

|                                                                                   |                                               |                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE BIENESTAR<br/>SOCIAL LABORAL</b> | Código: PE-M-002<br>Versión: 002<br>Página: 1 de 9<br>28/05/2012 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|

## 1. Introducción:

El documento que a continuación se desarrolla, permite tener una visión de las estrategias desarrolladas en la entidad en pro del bienestar de los funcionarios de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, enmarcado siempre dentro del aspecto legal y organizacional.

A través de él, se da a conocer cada una de las actividades que la entidad realiza y bajo qué parámetros las lleva a cabo, siempre teniendo en cuenta los lineamientos estipulados en la Ley, la Política de Calidad, la Política de Salud Ocupacional de la entidad y la norma ISO 9001: 2008 la cual permite garantizar al cliente interno las condiciones laborales óptimas para el desempeño de sus funciones, redundando en beneficio del usuario y su satisfacción.

## 2. Marco Conceptual:

**Bienestar y Productividad:** Una política de Bienestar Social Laboral de una institución como la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, debe responder a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales como individuales del funcionario dentro del contexto laboral, haciendo partícipes a los funcionarios en la implementación de los planes, programas y proyectos, teniendo como fin el desarrollo como persona, y esto en el espacio laboral lograr identidad del funcionario con la misión, principio de su desempeño laboral.

El interés de la entidad es tener un manual que permita documentar las actividades que se realizan en la entidad, que responda a los requerimientos de la empresa, orientados a mantener elevados niveles de productividad y responder a la satisfacción de necesidades de los funcionarios. Para esto, se hace necesario tomar en consideración el bienestar de los funcionarios como un propósito que permita proveer una mayor eficiencia, eficacia y desempeño en cuanto a sus labores, mediante un espacio de satisfacción y productividad.

El Bienestar Social de los empleados de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal deberá entenderse, ante todo, como la búsqueda de la calidad de vida en general, como corresponde a su dignidad humana, dignidad que armoniza con el aporte al bienestar social ciudadano.

Es de tener en cuenta que la calidad de vida laboral es sólo uno de los aspectos del conjunto de efectos positivos que el trabajo bien diseñado produce tanto en la organización como en cada uno de los funcionarios que está a su servicio.

|                                                                                   |                                               |                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE BIENESTAR<br/>SOCIAL LABORAL</b> | Código: PE-M-002<br>Versión: 002<br>Página: 2 de 9<br>28/05/2012 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|

## Necesidades y Satisfactores:

Se plantea el origen del presente manual de Bienestar Social Laboral apoyado en tres grandes conceptos tomados de la teoría del Desarrollo a Escala Humana, donde Manfred Max-Neef ilustra de modo amplio los siguientes conceptos: Necesidades, Satisfactores y Bienes Económicos.

**Necesidades:** No sólo son carencias sino también potencialidades humanas que promueven el desarrollo individual y colectivo, y que deberán relacionarse con prácticas sociales, formas de organización, modelos políticas y valores.

Cada necesidad puede satisfacerse a niveles variados, con múltiples intensidades y en los siguientes contextos: a) en relación con uno mismo b) en relación con el grupo social y c) en relación con el medio ambiente.

**Satisfactores:** Están referidos a todo aquello que, por representar formas de ser, tener, hacer y estar, contribuye a la realización de necesidades humanas. Es en sentido último el modo por el cual se expresa una necesidad.

**Bienes Económicos:** Son objetos y artefactos que permiten afectar positiva o negativamente la eficiencia de un satisfactor, son la materialización del mismo; el medio por el cual el sujeto potencia los satisfactores para suplir sus necesidades.

La satisfacción de las necesidades no es la meta, sino el motor mismo de desarrollo.

Las entidades deberán trabajar progresivamente para fortalecer la motivación de sus colaboradores de tal modo que puedan insertar, dentro de su cultura organizacional, el valor del servicio. Comúnmente se piensa que lo que motiva y atrae al colaborador, no es propiamente lo que realiza, sino los bienes materiales que recibe a cambio (sueldo, bonificaciones, etc.), y si esto es satisfecho, el funcionario, posiblemente, labore por gusto de la acción misma, pero es necesario llegar finalmente a la motivación trascendente, es decir, aquella en la que el servidor ha de trabajar por la satisfacción de ayudar a satisfacer las necesidades ajenas, es decir las necesidades humanas del ciudadano.

## 3. DIAGNOSTICO SITUACION ACTUAL

La labor primordial de las áreas de Bienestar Social Laboral casi siempre ha girado problemas y por ello se tiene una concepción 'activista' y puramente 'operativa' del cargo. En el caso de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, existen actividades de gran interés para los que se han desarrollado tiempo atrás como la

|                                                                                   |                                               |                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE BIENESTAR<br/>SOCIAL LABORAL</b> | Código: PE-M-002<br>Versión: 002<br>Página: 3 de 9<br>28/05/2012 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|

participación en las Olimpiadas, celebración de cumpleaños, etc. Organizado espontáneamente por los funcionarios y con apoyo de la Presidencia Ejecutiva. A partir del crecimiento de la organización y la consolidación del Sistema de Gestión de la Calidad, es necesario, documentar y formalizar esta serie de actividades e instituir las en este manual, que estará a cargo de la Dirección Administrativa, con el apoyo del Coordinador del Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo y el comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo -COPASST.

Las áreas de recurso humano y específicamente los departamentos de Bienestar Social, pocas veces se preocupan por conocer la situación integral de la organización y sus empleados, en los campos financieros, técnicos, económicos y por lo tanto plantean sus actividades de acuerdo con las circunstancias que el entorno les demanda.

Tradicionalmente existe poca integración y coherencia entre los procesos de bienestar y otros procesos de recursos humanos como son la capacitación, la selección y la evaluación de desempeño; esta situación incide de forma negativa en el clima laboral y en el desempeño y satisfacción del funcionario. Este manual pretende considerar todos los aspectos de los procesos del desarrollo humano, como la capacitación, la evaluación del desempeño, la identificación de necesidades, la medición del clima laboral, etc.

Los problemas de adaptación al trabajo, con frecuencia, originan conductas perjudiciales para los colaboradores y para las entidades; estos problemas pueden ser propiciados por la baja motivación para el trabajo, por los altos niveles de ansiedad que caracterizan algunos tipos de personalidad, por la dificultad de algunos servidores para aceptar la autoridad legítimamente constituida, las conductas de extrema dependencia que impiden la creatividad e iniciativa personal y algunas dificultades en las relaciones interpersonales. La entidad dentro de su plan de capacitación tiene programado un proceso de capacitación en temas relacionados con el desarrollo humano (liderazgo, empoderamiento, relaciones interpersonales, resolución de conflictos, superación personal), donde se realice acompañamiento por medio de la metodología del Coaching Organizacional, teniendo como objetivo final alinear al funcionario con los objetivos organizacionales.

Sin perder de vista que existen problemas relacionados con la personalidad de los funcionarios como los mencionados anteriormente, la entidad tampoco debe desconocer que muchos de los problemas de insatisfacción podrían estar relacionados de manera importante con variables organizacionales que deben ser atendidas, como la baja valoración de su trabajo, la escasa participación en las decisiones que se tomen, el poco apoyo a su creatividad, la ausencia de una ética

|                                                                                   |                                               |                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE BIENESTAR<br/>SOCIAL LABORAL</b> | Código: PE-M-002<br>Versión: 002<br>Página: 4 de 9<br>28/05/2012 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|

administrativa, ambientes físicos inadecuados, etc. En este manual se incluirán los incentivos como una manera de motivar al funcionario con el cumplimiento de sus metas y los reconocimientos con la labor cumplida, y la ejecución del programa de salud ocupacional que estará atento a monitorear las condiciones de trabajo del funcionario.

Con cuidado de no caer en el paternalismo y asistencialismo con los que algunas entidades aún abordan el bienestar, asumiendo responsabilidades con todos los empleados, y exigiendo el cumplimiento de las funciones y responsabilidades para los cuales los empleados fueron contratados.

Los usuarios de los programas sociales en las entidades, usualmente tienen la tendencia a menospreciar todo lo que reciben, considerándolo malo y de mala calidad. Existe esta creencia debido a que lo que se recibe casi siempre es gratuito y generalmente todo lo que no cuesta se cree que es malo. Los empleados no se sienten sujetos activos y gestores de su propio desarrollo; piensan que esa es una responsabilidad que le compete a otros y ellos simplemente se convierten en receptores de todo lo que les quieran dar; esto, por consiguiente, se percibe como una dádiva o limosna.

En el caso de la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, se han aplicado los instrumentos necesarios para canalizar las inquietudes y expectativas de los funcionarios acerca de sus necesidades, como la Encuesta de Identificación de Necesidades del Cliente Interno, encuesta para medir el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente Interno, que se convierten en fuente de información para la determinación de los beneficios de bienestar social laboral.

#### 4. AREAS DE INTERVENCION

La política actual de Bienestar Social se basa en el uso óptimo de los recursos, la participación y la integralidad, manejados de manera planificada y que respondan a necesidades reales de los funcionarios.

El manual de Bienestar Social Laboral, dirigirá sus acciones a todos los funcionarios que laboran en la entidad, y presten sus servicios sin considerar el tipo de vinculación, incluyendo la Junta Directiva, siempre y cuando no existan restricciones de tipo legal o presupuestal.

De acuerdo con lo anteriormente descrito se han estructurado dos grandes áreas de intervención:

|                                                                                   |                                               |                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE BIENESTAR<br/>SOCIAL LABORAL</b> | Código: PE-M-002<br>Versión: 002<br>Página: 5 de 9<br>28/05/2012 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|

4.1 Área Calidad de Vida Laboral: La Calidad de Vida Laboral es un aspecto de la calidad de vida en general y se ha definido como el proceso permanente y participativo que busca crear, mantener y mejorar en el ámbito del trabajo las condiciones que favorezcan el desarrollo personal, social y laboral, permitiendo niveles de participación e identificación con el trabajo y con el logro de la misión institucional.

Esta área será atendida a través de acciones que se ocupen de situaciones y condiciones de la vida laboral de los empleados, de manera que permitan la satisfacción de sus necesidades para el desarrollo personal, profesional y organizacional.

Esto se realizará por medio del manual de Seguridad y Salud en el Trabajo con cada uno de sus programas y actividades que tiene como finalidad proteger y mantener la salud física, mental y social de los funcionarios, en los puestos de trabajo y en la entidad en general, proporcionando condiciones seguras con el fin de evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales para mejorar la productividad y el bienestar del trabajador.

Estos programas se llevan a cabo en coordinación con la Administradora de Riesgo Laborales (ARL) a la cual se encuentra vinculada la entidad, con el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y bajo la responsabilidad de la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo y la supervisión de la Dirección Administrativa.

Incentivos: Los incentivos, además de orientarse a propiciar el buen desempeño y la satisfacción de los funcionarios, se dirigen a destacar su buena labor y a premiar y destacar específicamente a aquellos colaboradores cuyo desempeño sea evaluado objetivamente como sobresaliente.

## 5. BIENESTAR SOCIAL LABORAL

### 5.1. CALIDAD DE VIDA LABORAL - PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL

- 5.1.1. Prácticas Deportivas: Esta actividad va dirigida a todos los funcionarios vinculados a la Cámara, e incluye la participación en las Olimpiadas organizadas por CONFECAMARAS, donde participan todas las Cámaras de Comercio. Igualmente se programarán otras actividades deportivas periódicas para los funcionarios promoviendo el bienestar físico, mental y social de los trabajadores.
- 5.1.2. Jornadas de Integración Familiar: Esta actividad está dirigida a todos los funcionarios y sus familias, incluyendo la Junta Directiva, se realiza en coordinación con la Presidencia Ejecutiva, e incluye actividades recreativas, lúdicas y de esparcimiento.
- 5.1.3. Jornadas de integración con todos los funcionarios: Se realizarán actividades tendientes a promover un buen clima organizacional y promover la integración y mejorar las relaciones interpersonales.
- 5.1.4. Descanso durante la jornada de trabajo (cafetería): Los funcionarios tendrán un descanso de 10 minutos en la jornada de la mañana (la entidad ofrece bebidas calientes para los funcionarios) y 10 minutos en horas de la tarde. Adicionalmente podrán tomar café o aromática durante la jornada laboral siempre y cuando no afecte el cumplimiento de sus funciones.

### 5.2. INCENTIVOS

- 5.2.1. Apoyo a Capacitaciones en educación formal: Aplica para el funcionario de planta, que cumpla con los siguientes requisitos:
  - Tener mínimo 3 año de antigüedad
  - Sobresaliente evaluación del desempeño
  - Cumplimiento con las metas institucionales
  - No tener llamados de atención por incumplimientos graves de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo y demás contenidas en el Código Sustantivo del Trabajo.
  - Los estudios serán relacionados con el área de desempeño, u otra área de interés para la entidad y el cumplimiento de sus responsabilidades académicas no debe afectar el desarrollo de las actividades programadas por la entidad, ni el cumplimiento de sus funciones, debe ser aprobado por la Junta Directiva.
- 5.2.2. Dotación de uniforme: Se beneficiarán de la dotación de uniforme los funcionarios de planta que devenguen **hasta dos salarios mínimos**, de acuerdo a lo determinado por el Código Sustantivo de Trabajo.

- 5.2.3. Reconocimientos verbales y por escrito: Los podrá realizar el Jefe Inmediato, el Presidente Ejecutivo y/o la Junta Directiva, y se hará públicamente.
- 5.2.4. Celebración de cumpleaños: Dirigido a todos los funcionarios. Se realizará en la fecha del cumpleaños, de no ser día hábil, se realizará en el día mas cercano posible.
- 5.2.5. Celebración de fechas especiales: Se llevaran a cabo con la participación de todos los funcionarios y se considerarán las siguientes fechas: Día de la mujer, día del hombre, día de la madre, día del padre, amor y amistad, cumpleaños, novenas navideñas y día del profesional o del oficio.
- 5.2.6. Compensatorios por cumplimiento de metas cumplidas: Dirigido al personal de planta. Podrán disfrutar de este beneficio con cinco (5) días de descanso, los funcionarios que al finalizar la vigencia hayan cumplido con las metas propuestas. Dichos días no podrán ser utilizados antes o después de un día festivo, ni seguidos de vacaciones. Estos días se otorgarán de acuerdo a decisión de la Presidencia Ejecutiva
- 5.2.7. Incentivo por antigüedad a los 10, 15, 20 años y más: Dirigido al personal de planta y asesores externos, se benefician con 5 días de sueldo por cada quinquenio. Este incentivo se realizará con un evento especial, con participación de la familia del homenajeado, la Junta Directiva, los funcionarios de la Cámara de Comercio, en donde se entregará un botón alusivo a los años servidos a la entidad.
- 5.2.8. Reconocimiento al funcionario mejor evaluado: Dirigido a los funcionarios de planta. Este reconocimiento se hará con base en la evaluación de desempeño, realizándose el reconocimiento 1 vez al año. Se realizará un reconocimiento por escrito de manera pública y el incentivo no será pecuniario.
- 5.2.9. Permiso para atender asuntos de tipo personal con causa justificada: Dirigido a todos los funcionarios, debe realizarse por escrito mínimo con un día de antelación ante el Presidente Ejecutivo.
- 5.2.10. Préstamo de dinero a los funcionarios: Dirigido a los funcionarios de planta, previa solicitud y aprobación, los cuales serán descontados por nómina, acogiéndose a lo estipulado por el fondo de préstamos, del cual hace parte el presente manual. (monto)
- 5.2.11. Compensatorios: Jornadas de trabajo extraordinarias de trabajo se compensaran con días laborables. Este beneficio se aplicará a discreción de la Presidencia y Junta Directiva.
- 5.2.12. Jornada laboral: Aplica para todos los funcionarios vinculados a la Cámara, en un horario laboral de lunes a viernes de 7:30 am a 12 m., y de 2:00 p.m a 6:00 p.m. pudiendo la entidad por disposición de la Junta Directiva o de la Presidencia Ejecutiva, extender la jornada laboral hasta por 48 horas semanales.
- 5.2.13. Acceso a los beneficios establecidos en el portafolio para los afiliados: Todos los funcionarios vinculados a la entidad, podrán acceder a

los beneficios establecidos en el portafolio de servicios de los afiliados, previa aceptación del proveedor.

5.2.14. Reconocimiento del 50% del salario como incentivo por cumplimiento de reglamento interno,

5.2.15. Los beneficios de dinero contenidos en el presente manual, quedaran supeditados en el tiempo a decisión de la Junta Directiva.

CRISTIAN MARCEL LONDOÑO JARAMILLO  
Presidente Ejecutivo

Proyectó: Alba Nora Londoño M.

| VERSIONES | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO        | FECHA QUE ENTRA EN VIGENCIA |    |      |
|-----------|-------------------------------|-----------------------------|----|------|
|           |                               | DD                          | MM | AA   |
| 001       | Primera versión del documento | 17                          | 11 | 2011 |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |    |      |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|------|
| 002 | Se elimina integraciones trimestrales, no se especifica periodicidad. Se cambia la celebración del cumpleaños una vez al mes, por el día de cumpleaños de ser posible, sino en el día más cercano. Se cambia elección del mejor empleado de una vez al mes por una vez al año. | 28 | 05 | 2012 |
|     | Se actualizan algunos términos referentes al SGSST, ARL, se ajusta la jornada laboral                                                                                                                                                                                          |    |    |      |