Institucional y telefonía.

Junto conmigo se encuentran cinco funcionarios. El clima laboral es agradable, los compañeros de trabajo son personas proactivas, enérgicas, con la característica de ser personas jóvenes lo que facilita la interacción y la toma de decisiones encaminadas al logro de las actividades y objetivos propuestos.

1.5 Funciones asignadas al estudiante en la Práctica

1. Presentar una propuesta de mejora a los objetivos de acuerdo con su estructura de cada proceso en la caracterización de procesos del Instituto.
 - Verificar los objetivos de las 16 caracterizaciones de procesos del Instituto.
2. Apoyar a los líderes en la actualización de los indicadores por procesos del Instituto.
 - Verificar los indicadores de los 16 procesos del Instituto con cada líder de procesos y actualizar en el formato R-12 los cambios resultantes.
3. Apoyar la actualización del Mapa de Riesgos general del Instituto cumpliendo las variables de diseño de controles de acuerdo con la Guía de Administración del Riesgo de la Función Pública.
 - Documentar en el formato R-28 los riesgos que identifican y actualizan los líderes de proceso del Instituto.
4. Actualizar el normograma general del Instituto.
 - Actualizar las normas generales que tienen incidencia con el funcionamiento del Idear de acuerdo con los 16 procesos del Instituto.
5. Brindar apoyo en la actualización y socialización de las políticas de operación del Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR
 - Verificar y actualizar las políticas de operación de los diferentes procesos del Instituto con cada líder.
6. Verificar el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 en la página web del Instituto.
 - Revisar, verificar y presentar dos informes al Profesional Universitario de Planeación de acuerdo con el cumplimiento de la ley 1712 de 2014 en la página web del Instituto.
7. Apoyar las actividades que se requieran de Control Interno en el Instituto

- Coadyuvar en el cumplimiento de las actividades requeridas como resultado del autodiagnóstico de Control Interno.
8. Apoyar a cada líder de proceso en la medición de los indicadores del mapa de riesgo del Instituto
- Verificar que cada líder de proceso reporte la medición de los indicadores presentando dos informes a la Asesora de Control Interno.
9. Apoyar a cada líder de proceso en la medición de los indicadores de procesos del Instituto
- Verificar y recopilar la información que reporta cada líder de procesos para la medición de los indicadores de procesos en el formato R-60 presentando dos informes al Profesional Universitario de Planeación.
10. Apoyar las actividades que se requieran del resultado del autodiagnóstico de Gestión del Conocimiento y la Innovación
- Coadyuvar en el cumplimiento de las actividades requeridas como resultado de realizar el autodiagnóstico de Gestión del Conocimiento y la Innovación.

1.6 Estructura de la Propuesta de Mejoramiento

1.6.1 Título

Creación del Manual de Convivencia Laboral en el Instituto de Desarrollo de Arauca.

1.6.2 Objetivo General

Crear un Manual de Convivencia Laboral en el IDEAR con el fin de consolidar las relaciones Interpersonales y el clima organizacional.

1.6.3 Objetivos Específicos

- Identificar el Estado actual en el que se encuentra el Instituto en relación con el clima organizacional.
- Diseñar un Manual de Convivencia Laboral para el Instituto de Desarrollo de Arauca.
- Socializar ante el Comité de Convivencia del Instituto la propuesta de mejoramiento.

1.6.5 Cronograma

ACTIVIDADES	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
INICIO E INDUCCIÓN DE LA PRACTICA	■	■																
CONOCIMIENTO LABORAL Y FUNCIONES A DESEMPEÑAR			■	■														
RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN					■	■												
DESARROLLO DEL DIAGNOSTICO Y DISEÑO DE LA PROPUESTA						■	■	■										
PRESENTACIÓN DEL PRIMER INFORME									■									
REVISIÓN DEL INFORME										■	■							
INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL Y COMPILACIÓN DE INFORMACIÓN											■	■	■					
ESTRUCTURACIÓN DEL MANUAL												■	■	■				
PRESENTACIÓN DEL SEGUNDO INFORME														■				
SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA															■			
VERIFICACIÓN Y ENTREGA DEL INFORME FINAL																■	■	
SUSTENTACIÓN																		■

2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

2.1 Título de la propuesta.

Creación del Manual de Convivencia Laboral en el Instituto de Desarrollo de Arauca.

2.2 Identificar el estado actual en el que se encuentra el Instituto en relación con el Clima Organizacional.

Para el desarrollo del primer objetivo propuesto se estructuró una encuesta que permitiera conocer la percepción del funcionario en relación con el ambiente laboral, identificar como están las relaciones interpersonales al interior del Instituto y medir la satisfacción en la Entidad; esta se realizó a 30 funcionarios de forma anónima preservando la identidad de cada persona con el ánimo de lograr una respuesta veraz y que no sea condicionada. A continuación, se describe la encuesta y su estructura.

Objetivo

El principal objetivo de la encuesta es conocer e identificar cual es el estado actual del Instituto en cuanto a las relaciones que llevan sus funcionarios con el fin de proyectar el enfoque de cómo mejorar la convivencia en el Instituto.

Target

Funcionarios del Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR.

Técnica

Encuestas directas, distribuidas de forma presencial en cada uno de sus sitios de trabajo.

Metodología

La técnica aplicada para la encuesta de medición del ambiente laboral en el Instituto fue la investigación cuantitativa, estructurando una herramienta para la recopilación y análisis de los datos, usando escalas asociadas a la consideración y percepción de los funcionarios en cuanto a su área de trabajo y relaciones; los resultados fueron determinados por medio de cantidades y datos porcentuales.

Parámetro de preguntas



Las preguntas formuladas en la encuesta se realizaron con la finalidad de saber el concepto del funcionario sobre situaciones particulares de convivencia en las que se ve involucrado día a día en las relaciones con sus compañeros, de igual forma se midió la satisfacción que tienen con respecto a su trabajo.

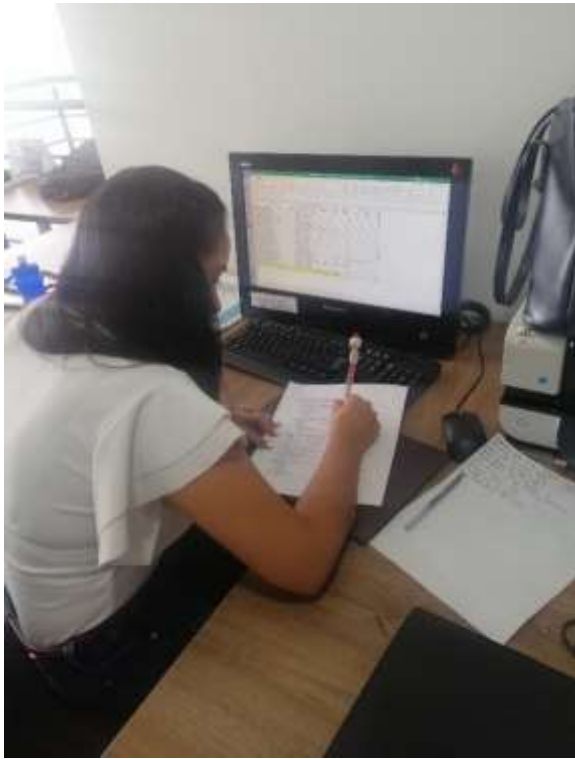
2.2.1 Diseño de la encuesta aplicada.

ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN.

Por favor conteste confidencialmente las siguientes preguntas de acuerdo con su estructura.

- 1) **¿Cuál es el principal problema de la convivencia en su entorno laboral?**
 - A. La solidaridad.
 - B. La comunicación.
 - C. La responsabilidad.
 - D. La impuntualidad.
 - E. La diligencia.
 - F. Otra. ¿Cuál? _____
- 2) **¿Qué ocasiona la mala de comunicación en la Entidad?**
 - A. Malentendidos.
 - B. Discusiones.
 - C. Chismes.
 - D. Falta de consenso.
 - E. Incapacidad de trabajar en grupo.
 - F. Otra. ¿Cuál? _____
- 3) **¿Qué se debe hacer para mejorar las relaciones interpersonales en el Instituto?**
 - A. Congeniar con compañeros similares a mi carácter.
 - B. Relacionarme solo con compañeros de mi área.
 - C. Resaltar las cualidades y no los defectos de mis compañeros.
 - D. Es mejor evitar tratar con personas con las que no congenio.
 - E. Ser tolerante con mi entorno.
 - F. No me es importante relacionarme con mis compañeros.
- 4) **¿Cuál es el peor mal que se presenta en la Entidad?**
 - A. El chisme.
 - B. La antipatía.
 - C. La crítica.
 - D. El conformismo.
 - E. La incompetencia.
 - F. La flojera.
- 5) **¿Qué se debe mejorar para tener una buena convivencia laboral?**
 - A. Escuchar y ser escuchados.
 - B. Pensar lo que se va a decir.
 - C. No quejarse y aceptar todo lo que se dice.
 - D. Ser cordial y tolerante.
 - E. Ser perseverante en los objetivos.
- 6) **¿Qué debe hacer una persona para ser más confiable laboralmente?**
 - A. Admitir sus errores.
 - B. Imponer su voluntad.
 - C. Realizar comentarios graciosos.
 - D. Ser líder
 - E. Tener diligencia en sus actos.
 - F. Ser amigo de todos.
 - G. Defender sus puntos de vista.
- 7) **¿Al realizar una crítica a un compañero que cree que se pueda generar?**
 - A. Una respuesta ofensiva.
 - B. Una reflexión en la persona.
 - C. Un resentimiento.
 - D. No tiene ninguna importancia.
- 8) **¿Por qué se presentan habladurías en la Entidad?**
 - A. Por protagonismo.
 - B. Por llamar la atención.
 - C. Por venganza a un compañero.
 - D. Por no tener ocupación.
 - E. Otra. ¿Cuál? _____
- 9) **Que otro factor genera mal ambiente laboral:**
 - A. Las quejas de un compañero.
 - B. No compartir con un compañero.
 - C. No hacer el trabajo de un compañero.
 - D. La Envidia.
 - E. Posición a la defensiva.
 - F. El Ausentismo.

RESPONDA SEGÚN SU CONSIDERACIÓN.		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
PREGUNTA				
1.	Considero que mis compañeros de trabajo son además mis amigos.			
2.	Considero que existe un buen ambiente de trabajo.			
3.	Cuento con la colaboración de mis compañeros.			
4.	Estoy motivado y me gusta el trabajo que desarrollo.			
5.	La comunicación Interna dentro de mi área de trabajo funciona correctamente.			
6.	Mi jefe o supervisor me agradece cuando realizo bien una tarea.			
7.	Es fácil la comunicación y la relación con mis compañeros de trabajo.			
8.	Mi ambiente de trabajo me produce estrés.			
9.	Mis ideas o sugerencias son escuchadas por mi jefe o superiores.			
10.	Confío en cualquier decisión tomada por los directivos y/o supervisores.			
11.	Están mis compañeros de trabajo comprometidos a realizar trabajo de calidad.			
12.	Considero adecuado el nivel de exigencia por parte de mi jefe o supervisor.			
13.	Considero que en mi área de trabajo está bien distribuida la carga de trabajo.			
14.	Considero que algunos funcionarios se esfuerzan más que otros.			
15.	Considero que en mi ambiente laboral he pasado por situaciones de irrespetos, sarcasmos o murmuraciones.			
16.	Considero que la remuneración que recibo está acorde con las labores que desempeño.			
17.	Me agrada asistir a capacitaciones y actividades de bienestar social.			
18.	Considero que en mi área existe más carga laboral que en otras.			
19.	Considero que día a día voy avanzando en mi crecimiento profesional y personal.			
20.	En ocasiones me siento irritable y lo único que espero es que se termine la jornada laboral.			
21.	Considero que las personas con las que me relaciono actúan con respeto y conforme a los valores del Instituto.			



ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN.
Por favor contestar con fidelidad a las siguientes preguntas de acuerdo con su experiencia.

1) ¿Cuál es el principal problema de la convivencia en su entorno laboral?
 A. La autoridad.
 B. La comunicación.
 C. La responsabilidad.
 D. La independencia.
 E. La diligencia.
 F. Otra ¿Cuál? _____

2) ¿Qué acciones le mota de comunicación en la Entidad?
 A. Intransigencia.
 B. Discusiones.
 C. Olvidos.
 D. Falta de consenso.
 E. Imposibilidad de trabajar en grupo.
 F. Otra ¿Cuál? _____

3) ¿Qué se debe hacer para mejorar las relaciones interpersonales en el trabajo?
 A. Compartir con compañeros similares a mi entorno.
 B. Relacionarme solo con compañeros de mi área.
 C. Resaltar los castigos y no los defectos de mis compañeros.
 D. No hablar con personas con quienes no tengo confianza.
 E. Ser tolerante con mi entorno.
 F. No ser ni ser portador de relaciones con mis compañeros.

4) ¿Cuál es el peor mal que se presenta en la Entidad?
 A. El clima.
 B. La ética.
 C. El comportamiento.
 D. La incompetencia.
 E. La falta de respeto.

5) ¿Qué se debe evitar para tener una buena convivencia laboral?
 A. Discutir y ser insensibles.
 B. Pensar lo que se le dice.
 C. No querer y aceptar todo lo que se dice.
 D. Ser cordial y tolerante.
 E. Ser persistente en los errores.

6) ¿Qué debe hacer una persona para ser más conflictiva laboralmente?
 A. Actitud sin errores.
 B. Ignorar su autoridad.
 C. Realizar comentarios negativos.
 D. Ser sincero.
 E. Tener diligencia en sus actos.
 F. Ser amigo de todos.
 G. Defender sus puntos de vista.

7) ¿Al realizar una crítica a un compañero qué más que se puede generar?
 A. Una respuesta objetiva.
 B. Una ofensa a la persona.
 C. Un comportamiento.
 D. No tener ninguna importancia.

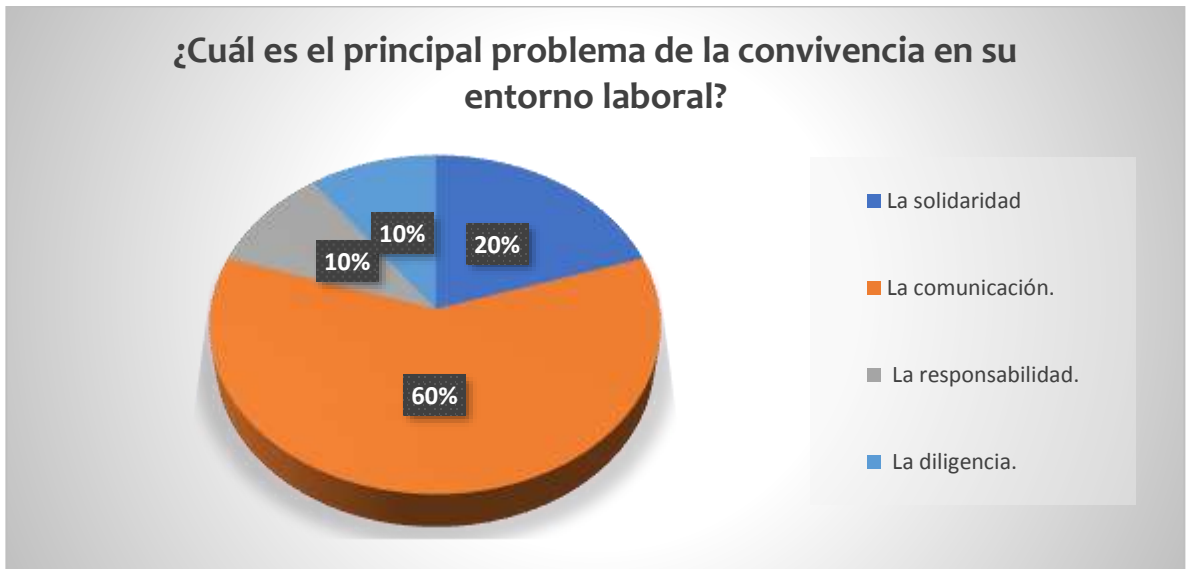
8) ¿Por qué se presentan hostilidades en la Entidad?
 A. Por prepotencia.
 B. Por tener la razón.
 C. Por trabajar con compañeros.
 D. Por no tener confianza.
 E. Otra ¿Cuál? _____

9) ¿Qué otro factor genera mal ambiente laboral?
 A. Las quejas de un compañero.
 B. No trabajar con un compañero.
 C. No hacer el trabajo de un compañero.
 D. La Entidad.
 E. Pasividad a la autoridad.
 F. El comportamiento.

RESPONDA SEGÚN SU CONSIDERACIÓN	NUNCA	A VECE	SIEMPRE
PRGUNTA			
1. Considero que mis compañeros de trabajo son además mis amigos.	X		
2. Considero que existe un buen ambiente de trabajo.	X		
3. Cuenta con la colaboración de mis compañeros.		X	
4. Estoy motivado y me gusta el trabajo que desarrollo.		X	
5. La comunicación interna dentro de mi área de trabajo funciona constantemente.	X		
6. Mi jefe o supervisor me agradece cuando realizo bien una tarea.	X		
7. Es fácil la comunicación y la relación con mis compañeros de trabajo.	X		
8. Mi ambiente de trabajo me produce estrés.			X
9. Mis ideas o sugerencias son escuchadas por mi jefe o superiores.		X	
10. Confío en cualquier decisión tomada por los directivos y/o especialistas.		X	
11. Fiel a mis compañeros de trabajo comprométome a realizar trabajo de calidad.	X		
12. Considero afectando el nivel de exigencia por parte de mi jefe o superiores.		X	
13. Considero que en mi área de trabajo está bien distribuida la carga de trabajo.	X		
14. Considero que algunos funcionarios se esfuerzan más que otros.			X
15. Considero que en el ambiente laboral he pasado por situaciones de estrés, ansiedad o frustraciones.			X
16. Considero que la remuneración que recibo está acorde con las labores que desarrollo.		X	
17. Me agrada asistir a capacitaciones y actividades de desarrollo social.			X
18. Considero que en mi área existe más carga laboral que en otros.	X		
19. Considero que día a día voy avanzando en mi crecimiento profesional y personal.		X	
20. De ocasiones me siento irritado y la única que apuro es que se termine la jornada laboral.		X	
21. Considero que las personas con las que me relaciono actúan con respeto y conformes a los valores del Instituto.	X		

2.2.2 Tabulación y análisis de la encuesta realizada en el IDEAR.

✓ *Problemas de Convivencia en el entorno laboral.*



En relación con problemas de convivencia laboral asociados al Instituto se hace la pregunta obteniendo como resultado: que en su mayoría las personas coinciden en que el principal problema hace referencia a **la comunicación** dentro de la Entidad, siendo este un factor para tener en cuenta.

✓ *Resultado de la Mala Comunicación*



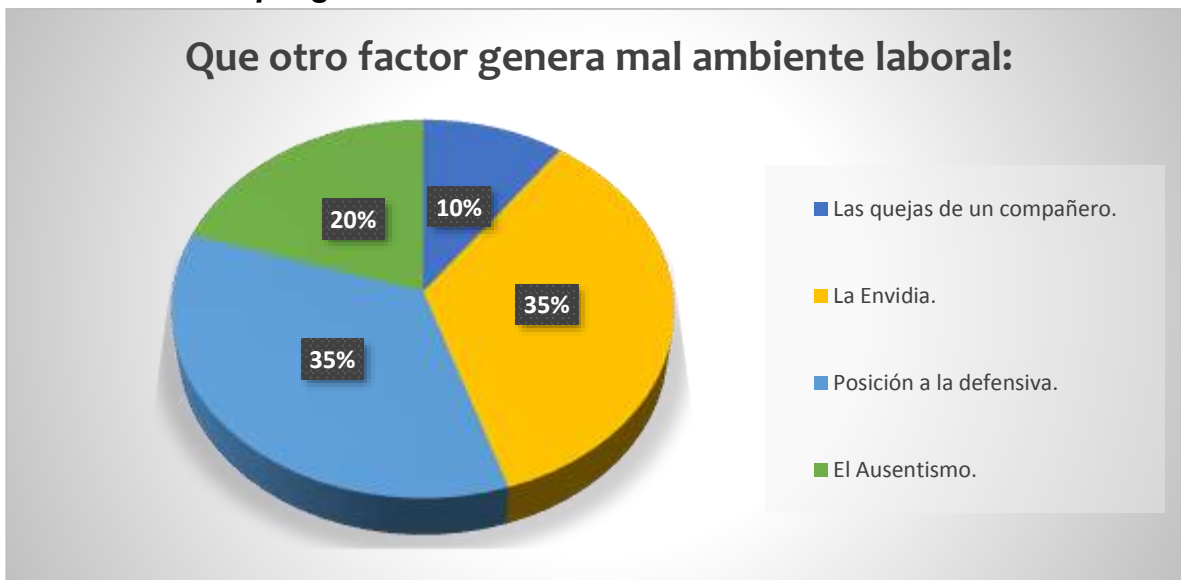
Según los resultados obtenidos la mala comunicación en el Instituto ocasiona en la Entidad conductas asociadas a chismes y malentendidos siendo estas dos acciones que van de la mano la una con la otra, por lo que concluye un malestar generalizado.

✓ **Acciones negativas al Interior de la Entidad**



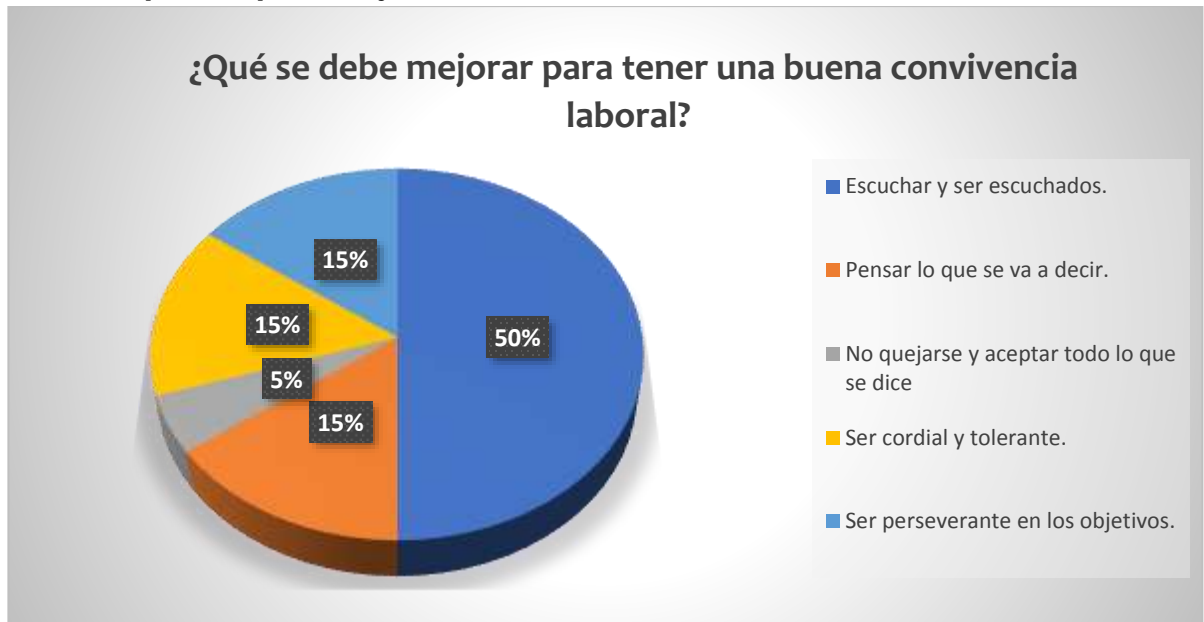
Frente a acciones negativas que influyen en la sana convivencia se obtuvo como resultado que el chisme y la crítica son para la mayoría de los funcionarios las más perjudiciales al interior del Instituto.

✓ **Factores que generan Mal Ambiente Laboral**



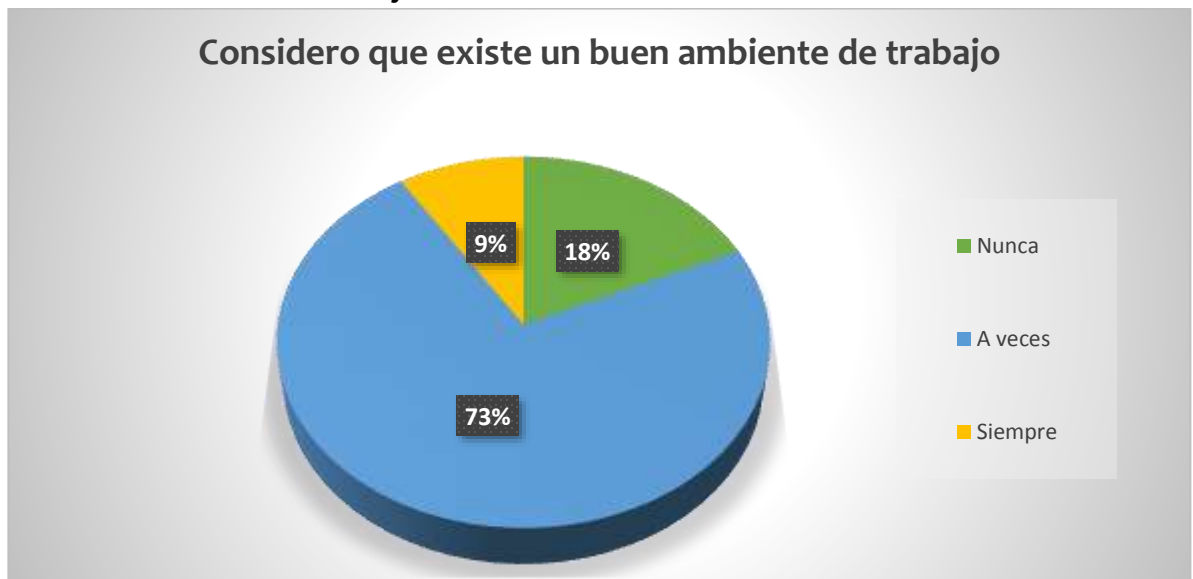
Al identificar factores adicionales que generan malestar se obtiene como resultado que la envidia es un factor que se manifiesta al interior de la entidad, así como que se adopten por parte de algunas personas posiciones a la defensiva y el ausentismo también es un punto crítico identificado en el IDEAR

✓ **Aspectos para mejorar la Convivencia Laboral**



Se obtuvo como resultado que un factor que puede influir en mejorar la convivencia en el IDEAR es mejorar la comunicación interna el hecho de saber escuchar y ser escuchados.

✓ **Ambiente de Trabajo**



Como resultado a la pregunta sobre el ambiente laboral se evidencia que más del 70% del personal cree que no siempre hay un buen clima laboral en la Entidad por lo que es un tema importante por considerar en el Instituto.

✓ **Comunicación**



De la pregunta sobre la comunicación interna podemos decir que no todas las veces se facilita la comunicación entre los funcionarios.

✓ **Ambiente de Trabajo**



Como se observa en la gráfica más de la mitad de los funcionarios considera que de una u otra forma su sitio de trabajo le produce estrés, siendo esta una situación para tener en cuenta ya que lo ideal es lograr un clima organizacional armónico

✓ **Situaciones consecuencia del Ambiente Laboral.**



Como se observa en la gráfica un 60% de los funcionarios encuestados considera que en algún momento ha pasado por situaciones de irrespeto, sarcasmos o murmuraciones por parte de otro miembro de la Entidad.

✓ **Equidad de Trabajo.**



Según los resultados obtenidos se evidencia un malestar en la situación planteada, afirmando que según la percepción generalizada algunos funcionarios se esfuerzan más que otros, y a su vez no están comprometidos en generar un trabajo de calidad.

2.3 Diseñar un Manual de Convivencia Laboral para el Instituto de Desarrollo de Arauca.

Para dar cumplimiento a este objetivo, a continuación, se presenta el diseño y cuerpo de la propuesta del Manual de Convivencia Laboral para el IDEAR.

TITULO I

GENERALIDADES

Artículo 1. Objeto Social. El Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR, tendrá por objeto principal el fomento del desarrollo económico y social en el ámbito local, municipal, departamental y regional mediante la prestación de servicios relacionados con la ejecución de actividades financieras y las conexas para ejecutar estas, dirigidas a la obtención, administración y colocación de recursos que se utilicen para gestión y ejecución de programas y proyectos de inversión en los sectores económicos y sociales destinatarios, constitucional y legalmente de la inversión Estatal; todo lo anterior en el marco legal que como establecimiento público del orden territorial le corresponde y puede desplegar al pertenecer a la categoría de instituto para el financiamiento y desarrollo territorial.

Artículo 2. Misión. La Misión del Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR, consiste en contribuir con el fomento del desarrollo económico y bienestar social del Departamento de Arauca, a través de la ejecución de las actividades financieras y gestión de programas y proyectos de inversión que, en el marco legal vigente, puede desplegar como establecimiento público del orden territorial y su categoría de Instituto para el Financiamiento y Desarrollo Territorial, INFIS.

Artículo 3. Visión. El Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR, se consolidará como una entidad líder del nivel descentralizado departamental, consecuencia de la implementación de su modelo de gestión y financiamiento de proyectos socioeconómicos, que promuevan el bienestar de la región y garanticen su sostenimiento con rentabilidad en el contexto social e institucional.

Artículo 4. Naturaleza Jurídica. El Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR, es un establecimiento público de carácter departamental, descentralizado, así como de fomento, promoción y desarrollo social, regulado por los artículos 70 a 81 de la Ley 489 de 1998 y el Decreto Nro. 1221 de 1986, dotado con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. Además, hace parte de las instituciones denominadas en el Estado Colombiano como Institutos de Fomento y Desarrollo Territorial, INFIS.

Artículo 5. Propósito del Manual de Convivencia Laboral. Este documento tiene como propósito fomentar las buenas relaciones de trabajo, establecer las normas de conducta deseables al interior de la Entidad y prevenir todo tipo de conductas que afecten el clima laboral, así como servir de instrumento para la resolución de conflictos entre los funcionarios en el ejercicio de sus funciones diarias.

TITULO II

INTRODUCCIÓN

Este Manual de Convivencia Laboral se comprende como una herramienta que contribuye, direcciona y promueve la sana y pacífica convivencia institucional, con base en la autorregulación y el comportamiento individual de cada uno de los funcionarios que laboran el Instituto, en el ejercicio de sus deberes y derechos, y frente al respeto de los derechos de los demás. Adicionalmente, se proyecta como una medida preventiva de conductas que afecten el ambiente laboral de la Entidad, específicamente en la prevención y tratamiento conductas que pueden constituir acoso laboral, por lo que se establece el procedimiento interno confidencial, conciliatorio y las sanciones a las presuntas situaciones que constituyan acoso laboral.

El artículo 3° de la Resolución número 2646 del 17 de julio de 2008, del Ministerio de la Protección Social, 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, adopta la definición de Acoso Laboral así: “1) Acoso laboral: 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, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006. (...)”.

El artículo 14 de la Resolución número 2646 del 17 de julio de 2008, en mención, contempla como medida preventiva de acoso laboral el “1.7 Conformar el Comité de Convivencia Laboral y establecer un procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para prevenir las conductas de acoso laboral”.

Artículo 6. Definición. El manual de Convivencia Laboral es el conjunto de valores y normas de conducta que buscan orientar el comportamiento de los funcionarios con el fin de generar un clima laboral estable y agradable, constituyéndose como un

instrumento que fomente las buenas relaciones entre los funcionarios del IDEAR y prevengan situaciones que afecten el clima laboral.

Artículo 7. Objetivo.

- a) Proporcionar normas de convivencia que faciliten las relaciones de los funcionarios en el ejercicio de sus actividades diarias.
- b) Establecer el procedimiento interno conciliatorio y efectivo para prevenir conductas de acoso laboral.
- c) Prevenir situaciones psicosociales que afecten la integridad de los funcionarios en su lugar de trabajo.
- d) Promover un ambiente adecuado para la convivencia, el orden y el bienestar laboral de los funcionarios dentro de la Entidad.

Artículo 8. Compromiso y cumplimiento del Manual. El presente Manual de Convivencia Laboral debe ser acatado por los funcionarios del IDEAR, contratistas y todas aquellas personas que tengan algún tipo de vinculación con el Instituto.

Artículo 9. Definiciones.

Convivencia. Es la acción de convivir (vivir en compañía de otro u otros). En su acepción más amplia, se trata de un concepto vinculado a la coexistencia pacífica y armoniosa de grupos humanos en un mismo espacio.

Conflicto. Es una manifestación de intereses opuestos, en forma de disputa. son situaciones en las que dos o más personas tienen intereses contrapuestos que no pueden desarrollarse al mismo tiempo, es decir que de concretarse uno, el otro quedaría anulado.

Conciliación. Es un mecanismo alternativo de solución 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.

Autorregulación: Se refiere al control que un sujeto realiza sobre sus pensamientos, acciones, emociones y motivación a través de estrategias personales para alcanzar los objetivos, que se ha establecido.

Acoso laboral: Es toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado por parte de un empleador o jefe que sea encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia de este.

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.

TITULO III

VALORES Y ACTITUDES ASOCIADAS PARA LA CONVIVENCIA EN EL IDEAR

Artículo 10. Normas de Convivencia. El Instituto de desarrollo de Arauca - IDEAR adoptará los siguientes valores como Normas de Convivencia Laboral para la prevención del acoso laboral, así como para facilitar la convivencia de todos los funcionarios, contratistas y todas aquellas personas que tengan algún tipo de vinculación con el Instituto permitiendo el diario desarrollo de sus actividades.

VALORES	CONDUCTAS ASOCIADAS
<p>1. RESPETO:</p> <p>Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.</p>	Estar abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas del otro.
	Brindar un trato gentil, respetuoso y amable a cada uno de los miembros de la Entidad sin importar su labor o cargo.
	Estar dispuesto a solucionar cualquier situación de manera pacífica y adoptando una postura conciliatoria.
	Respetar a los demás como individuos y valorar su conocimiento y potencial como miembros y compañeros de trabajo.
	Evitar comentarios que afecten la integridad de las personas, el clima laboral y el logro de los objetivos misionales.
	Respetar y promover las buenas relaciones entre todos, no fomentar envidias, rencillas ni críticas destructivas.
	Ser prudente en el lenguaje y en la manera de comportarse durante el ejercicio de las funciones.
	Realizar peticiones con amabilidad y dirigirse a las demás personas con cortesía sin importar su cargo o labor.

	Evitar la crítica destructiva, descalificar o desprestigiar el trabajo realizados por otros.
	Respetar la integridad física de los compañeros y abstenerse de ejecutar actos discriminatorios contra los compañeros de trabajo.
	Evitar lanzar juicios y generar comentarios que pueden afectar el ambiente laboral.
	Ser cortés en el trato y siempre saludar con gusto y cordialidad.
<p>2. TOLERANCIA:</p> <p>Es una cualidad personal que implica la capacidad de aceptar las opiniones, creencias y sentimientos de los demás, comprendiendo que las diferencias de puntos de vista son naturales, inherentes a la condición humana, y no pueden dar lugar a agresiones de ningún tipo.</p>	Fomentar las buenas relaciones entre los miembros del Instituto.
	Tratar sin discriminación (de raza, religión, preferencia sexual o nacionalidad) a los funcionarios y colaboradores de la entidad.
	Valorar las diferencias individuales y culturales.
	Recurrir al diálogo con aquellos que se oponen a nuestras ideas, aceptando y tolerando las diferencias del otro.
	Apreciar y aprender de los diferentes modos de pensar, sentir y actuar.
	Promover el diálogo argumentado como la forma de construir acuerdos.
	Estar abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas del otro.
	Estar dispuesto a solucionar cualquier situación hablando y escuchando a la otra persona.
<p>3. COMUNICACIÓN:</p> <p>La comunicación nos ayuda a intercambiar de forma efectiva pensamientos, ideas y sentimientos con las personas que nos rodean, en un ambiente de cordialidad y</p>	Escuchar y respetar las ideas y opiniones de los demás, permitiendo una interacción equitativa y justa para todos.
	Mantener una comunicación abierta, respetuosa y asertiva, aportando al crecimiento personal y profesional de los miembros del equipo de trabajo.
	Usar un lenguaje verbal, gestual y escrito correcto, al dirigirse a los compañeros.
	Evitar lanzar juicios y generar comentarios que pueden afectar el equipo de trabajo.

<p>buscando el enriquecimiento personal de ambas partes.</p>	<p>Evitar la difusión de rumores de cualquier naturaleza sobre los compañeros, sus situaciones personales, laborales, ausencias laborales, o de cualquier aspecto que afecte la integridad de estos.</p>
	<p>Hacer del diálogo el punto central de la comunicación.</p>
	<p>Evitar palabras o comentarios haciendo referencia a defectos o situaciones vergonzosas de los compañeros.</p>
<p>4. RESPONSABILIDAD:</p> <p>Se trata de una característica positiva de las personas que son capaces de comprometerse y actuar de forma correcta. En muchos casos, la responsabilidad viene dada por un cargo, un rol o una circunstancia, como un puesto de trabajo o la paternidad.</p>	<p>Cumplir con los objetivos institucionales y aportar desde la labor individual para el logro de la misión institucional.</p>
	<p>Ser puntuales al asistir a los compromisos relacionados con el cargo y en los horarios establecidos.</p>
	<p>Cuidar los implementos de trabajo, los elementos dispuestos para el bienestar, así como las instalaciones de la Entidad.</p>
	<p>Respetar, reservar y salvaguardar la información confidencial a la sé que tenga acceso.</p>
	<p>Trabajar siempre conforme a los valores y principios institucionales.</p>
	<p>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.</p>
	<p>Preservar y velar por el mantenimiento y adecuada presentación de las instalaciones físicas.</p>
	<p>Ser prudente en el lenguaje y en la manera de comportarse durante el ejercicio de las funciones.</p>
<p>5. SOLIDARIDAD:</p> <p>Es la colaboración que alguien puede brindar para</p>	<p>Ser solidarios ante situaciones que no tengan que ver con nuestras funciones específicas pero que estamos en la capacidad de brindar apoyo para que el compañero supere la situación.</p>

que se pueda terminar una tarea en especial, es ese sentimiento que se siente y que impulsa a ayudar a los demás, sin intención de recibir algo a cambio.	Cooperar e interactuar con los compañeros de trabajo de las demás áreas para facilitar así el trabajo en equipo.
	Fomentar el trabajo en equipo fundamentado en criterios de colaboración, solidaridad y compañerismo para permitir el alcance de los objetivos institucionales.

TITULO IV

ACOSO LABORAL

El instituto de Desarrollo de Arauca respeta la dignidad personal y preserva los derechos personales de cada funcionario, por lo que está comprometido en prevenir toda conducta que represente un factor de riesgo psicosocial, causada por el estrés ocupacional o por factores que puedan constituir acoso laboral y que afecte el clima laboral de la Entidad.

Por esta razón, no discrimina a nadie por razones de origen, raza, genero u orientación sexual, ni permite al interior del Instituto ninguna conducta de acoso laboral o verbal que atente contra la integridad física o psicológica de sus funcionarios.

Artículo 11. Definición de 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 de este, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

Artículo 12. Modalidades de acoso laboral. El acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

a) 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.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

e) Inequidad laboral: Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

f) 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.

Artículo 13. Conductas que se presumen como acoso laboral. Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

a) Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias;

b) Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social;

c) Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo;

d) Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo;

e) Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios;

f) La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;

- g)** las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público;
- h)** La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona;
- i)** La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa;
- j)** La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados;
- k)** El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales;
- l)** La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor;
- m)** La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos;
- n)** El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

Artículo 14. Conductas que no constituyen acoso laboral. No constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades las enunciadas a continuación:

- a)** Las exigencias y órdenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las Fuerzas Públicas conforme al principio constitucional de obediencia debida;
- b)** Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos;
- c)** La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional;

- d)** La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia y la evaluación laborales de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento;
- e)** La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución;
- f)** Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código Sustantivo del Trabajo o en la legislación sobre la función pública.
- g)** La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata el artículo 95 de la Constitución.
- h)** La exigencia de cumplir las obligaciones o deberes de que tratan los artículos 55 á 57 del C.S.T, así como de no incurrir en las prohibiciones de que tratan los artículos 59 y 60 del mismo Código.
- i)** Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.
- j)** La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos.

TITULO V

COMITÉ DE CONVIVENCIA

El Comité de Convivencia tiene como objeto liderar los mecanismos de prevención y solución de conflictos al interior de la Entidad, así como servir de instancia ante la presencia de presuntos casos de acoso laboral llevando a cabo el procedimiento interno conciliatorio con el fin de proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afecten su integridad.

El Comité de Convivencia Laboral se reunirá ordinariamente cada tres (3) meses y sesionará con la mitad más uno (1) de sus integrantes y extraordinariamente cuando se presenten casos que requieran de su inmediata intervención.

Artículo 15. Composición. El Comité de Convivencia Laboral del Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR, estará integrado por cuatro (4) funcionarios, así:

- a) Dos (2) principales y dos (2) suplentes, elegidos por la Gerencia.

b) Dos (2) principales y dos (2) suplentes, a través de votación secreta que represente la expresión libre, espontánea y auténtica de todos los trabajadores, y mediante escrutinio público, cuyo procedimiento deberá ser realizado por los funcionarios mediante elección popular que celebrará la Entidad.

El período de los miembros del Comité de Convivencia será de dos (2) años, a partir de la conformación de la fecha de la comunicación de la elección y/o designación.

Artículo 16. Presidente Comité de Convivencia Laboral. El Comité de Convivencia Laboral deberá elegir por mutuo acuerdo entre sus miembros un Presidente, quien tendrá las siguientes funciones:

1. Convocar a los miembros del Comité a las sesiones ordinarias y extraordinarias.
2. Presidir y orientar las reuniones ordinarias y extraordinarias en forma dinámica y eficaz.
3. Tramitar ante la administración de la entidad pública, las recomendaciones aprobadas en el Comité

Artículo 17. Secretario del Comité de Convivencia Laboral El Comité de Convivencia Laboral deberá elegir entre sus miembros un secretario, por mutuo acuerdo, quien tendrá las siguientes funciones:

1. Recibir y dar trámite a las quejas presentadas por escrito en las que se describan las situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.
2. 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.
3. 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.
4. Citar conjuntamente a los trabajadores involucrados en las quejas con el fin de establecer compromisos de convivencia.
5. Llevar el archivo de las quejas presentadas, la documentación soporte y velar por la reserva, custodia y confidencialidad de la información.
6. Elaborar el orden del día y las actas de cada una de las sesiones del Comité.
7. Enviar las comunicaciones con las recomendaciones dadas por el Comité a las diferentes dependencias de la entidad pública.

8. Citar a reuniones y solicitar los soportes requeridos para hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos por cada una de las partes involucradas.

9. 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.

Artículo 18. Funciones del Comité de Convivencia Laboral: El Comité de Convivencia Laboral, deberá asumir las funciones establecidas en el artículo 6° de la Resolución 652 de 2012 así:

1. Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.

2. Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la entidad pública.

3. Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.

4. 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.

5. Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.

6. Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.

7. 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.

8. Presentar a la alta dirección de la entidad pública las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso 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,

9. 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.

10. 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.

Artículo 19. Denuncias. Cualquier funcionario que se considere afectado por una conducta o situación que presuntamente constituya en acoso laboral, deberá presentar la queja ante el Secretario del Comité siguiendo el procedimiento interno conciliatorio de la Entidad.

TITULO VI

PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO INTERNO PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS Y CONDUCTAS QUE PUEDAN CONSTITUIR ACOSO LABORAL Y/O FALTAS CONTRA CONVIVENCIA

Artículo 20. Trámite para faltas que puedan constituir acoso laboral. Todo funcionario del Instituto que se considere objeto de conductas que puedan constituir de acoso laboral, conforme lo establece en el artículo 2º de la Ley 1010 de 2006, deberá adelantar el siguiente procedimiento el cual será confidencial y de carácter conciliatorio.

1. El funcionario deberá radicar por escrito la queja que según su apreciación constituyó en una situación de acoso laboral, la cual presentará ante el Secretario del Comité de Convivencia Laboral del IDEAR, y debe llevar en su contenido los siguientes requisitos: Identificación de quien pone la queja y de la persona en contra de quien se hace la acusación del presunto acoso laboral, fecha en la cual presuntamente ocurrió el hecho, relato de los hechos, argumentos y pruebas que justifique y quiera hacer valer en la denuncia y por ultimo manifestar si pretende conciliar o no con el denunciado.

2. El secretario del Comité de Convivencia Laboral verificará el cumplimiento de todos los requisitos exigidos en la presentación de la queja.

De no cumplir con todos los requisitos se solicitará al funcionario aportar la información faltante en un plazo de cinco (5) días hábiles, si vencido este plazo no se hace llegar dicha documentación se procederá a archivar dicha queja con la respectiva anotación.

3. Se realizará una reunión por parte del Comité de Convivencia Laboral en la que se estudiará y verificará la información aportada por el denunciante conforme a lo establecido en la Ley 1010 de 2006, se analizarán las pruebas allegadas y se concluirá si es necesario seguir con el procedimiento o si se decide no continuar con este.

4. Si se considera procedente la queja interpuesta por el funcionario se procederá a hacer la respectiva reunión de conciliación, el comité fijará fecha y hora la cual no podrá ser mayor a los diez (10) días siguientes de interpuesta la queja, por lo cual se notificará a las partes involucradas de manera prudente y confidencial para inicialmente realizar una entrevista de manera individual con el fin de escucharlos y generar alternativas de solución al conflicto presentado.

5. Si de conformidad con el concepto de los miembros del Comité de Convivencia Laboral y fundamentado en la Ley 1010 de 2006 se considera que el caso no amerita continuar con el procedimiento, el Secretario informará por escrito al denunciante señalando los motivos que llevaron a esa decisión, dentro de los siete (7) días siguientes a las reuniones individuales.

6. Si existe evidencia de estar ante un presunto caso acoso laboral, el secretario convocará a una segunda reunión que será de carácter conciliatoria, se fijará la fecha y hora y se les notificará esta vez con las dos partes involucradas presentes con el ánimo de generar un espacio de diálogo y conciliación para poder llegar a una solución efectiva de la situación presentada y buscando que se generen acuerdos y compromisos mutuos. Se escuchará al funcionario denunciado por la presunta conducta de acoso laboral y de manera que sea necesaria y procedente se pedirá la intervención del denunciante y se podrán escuchar de forma simultáneamente a ambas partes. La reunión podrá desarrollarse en el siguiente orden:

a) El secretario hará una breve explicación de los motivos por los cuales se ha convocado a la reunión, de la queja presentada, y las partes involucradas en la situación.

b) Seguidamente se procederá a escuchar a las partes involucradas, con el fin de escuchar sus explicaciones y argumentos ante el suceso presentado.

c) Cualquiera de las personas miembros del comité, como también audiencia y personas invitadas podrán hacer intervenciones, preguntar y aportar cualquier tipo de información pertinente al caso, con el fin de generar un ambiente conciliatorio y que encamine el proceso a una solución efectiva en la que se puedan establecer

acuerdos y compromisos entre las partes.

d) De un estricto análisis de los hechos, de las pruebas y de los testimonios de ambas partes se establecerá si los hechos constituyen o no en una conducta de acoso laboral, conforme a la ley 1010 de 2006, y se dejara constancia en acta del Comité de Convivencia Laboral.

e) El Presidente, en nombre del Comité de Convivencia Laboral, propondrá fórmulas de acuerdo entre las partes, en aras solucionar y conciliar los hechos denunciados, buscará llegar a compromisos entre los involucrados y promoverá la formulación de un plan de mejora que sea concertado entre las partes.

f) Si con el apoyo del comité las partes deciden llegar a un acuerdo y conciliar, se levantará un acta de conciliación la cual será firmada por los miembros del comité y las partes involucradas y se resaltarán que los actos que desencadenaron la situación pueden aclararse por vía de la conciliación, se deberán formular los acuerdos que serán consignados en el plan de mejora que hará parte del acta del día y el cual será objeto de seguimiento y verificación por parte del Comité.

g) El Comité de Convivencia Laboral del Instituto se compromete a hacer el seguimiento y monitoreo al plan de mejora y a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.

h) En aquellos casos en los que no sea posible llegar a un acuerdo conciliatorio entre las partes, se levantará el acta, y se remitirá la queja por parte del Comité de Convivencia Laboral del IDEAR a la Procuraduría General de la Nación atendiendo lo dispuesto en el numeral 7, art. 6 de la Resolución 652 de 2012 del Ministerio de la Protección Social, dejando en constancia que se agotó el procedimiento conciliatorio al Interior de la Entidad.

i) Si de la exposición de los hechos, se deduce que no se constituyó en una conducta de acoso laboral y que el conflicto puede solucionarse o aclararse por vía de conciliación, se propondrá a las partes que se propongan soluciones y se concilien las diferencias de una forma transparente, respetuosa digna y primando la justicia.

PARAGRAFO I. El Comité de convivencia está facultado para recibir las quejas por presunto acoso laboral que cumplan los requisitos consagrados en ella, para que en todos los casos se inicie el proceso de conciliación, sin embargo, no tiene la

competencia para establecer la existencia o no de la conducta. El comité de Convivencia Laboral al ser un órgano de prevención tampoco puede imponer sanciones al presunto responsable de acoso laboral, o determinar la inexistencia de la conducta, toda vez que su función es **puramente conciliatoria**.

TITULO VII

TRATAMIENTO SANCIONATORIO AL ACOSO LABORAL.

Artículo 21. Sanciones ante conductas de Acoso Laboral. El acoso laboral, cuando estuviere debidamente acreditado, se sancionará así:

Las posibles sanciones ante conductas que demostrasen acoso laboral pueden ser las siguientes:

- a) Como falta disciplinaria gravísima en el Código Disciplinario Único, cuando su autor sea un servidor público.
- b) Con sanción de multa entre dos (2) y diez (10) salarios mínimos legales mensuales para la persona que lo realice y para el empleador que lo tolere. Con la obligación de pagar a las Empresas Prestadoras de Salud y las Aseguradoras de riesgos profesionales el cincuenta por ciento (50%) del costo del tratamiento de enfermedades profesionales, alteraciones de salud y demás secuelas originadas en el acoso laboral. Esta obligación corre por cuenta del empleador que haya ocasionado el acoso laboral o lo haya tolerado, sin perjuicio a la atención oportuna y debida al trabajador afectado antes de que la autoridad competente dictamine si su enfermedad ha sido como consecuencia del acoso laboral, y sin perjuicio de las demás acciones consagradas en las normas de seguridad social para las entidades administradoras frente a los empleadores.
- c) Con la presunción de justa causa de terminación del contrato de trabajo por parte del trabajador, particular y exoneración del pago de preaviso en caso de renuncia o retiro del trabajo.
- d) Como justa causa de terminación o no renovación del contrato de trabajo, según la gravedad de los hechos, cuando el acoso laboral sea ejercido por un compañero de trabajo o un subalterno.
- e) Los dineros provenientes de las multas impuestas por acoso laboral se destinarán al presupuesto de la entidad pública cuya autoridad la imponga y podrá ser cobrada mediante la jurisdicción coactiva con la debida actualización de valor.

f) Durante la investigación disciplinaria o el juzgamiento por conductas constitutivas de acoso laboral, el funcionario que la esté adelantando podrá ordenar motivadamente la suspensión provisional del servidor público, en los términos del artículo 157 de la Ley 734 de 2002, siempre y cuando existan serios indicios de actitudes retaliatorias en contra de la posible víctima.

Artículo 22. Temeridad de la queja de acoso laboral. Es necesario aclarar que según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1010 de 2006, cuando, a juicio del Ministerio Público o del juez laboral competente, la queja de acoso laboral carezca de todo fundamento fáctico o razonable, se impondrá a quien la formuló una sanción de multa entre medio y tres salarios mínimos legales mensuales. Igual sanción se impondrá a quien formule más de una denuncia o queja de acoso laboral con base en los mismos hechos. Los dineros recaudados por tales multas se destinarán a la entidad pública a que pertenece la autoridad que la impuso.

TITULO VIII

NORMATIVIDAD

Artículo 23. Marco Normativo.

Procedimientos, guías y/o documentos de referencia internos o externos	
Normatividad asociada	
Nombre del Documento	Descripción
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario. Incluyendo los derechos y deberes de los servidores públicos
Ley 1010 de 2006	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
Resolución 2646 de julio 17 de 2008	Ministerio de la Protección Social. 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.

Resolución 0652 de Abril de 2012	Ministerio de Trabajo. Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y privadas
Resolución interna del IDEAR No. 429 de 2017	Por medio del cual se establece el comité de Convivencia Laboral del Instituto de Desarrollo de Arauca
<i>Para más información sobre la normatividad de la Entidad ver Normograma Institucional: Ingresar en el portal institucional http://www.idear.gov.co y dirigirse a la pestaña IDEAR sección Normatividad en la parte superior izquierda.</i>	

Artículo 24. Antecedentes.

Entre los mecanismos establecidos en la Resolución No. 429 de 2017 para prevenir las conductas que constituyen acoso laboral, el IDEAR se propuso conformar un Comité de Convivencia Laboral y se establecieron disposiciones relacionadas con su manejo; con el propósito de contar con un instrumento que direcciona su funcionamiento se propone el presente Manual de Convivencia Institucional con el fin de fomentar las buenas relaciones de trabajo en la Entidad. Como insumo primario para la formulación de este Manual se tuvo en cuenta el Código de Integridad del Instituto adoptado mediante acuerdo No. 24 de 2018.

El Comité de Convivencia Laboral, de conformidad con las Resoluciones 652 y 1356 del 2012 del Ministerio del Trabajo, es el órgano al que le corresponde implementar las medidas preventivas y correctivas necesarias para sobrellevar las situaciones cuyo origen emane del acoso laboral siempre en el marco de la confidencialidad y con un ánimo conciliatorio. Posteriormente, en cumplimiento de lo estipulado en la Resolución 652 de 2012 del Ministerio de la Protección Social se incluyó dentro del presente Manual de Convivencia Laboral, el procedimiento interno conciliatorio y efectivo para el tratamiento de las conductas que pueden constituir acoso laboral

2.4 Socializar ante el Comité de Convivencia del Instituto la propuesta de mejoramiento.

En la metodología utilizada para para la socialización de la propuesta, se convocó primeramente a Comité de Convivencia el 30 de septiembre del 2019 con la finalidad de presentar lo que en principio iba a ser la propuesta, ante los presentes se expuso la idea de propuesta de manual su contenido y expectativas. Se expresó la creación de lo que sería una guía formal para el comportamiento al interior del Instituto, así como lo que sería una medida preventiva para acciones que

constituyan acoso laboral para ello la creación del procedimiento interno conciliatorio para el tratamiento de conductas que puedan constituir acoso laboral y faltan contra la convivencia. Toda la proposición fue documentada en Acta 03 del 30 de septiembre del mencionado comité.

Para la presentación y socialización del Manual de Convivencia para el IDEAR, se hizo mediante comité el cual se realizó el 12 de Diciembre del 2019 al cual previamente se citó para la aprobación de dicho instrumento, se verificó el quorum, y se procedió a explicar su contenido, lo que se pretendía con la entrega del Manual. En la reunión el comité dio observaciones, sugerencias, el trabajo fue acogido como medida preventiva de acoso laboral y como instrumento para el presente comité por lo que finalmente se procedió a dar su aprobación.



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
CIRCULAR

CODIGO: R-09
VERSIÓN: D4
FECHA: 07-01-16
PAGINA: 1 DE 1

CIRCULAR

FECHA : 11 de diciembre de 2019.

DE : Planeación

PARA : Integrante Comité Convivencia Laboral

ASUNTO : Reunión de Comité de Convivencia Laboral.

Amablemente se convoca reunión de Comité de Convivencia Laboral para el día miércoles 11 de diciembre de 2019 a las 3:00 p.m. en Sala de Juntas del Instituto:

1. Llamado a lista y verificación del quorum.
2. Seguimiento al acta anterior.
3. Revisión y aprobación por el Comité del Manual de Convivencia Laboral.
4. Proposiciones y varios

Cordialmente,


JEAN CARLOS GONZÁLEZ MARÍN
Profesional Universitario Planeación

Proyecto: Profesional Universitario Planeación

R/Harrison David Vesga Plata.

R/ Nancy Paredes

R/ Aracelis P.

José María

TEAM		QUERUPUNA		CAREO		SINUA	
REGION	USAR	USAR	USAR	USAR	USAR	USAR	USAR
1	Walter Soto	Region	Trujillo	32020401	32020401	32020401	32020401
2	Andrés Prado	Region	Trujillo	32020401	32020401	32020401	32020401
3	Andrés Prado	Region	Trujillo	32020401	32020401	32020401	32020401
4	Yolanda Rojas	Region	Trujillo	32020401	32020401	32020401	32020401
5	Geniela González	Region	Trujillo	32020401	32020401	32020401	32020401

MANUELA BOLAÑO / CALLE 65 N. 9-46 / TELEFONOS: 883271 / 883281 / 883291 / COLUMBIA



TRD-SA-110

Arauca, 11 de Diciembre de 2019

Señores

CENTRO DE PRÁCTICAS Y ASESORÍA EMPRESARIAL

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Pamplona (Norte de Santander)


Asunto: Revisión y aprobación de Informe Proyecto Final

Cordial saludo,

Por este medio, hago constar que he revisado y aprobado el Informe Proyecto Final de Pasantías Empresariales a presentar por el estudiante de la Universidad de Pamplona del Programa de Administración de Empresas, **JESÚS ENRIQUE NEIRA PARALES**, identificado con la cedula de ciudadanía N° 1.116.802.830, denominado " Creación del Manual de Convivencia Laboral en el Instituto de Desarrollo de Arauca", cuyos productos cumplen con los requisitos y las expectativas establecidas por la empresa al inicio del proceso.

Estaré atento a las observaciones dadas.

Atentamente,



AMPARO PRIETO PINEROS
Gerente (e) Res 476/2019
Instituto de desarrollo de Arauca - IDEAR

3. Conclusiones

El MCL para el Instituto permite al funcionario tener una guía clara y formal para su comportamiento individual basado en la autorregulación y el respeto frente a los derechos de los demás en el desarrollo de las labores diarias, cumpliendo con el objetivo final que es no afectar el clima laboral y a su vez consolidarlo y mantener un ambiente sano y pacífico.

El proceso como practicante resultó ser provechoso ya que en él se apoyó a procesos en tareas y actividades claves que iban encaminadas al logro de objetivos misionales y al fortalecimiento institucional. La dependencia en la que se realizó la practica cumple labor de dar acompañamiento a los distintos procesos en función de apoyar, hacer seguimiento y control a la gestión institucional por lo que fue de gran importancia el apoyo que se brindó en la ejecución de las labores a cargo.

Es válido expresar que el aprendizaje y la experiencia de la práctica que queda es muy grande, en ella se fortalecen habilidades, se crece en diferentes aspectos y además se ponen en marcha cualidades nuevas para afrontar las distintas situaciones en el ambiente laboral. Permite el crecimiento personal y profesional, se asumen con más madurez y responsabilidad las cosas a cargo como también se consolidan las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.

Para destacar. *“Al cumplir 21 años de servicio a la comunidad araucana, el Instituto de Desarrollo de Arauca – Idear recibe por primera vez calificaciones de riesgo crediticio a la deuda de largo y corto plazo”*. El Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear recibió las calificaciones BB (Doble B), con perspectiva estable, y VrR 3 (Tres) a la Deuda de Largo y Corto Plazo por parte de Value and Risk Rating S.A., Sociedad Calificadora de Valores con más de 10 años de experiencia y autorizada por la Superfinanciera para realizar calificaciones de riesgo crediticio, la cual representó un logro significativo para la entidad, ya que permite avanzar con el proceso que busca consolidarlo como un Instituto financiero sólido que contribuye a la inversión segura y confiable de los recursos en la región.

4. Recomendaciones

Existen recomendaciones relevantes que gracias al estudio y a la misma dinámica de trabajo al Interior de la Entidad, revelan que desde el punto de vista como practicante.

- ✓ Se recomienda a la empresa en el área de Gestión del Talento Humano o al área de seguridad y salud en el trabajo contar con un plan de acción enfocado en actividades que estén encaminadas a contribuir en la mejora y estabilidad del clima laboral.
- ✓ Como evidencia de la realización de la práctica se sugiere al Área comercial y de cartera intensificar las estrategias tanto de Promoción como de Cobro, con el fin de mejorar en la Colocación de Créditos y la Recuperación de la Cartera.
- ✓ Como recomendación se sugiere seguir trabajando en las medidas preventivas que envían Entidades Gubernamentales en cuanto a la prevención de acoso laboral y las situaciones de carácter psicosocial que afectan a los funcionarios.
- ✓ Finalmente se sugiere al Instituto tener planes de contingencia efectivos para los riesgos tecnológicos y el respaldo de la información con el fin de prevenir y salvaguardar todo tipo de datos, documentos, archivos que sean de interés e importantes para la Entidad.

5. Alcances de la práctica

Sin duda alguna la experiencia de la practica ha sido provechosa en su totalidad ya que permitió pasar de la teoría a la práctica, llegar a un escenario real y a su vez desconocido permito desenvolverme en un ambiente laboral, poner a prueba mis habilidades, capacidades y cualidades tanto profesionales como humanas que evidentemente contribuyeron en un crecimiento profesional y personal.

Durante estos cinco meses de practica las labores desempeñadas me permitieron conocer como es el funcionamiento de una Entidad pública, cual es el manejo de distintos procesos y áreas que se encuentran en casi todas las entidades, teniendo así una visión concreta del mundo laboral al que debo enfrentarme y además de eso adaptarme y a su vez transformarlo con el fin de obtener un beneficio propio y colectivo en búsqueda de los objetivos propuestos.

Es de resaltar que la práctica profesional es provechosa pues nos provee una experiencia laboral certificada y además gracias a esta oportunidad he podido establecer diferentes vínculos con distintos profesionales creando así una relación que ha podido contribuir en mi formación profesional. Pude contar con personas que me acogieron gratamente, incluyéndome en este núcleo laboral sintiendo siempre ser parte de un gran equipo.

Finalmente creo que esta experiencia me ayudo a fortalecer valores como la responsabilidad, la diligencia, la disciplina, a convivir, a saber, comunicarme y relacionarme, así como a desenvolverme en distintos escenarios.

6. Bibliografía

<https://www.idear.gov.co/es/>

<https://www.idear.gov.co/es/idear/quienes-somos>

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/gestor-normativo>

<https://www.gestiopolis.com/manuales-administrativos/>

<https://www.questionpro.com/es/encuesta-de-clima-laboral.html>

7. Anexos

Vinculación Formativa



RESOLUCION NÚMERO 304 DE 2019

(Julio 17)

Por la cual se hace una vinculación formativa

LA GERENTE DEL INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA "IDEAR"

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las que le confiere el parágrafo 1° del artículo 13 de la Ley 1780 de 2016, la sección 7 del capítulo 1° del Título 6 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1072 de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 54 de la Constitución Política de 1991, dispone que es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. También señala que el Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar.

Que el artículo 13 de la Ley 1780 de 2016 dispone que *"El Gobierno Nacional, a través del Ministerio del Trabajo y el Departamento Administrativo de la Función Pública, desarrollará y reglamentará una política que incentive, fomente y coordine los programas de jóvenes talentos, orientados a que jóvenes sin experiencia puedan realizar prácticas laborales, judicatura y relación docencia de servicio en el área de la salud, en las entidades públicas, las cuales contarán como experiencia para el acceso al servicio público (...)"*.

Que el parágrafo 1 del artículo 13 de la Ley 1780 de 2016, dicta que *"En caso de realizar en el sector público la práctica laboral, judicatura o relación docencia de servicio en el área de la salud, las entidades públicas podrán realizar la vinculación formativa del practicante y no será obligatorio celebrar convenios con la Institución Educativa, salvo en los casos en que la Institución Educativa lo solicite en el marco de la autonomía universitaria."*

Que el parágrafo 3 del artículo 13 de la Ley 1780 de 2016, señala que *"A través del Mecanismo de Protección al Cesante y con cargo al FOSFEC, podrá financiarse práctica laboral, judicatura y relación docencia de servicio en el área de la salud como mecanismo para que los jóvenes adquieran experiencia laboral relacionada a su campo de estudio"*.

Que el inciso 2 del artículo 15 de la Ley 1780 de 2016, consagra que *"por tratarse de una actividad formativa, la práctica laboral no constituye relación de trabajo"*.

Que la Sección 7 del Capítulo 1 del Título 6 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, reglamenta: (i) los lineamientos

 WWW.IDEAR.GOV.CO / CALLE 15 N. 13-46 / TELÉFONOS. 8853178 / 8856782 / ARAUCA // COLOMBIA

que permiten hacer uso de los recursos del Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante – FOSFEC para financiar practica laboral, judicatura y relación docencia de servicio en el área de la salud, y (ii) la seguridad social de los estudiantes que hagan parte de los programas de incentivo para las prácticas laborales y judicatura en el sector público.

Que mediante Resolución 4566 de 2016, el Ministerio del Trabajo reguló la operación del programa de incentivos para las prácticas laborales en el sector público.

Que la entidad INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA – IDEAR cuenta con una plaza de **PRÁCTICA LABORAL ORDINARIA 1625887238-8** con las siguientes actividades principales:

1. Coadyuvar en el cargue de la Información de trámites del Instituto en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites.
2. Coadyuvar con el seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción del Instituto y en la actualización del mapa de Riesgos general del Instituto.
3. Apoyar la actualización de los indicadores de procesos del Instituto.
4. Verificar y actualizar con los líderes de procesos los objetivos por procesos.
5. Dar apoyo a las actividades establecidas en el Plan Estratégico de Talento Humano.
6. Apoyar la realización del autodiagnóstico de Gestión del Conocimiento y la Innovación, ejecutando el componente de planeación.

Que la entidad INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA –IDEAR se presentó para participar como escenario de práctica, del programa de prácticas laborales en el sector público- Estado Joven, liderado por el Ministerio del Trabajo y el Departamento Administrativo de la Función Pública, registrando la plaza de práctica antes mencionada.

Que en el marco de este programa, se realizó un proceso de publicación de la plaza de práctica 1625887238-8, de preselección y selección del practicante, producto del cual fue escogido el estudiante **JESUS ENRIQUE NEIRA PARALES**, identificado con cédula de ciudadanía N° 1.116.802.830 expedida en Arauca – Arauca.

Que **JESUS ENRIQUE NEIRA PARALES** es estudiante del Programa de Incentivos para las Prácticas Laborales "Estado Joven" de la Institución de Educación Superior Universidad de Pamplona, emitida por la Universidad de Pamplona.

Que para el programa de incentivos de las prácticas laborales en el sector público, la Caja de Compensación Familiar de Arauca - COMFIAR y con cargo a los recursos del FOSFEC, será la encargada del pago del auxilio formativo y de la afiliación y cotización a los subsistemas de seguridad social en salud, pensiones y riesgos laborales del practicante.

Que la presente vinculación no compromete el presupuesto del IDEAR.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Vincular formativamente al estudiante **JESUS ENRIQUE NEIRA PARALES**, identificado con cédula de ciudadanía N° 1.116.802.830 expedida en Arauca - Arauca, en la práctica laboral ordinaria **1625887238-8**, practicante Estado Joven en Administración de Empresas, ubicada en la dependencia Subgerencia Administrativa de esta entidad pública, de conformidad con lo previsto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Designar como tutor de la práctica laboral ordinaria a la que se refiere la presente Resolución, al funcionario **JEAN CARLOS GONZALEZ MARIN**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.116.778.201, expedida en Arauca - Arauca, quien se desempeña en el cargo de Profesional Universitario, Nivel Profesional, Código 219, Grado 04, quien deberá cumplir con todas las obligaciones que le correspondan, en el marco de lo estipulado por el programa "Estado Joven: prácticas laborales en el sector público".

ARTÍCULO TERCERO.- La duración de la práctica laboral ordinaria y por lo tanto de la vinculación formativa, es de cinco (05) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

ARTÍCULO CUARTO.- La presente Resolución rige a partir de la fecha de su comunicación.

Dada en Arauca a los diecisiete (17) días del mes de julio de 2019

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE


LAURA VANESSA SANCHEZ MANTILLA
Gerente - IDEAR

Proyección: Clara Díaz - Profesional Universitario
Revisó: Amparo Freije Pizarro - Subgerente Administrativa
Nataly Peralez - Jefe de Oficina Asesora de Juridicción

Certificado Propuesta de Mejoramiento



TRD-SA-110

Arauca, 11 de Diciembre de 2019

Señores

CENTRO DE PRÁCTICAS Y ASESORÍA EMPRESARIAL

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Pamplona (Norte de Santander)


Asunto: Revisión y aprobación de Informe Proyecto Final

Cordial saludo,

Por este medio, hago constar que he revisado y aprobado el Informe Proyecto Final de Pasantías Empresariales a presentar por el estudiante de la Universidad de Pamplona del Programa de Administración de Empresas, **JESÚS ENRIQUE NEIRA PARALES**, identificado con la cedula de ciudadanía N° 1.116.802.830, denominado " Creación del Manual de Convivencia Laboral en el Instituto de Desarrollo de Arauca", cuyos productos cumplen con los requisitos y las expectativas establecidas por la empresa al inicio del proceso.

Estaré atento a las observaciones dadas.


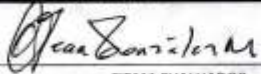
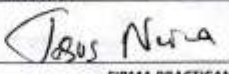
Atentamente,


AMPARO PRIETO PINEROS
Gerente (e) Res 476/2019
Instituto de desarrollo de Arauca - IDEAR


1 de 1

WWW.IDEAR.GOV.CO / CALLE 15 N. 13-46 / TELÉFONOS. 8853178 / 8856782 / ARAUCA // COLOMBIA

Formato de Evaluación

 REPORTE DE EVALUACIÓN		Universidad de Pamplona Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial Pamplona (Norte de Santander) Km 1, Vía Bucaramanga Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co cenprac@unipamplona.edu.co			
OBJETIVO:	Evaluar el desempeño del practicante de acuerdo con los objetivos previamente planteados en la empresa con el fin de comprender las acciones que faciliten el cumplimiento de los mismos y logren el desarrollo personal y profesional del estudiante				
ESTUDIANTE:	Jesus Enrique Nava	ORGANIZACIÓN:	IDEAR		
PROGRAMA:	Administración Empresas	DEPENDENCIA:	Gerencia		
EVALUADOR:	Jean Carlos González María	FECHA:	11/12/2019		
CALIFICACION: MUY SOBRESALIENTE (MS)- SOBRESALIENTE (S)- POCO SOBRESALIENTE (PS)- ACEPTABLE(A)					
INDICADORES DE DESEMPEÑO	MS	S	PS	A	CONCEPTO DEL EVALUADOR
ADAPTACIÓN A LA ORGANIZACIÓN Actitud del estudiante para afrontar cambios en los diversos roles que debe asumir de acuerdo con las circunstancias presentadas.		X			
INTEGRACIÓN AL GRUPO DE TRABAJO Facilidad para adaptarse a las orientaciones, comportamientos y necesidades de las personas que componen el equipo.		X			
INICIATIVA Y APORTES Capacidad para sugerir soluciones prácticas e innovadoras a problemas presentados en la organización.			X		
RESPONSABILIDAD Assumir govemento las consecuencias de sus actos.		X			
CALIDAD DE TRABAJO Oportunidad y exactitud en todas las actividades que realiza.		X			
PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA Disponibilidad para presentarse a tiempo en su lugar de trabajo.	X				
COMUNICACIÓN Capacidad para expresar sus ideas (oral y escrita) en forma clara y precisa y para intermediarlas.	X				
MADUREZ Grado de autocontrol y seriedad para manejar cualquier tipo de situación.	X				
ENTUSIASMO Capacidad para asumir actitudes de manera positiva y optimista.		X			
CAPACIDAD DE MEJORAMIENTO Capacidad de revisar constantemente los procesos para darle valor agregado.		X			
TRABAJO BAJO PRESIÓN Capacidad de dar solución a diferentes labores en cortos periodos de tiempo.		X			
CUALIDADES DEL ESTUDIANTE:	Persona respetuosa y disposición de aprender nuevos conocimientos de trabajo				
ASPECTOS QUE DEBE MEJORAR EL PRACTICANTE:	Liderazgo	X			Proactividad X
	Comunicación				Generación de Propuestas
	Otra, ¿Cuál?				
EL PRACTICANTE CUMPLIO CON SUS ESPERATIVAS:	SI	X			¿Por qué? Cumplió con las actividades propuestas
	NO				
RECOMENDACIONES Y /O SUGERENCIAS:	Ser más proactiva en las labores, que se destaque ante los demás				
 FIRMA EVALUADOR		 FIRMA PRACTICANTE			

Formato de Autoevaluación



CENPAE

REPORTE DE AUTOEVALUACIÓN

Universidad de Pamplona
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial
Pamplona (Norte de Santander)
Km 1, Vía Bucaramanga
Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co
cenprac@unipamplona.edu.co

Nombre del Estudiante: Jesus Enrique Neira Paralar

Nombre de la Empresa: IDEAR

Dependencia Entidad: Planeación.

Fecha: 11/12/19

Programa: Administración de Empresas

Evaluador: Juan Samir Barera

OBJETIVO: Reflexionar en torno de las actitudes y habilidades que pueden dinamizarse durante el semestre de práctica para reafirmar los valores y principios ciudadanos fundamentales.

- 1 Señale el medio por el cual se vinculó usted a la empresa donde desarrolla su Práctica Profesional.

1.1. Unipamplona <input type="checkbox"/>	1.2. Familiar <input type="checkbox"/>	1.3. Amistad <input type="checkbox"/>	1.4. Autogestión <input type="checkbox"/>
1.5. ¿Otro Medio? <input checked="" type="checkbox"/> Especifique ¿Cuál Otro? <u>Programa Estado Joven</u>			
- 2 ¿Qué lo motivó a elegir este medio?
- 3 ¿Considera usted que ha cumplido las expectativas que se tenía antes de iniciar el semestre de práctica? Si NO

Explique: He desarrollado nuevas capacidades y conocido el contexto laboral.
- 4 ¿Qué tipo de dificultades ha afrontado durante la práctica?

4.1. Académicas <input type="checkbox"/>	4.2. Laborales <input type="checkbox"/>	4.3. Personales <input type="checkbox"/>	4.4. Ninguna <input checked="" type="checkbox"/>
--	---	--	--

Explique:
- 5 ¿Cree usted que el semestre de práctica es un escenario propicio para la formación en valores humanos? Si NO
- 6 Señale TRES VALORES que usted haya fortalecido durante este semestre de práctica profesional.

6.1. Responsabilidad <input checked="" type="checkbox"/>	6.2. Puntualidad <input type="checkbox"/>	6.3. Compromiso <input checked="" type="checkbox"/>	6.4. Participación <input type="checkbox"/>
6.5. Sensibilidad Social <input type="checkbox"/>	6.6. Nacionalismo <input type="checkbox"/>	6.7. Creatividad <input type="checkbox"/>	6.8. ¿Otro? <input type="checkbox"/>

¿Cuál? Respeto.
- 7 Desde el punto de vista del cumplimiento de los objetivos, evalúe su desempeño durante el semestre de práctica y califíquese, en el siguiente cuadro. Utilizando escala de 0.0 a 5.0, con base en las siguientes competencias y sus criterios.

COMPETENCIA	NOTA	EXPLIQUE ¿PORQUÉ?
Ciudadano Autónomo Hombre - Contexto Participación y cumplimiento en todas las actividades de CENPAE.	4.5	Se realizó todo tipo de observaciones y requerimientos exigidos.
Científico Hombre - Conocimiento Presentación efectiva y oportuna del trabajo académico	4.5	Se cumplieron las fechas establecidas para la entrega de los informes.
Profesional Hombre - Disciplina Expresa la síntesis de su formación en saberes, actitudes y habilidades, aplicadas al ámbito laboral.	4.5	Gracias a la práctica desarrollé actitudes para el desempeño laboral y personal.
Nota Integral		