

	<p style="text-align: center;">SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</p>	<p style="text-align: center;">CODIGO: ISST-12 VERSION: 01 F.V: 02/02/2018</p>
<p style="text-align: center;">Ocuservis S.A.S NIT: 805017950-7</p>	<p style="text-align: center;"><b>PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN PARA EL CCL</b></p>	

## PROTOCOLO PARA LA RESOLUCION DE CONFLICTOS

### COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL DE OCUPAR TEMPORALES S.A - OCUSERVIS S.A.S

<b>ANTES DE LA RESOLUCION DE UN CONFLICTO</b>	
Se le solicitara a las partes	
<b>COMPORTAMIENTO</b>	<b>CATEGORIZACION</b>
1. PRESENTAR OBJETIVO DE LA REUNION	Objetivo del CCL de la empresa recalcando el buen trato y convivencia sana al interior de la organización.
2. ASUMIR POSICION NEUTRAL FRENTE AL CONFLICTO	El Comité no debe ejecutar juicios de valor, ni involucrarse en el conflicto.
3. ADOPTAR UNA APTITUD PACIFICA	Se evitara confrontaciones físicas de cualquier tipo
4. CAPACIDAD DE ESCUCHA	Cada una de las partes comprometidas, deberán abstenerse de hablar antes que la otra persona sea escuchada, cuando el coordinador de la palabra.
5. ACTITUD ABIERTA A LA NEGOCIACION	Mostrar un deseo sincero de reconciliación entre las partes.
<b>DURANTE EL MANEJO DE UN CONFLICTO</b>	
1. Las partes involucradas escribirán sus opiniones e ideas de los hechos.	
<p>2. Si las partes están en desacuerdo de los hechos narrados, se le dará la oportunidad a cada una de debatir la posición de su oponente hasta que la otra persona sienta que ha sido enteramente entendido.</p> <p>3. Si no se logra un acuerdo el Coordinador del Comité deberá establecer alternativas de solución.</p>	
4. El coordinador del comité de convivencia laboral resumirá los asuntos en los que hay acuerdos entre las partes y quedaran registrados en el acta de Conciliación.	

<b>PASOS QUE SE APLICARAN PARA LA REPARACION DEL CONFLICTO</b> (Proceso para Resolución del conflicto )	
<b>COMPORTAMIENTO</b>	<b>CATEGORIZACION</b>
1. SEÑALAR EL ORIGEN DEL CONFLICTO	Es la oportunidad de manifestar que comportamiento afecto a la otra parte.
2. ADMITIR LA CONDUCTA SEÑALADA	Reconocer el comportamiento señalado por la otra parte como la causa del conflicto.
3. REPARACION	Plantear una acción reparadora frente al comportamiento señalado (compromisos, excusas, perdón)
4. RECONCILIACION	Mostrar conformidad frente al proceso de resolución del conflicto y sincero compromiso de cambio de actitud.

#### **PROTOCOLO PARA EL MANEJO POR PRESUNTO ACOSO LABORAL**

#### **COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL DE OCUPAR TEMPORALES- OCUSERVIS S.A.**

<b>PROCOLOCO PARA UNA QUEJA DE PRESUNTO ACOSO LABORAL</b>	
1. EMISION DE LA QUEJA DEL PRESUNTO ACOSO LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>El trabajador que presente la queja diligenciará el formato FSST-24, en presencia del representante del Comité de convivencia laboral y radicarlo ante este.</li> </ul>
2. ANALISIS DE LA QUEJA FORMAL	<p>El Comité de convivencia laboral ejecutara una reunión extraordinaria donde evaluara la queja por presunto acoso laboral para determinar si es una conducta que tipifica o no.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El Comité de convivencia se pronunciara ante el querellante dándole respuesta en un periodo no mayor a 8 días hábiles después de entregada la queja.</li> <li></li> </ul>
	<p><b>EJECUCION:</b></p> <p>se citan a las dos partes del conflicto para la declaración de los hechos se establecen las reglas de juego al iniciar el proceso conciliatorio, se</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>dará la bienvenida a las partes, se dispondrá su ubicación en la sala donde se cita.</li> <li>Lectura de la queja por acoso laboral (escritos, pruebas etc.)</li> <li></li> </ul>

<p>3. EJECUCION DE PROCESO CONCILIATORIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Versiones Parciales: en esta fase el conciliador solicitara a cada parte, individual y sin interrupciones, manifieste su visión del conflicto.</li> <li>• Redefinición del Conflicto: después de tomar nota de ambas versiones, el conciliador elaborara una versión única objetiva. (Ver protocolo para Resolución de conflicto)</li> <li>• Generación de Opciones: el conciliador solicitara a las partes, para que una por una, piensen y efectúen el mayor numero de propuestas posible, las mismas que serán registradas, se recomendará a las partes que generen como mínimo 3 opciones.</li> <li>• Propuestas de Formulas Conciliatorias: queda a criterio del conciliador la posibilidad de proponer otras alternativas conciliatorias.</li> <li>• Compromiso y Estructuración del acuerdo: al verificar la elección de una de las opciones vinculantes de solución, el conciliador dejara constancia verbal de la escogida y posteriormente quedara por escrito (Minuta-acta de Conciliación), especificando las condiciones para su ejecución, su plazo de cumplimiento y fecha de seguimiento etc.</li> </ul>
<p>4. SEGUIMIENTO</p>	<p>Citar a Reunión de seguimiento: se citara a las partes para llevar a cabo de validación de los compromisos asumidos en la audiencia de conciliación y posterior cierre del caso si hubiere las condiciones necesarias para ello.</p>

<p><b>Elaboro: Isabel Gomez</b> Asistente de Documentos</p>	<p><b>Reviso: Alexandra Ebelin Romo Rosero</b> Coordinador De Seguridad y Salud</p>	<p><b>Aprobo: Jose Francisco Narvaez</b> Representante SIG</p>
---	---	--