PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION



CÓDIGO DE CONVIVENCIA
DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN



TABLA DE CONTENIDO

1. Presentación
2. ¿Qué es el Código de Convivencia?
3. ¿Cuáles son los comportamientos esperados de los servidores de la PGN?
4. ¿Cuáles son los comportamientos no aceptables de los servidores de la PGN?
5. ¿Qué es la cultura del buen trato?
6. ¿Cuáles son los valores que definen el buen trato entre los servidores de la PGN?
7. ¿Cuáles son las conductas asociadas a cada uno de los valores del buen trato en la PGN?
8. ¿Cuáles con las vías para la resolución de conflictos en las relaciones interpersonales al interior de la PGN?
9. Compromiso de adhesión y cumplimiento del Código de Convivencia.



CÓDIGO DE CONVIVENCIA DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

1. Presentación

A través de este compendio se busca definir los estándares de conducta que deben caracterizar las relaciones interpersonales entre los servidores de la Procuraduría General de la Nación, estableciéndose los lineamientos del comportamiento esperado con el objetivo de crear una cultura del buen trato.

2. ¿Qué es el Código de Convivencia?

Es un compendio de lineamientos por medio de los cuales se define **los estándares de comportamiento esperados** en los servidores que hacen parte de la Procuraduría General de la Nación, los cuales guían su forma de relacionarse, bajo los valores de respeto, servicio, empatía, reconocimiento y tolerancia.

La cultura del buen trato se construye a partir del compromiso institucional y personal de generar relaciones interpersonales basadas en valores que garanticen la convivencia armónica.

En consecuencia, este Código será de obligatorio conocimiento y aplicación por parte de todos los servidores de la Procuraduría General de la Nación, quienes deben velar porque sus actuaciones se enmarquen siempre en los lineamientos que este contiene.



3. ¿Cuáles son los comportamientos esperados de los servidores de la Procuraduría General de la Nación?

En el marco de la prevención del acoso laboral y el fomento de la cultura del buen trato, se espera que todos los servidores públicos de la Procuraduría General de la Nación tengan en su repertorio de conducta, los siguientes comportamientos:

De los jefes con su personal a cargo:

- Mantienen un trato digno y respetuoso con los colaboradores.
- Promueven el trabajo en condiciones justas y dignas.
- Velan por la protección de la intimidad, honra y libertad de los servidores.
- Promueven un ambiente laboral positivo y armónico para todos.
- Se comunican de manera asertiva, digna y respetuosa en todo momento y lugar.

- Procuran la equidad en la asignación de responsabilidades.
- Tratan sin discriminación de raza, género, religión, cargo, preferencia sexual, política o condición social.
- Promueven las buenas relaciones entre todos.
- Crean espacios que fomenten el desarrollo personal y profesional.
- Brindan los equipos, insumos y elementos necesarios para realizar la labor a desempeñar.
- Permiten la participación de los servidores en actividades de capacitación, bienestar y seguridad y salud en el trabajo.
- Procuran condiciones de seguridad en el trabajo siguiendo los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Promueve la desconexión laboral con el fin de garantizar el goce efectivo de los tiempos de descanso, licencias, permisos y/o vacaciones para conciliar la vida personal, familiar y laboral.
- Reconocen las competencias y limitaciones del personal a cargo.
- Procuran hacer llamados de atención en privado bajo el uso de expresiones de consideración y respeto.
- Mantienen un trato igualitario en el otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales.
- Están dispuestos a escuchar de manera activa a los servidores de la dependencia a su cargo.

De los servidores con sus jefes:

- Respetan la autoridad delegada en los jefes para el logro de los objetivos.
- Atienden los lineamientos que imparte para el ejercicio de las funciones.
- Respetan la potestad que le asiste a los jefes de exigir el cumplimiento del horario y el buen uso de los recursos.
- Procuran mantener relaciones basadas en el respeto, la tolerancia y el buen trato.
- Mantienen una comunicación asertiva tendiente al cumplimiento de las metas y el mejoramiento permanente de los procesos a cargo.
- Siguen los conductos regulares establecidos para la gestión de los asuntos laborales e institucionales.
- Hacen uso racional de los permisos de tal forma que se minimice el efecto sobre la prestación efectiva del servicio.

De los servidores con sus compañeros de trabajo:

- Escuchan y respetan las ideas y opiniones de los demás, permitiendo una interacción equitativa y justa para todos.
- Respetan a los demás y valoran su conocimiento y potencial.
- Brindan un trato gentil, respetuoso y amable con todos.
- Respetan la intimidad y la privacidad.
- Evitan lanzar juicios y generar comentarios que pueden afectar el equipo de trabajo.
- Son solidarios ante situaciones que no tengan que ver con sus funciones específicas manteniendo una permanente actitud de servicio.
- Respetan y valoran el tiempo de los demás, evitando interrumpir innecesariamente las labores de otros.

De los servidores con la Procuraduría General de la Nación:

- Cumplen con los deberes y prohibiciones incluidos en el régimen disciplinario aplicable a los servidores públicos.
- Realizan las responsabilidades a cargo con compromiso y bajo estándares de calidad y oportunidad.
- Son puntuales al asistir a los compromisos relacionados con el cargo.
- Respetan y guardan la información confidencial a la que tengan acceso.
- Tienen un comportamiento apropiado y digno, reconociendo que como servidor de la PGN la representa en todo momento.
- Utilizan los medios y canales apropiados para la resolución de conflictos.
- Dan un uso apropiado a las oficinas, sistemas de información, elementos de trabajo, espacios comunes.
- Conocen y cumplen el Código de Integridad de la Procuraduría General de la Nación.
- Participan en las actividades de bienestar, capacitación y seguridad y salud en el trabajo.
- Conocen e incorporan en el repertorio de conducta los valores institucionales y los valores asociados a la cultura del buen trato.



4. ¿Cuáles son los comportamientos no aceptables de los servidores de la Procuraduría General de la Nación?

- El maltrato físico o moral en cualquiera de sus formas.
- Expresiones verbales o no verbales irrespetuosas.
- Cualquier comportamiento que busque afectar la intimidad y el buen nombre de los servidores.
- La descalificación a otros como persona o profesional.
- Desatender reiterada e injustificadamente los lineamientos y directrices de sus superiores.
- Trato diferenciado por razones de género, condición social, creencias políticas, religiosas.
- Ocultar información necesaria para el desarrollo de las labores.
- Entorpecer el desarrollo de la función de otros.
- Oponerse de manera reiterada e injustificada a las propuestas o iniciativas para el mejoramiento de los procesos de jefes y/o compañeros.



5. ¿Qué es la cultura del buen trato en la PGN?

La cultura del buen trato promueve creencias, valores, hábitos, actitudes y comportamientos que generan una convivencia respetuosa, equitativa, armónica y no violenta en los servidores de la Entidad.

Se trata de una cultura basada en el compromiso personal y colectivo de aceptar y valorar la dignidad de todos los servidores y por ende excluye cualquier comportamiento o actitud que afecte la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral.

Algunas **creencias** potenciadoras que sustentan una cultura del buen trato, entre muchas más, incluye reconocer que:

- El otro siempre es importante.
- Mantener un ambiente laboral sano y armónico es necesario.
- Todos somos dignos de trato considerado.
- Toda función debe ser valorada.
- Los resultados no están por encima de la dignidad de las personas.
- En todo contexto es importante cuidar las relaciones interpersonales.
- Un buen profesional es, ante todo, una buena persona.

Las creencias que privilegian el buen trato en el contexto laboral están sustentadas en unos valores los cuales se materializan en actitudes, comportamientos y hábitos que se describen en los siguientes apartados.



6. ¿Cuáles son los valores que definen el buen trato entre los servidores de la PGN?

Los valores que se presentan a continuación son los preceptos generales que deben orientar el actuar de los servidores públicos de la Entidad para promover ambientes laborales sanos y armónicos, estos son:

RESPETO

Consiste en reconocer el valor y dignidad de las personas y tratarlas de acuerdo con ese valor.

"El respeto que le das a los demás es el claro reflejo del respeto que te das a ti mismo" (Buda)

SERVICIO

Valor que se caracteriza por la disponibilidad y ayuda generosa a los demás, que se presta cuando el otro necesita ayuda sin la intención de recibir algo a cambio.

"Quien no vive para servir, no sirve para vivir" (Rabindranath Tagore)

EMPATÍA

Valor que permite reconocer y comprender los sentimientos y actitudes de las personas, así como las circunstancias que los afectan en un momento determinado.

"(...) cada persona tiene las más profundas razones para ser como es y para hacer lo que hace, incluyéndote a ti (...). (Alfonso Ruiz Soto).

RECONOCIMIENTO

Valor relacionado con la capacidad de ver y expresar la aprobación y valoración de los demás.

"Cada persona que llegues a conocer... Sabe algo que tú no sabes" (Bill Nye).

TOLERANCIA

Valor asociado a la capacidad de aceptar y abrazar la diferencia.

"No comparto lo que dices, pero defenderé hasta la muerte tu derecho a decirlo". (Voltaire).



7. ¿Cuáles son las conductas asociadas a cada uno de los valores del buen trato en la Procuraduría General de la Nación?

RESPETO

Consiste en reconocer el valor y dignidad de las personas y tratarlas de acuerdo con ese valor.

En virtud de lo anterior, actúo con respeto cuando:

- Procuro ser cordial y cortés en todas mis relaciones con compañeros y usuarios.
- Evito difundir por cualquier medio información falsa o imprecisa, o realizar cualquier acción difamatoria que pueda afectar la imagen de un tercero o de la propia Entidad.
- A través de ningún medio realizo o divulgo ofensas o amenazas en contra de un servidor de la Entidad.
- Tengo consideración con el tiempo de los demás, soy puntual en mi horario y cumplo con las citaciones a las reuniones de trabajo.
- Me ocupo del mejoramiento de la comunicación interpersonal y el ambiente laboral.
- No agredo ni realizo burlas a las personas con las cuales me relaciono.
- No utilizo palabras despectivas u ofensivas sobre terceros.
- Expresó el punto de vista propio sin herir los sentimientos de los demás.
- Me adapto al ritmo y a las capacidades del resto de compañeros, valorando positivamente sus competencias, habilidades y talentos individuales.

- Realizo peticiones con amabilidad.
- Respeto la vida privada de los demás.
- Hago buen uso de los espacios comunes.
- Hago uso racional de los recursos.
- Evito interrumpir las labores de los compañeros.
- Manejo un tono de voz adecuado.
- Adopto modales de educación como saludar y despedirme en todos los espacios laborales, oficinas, ascensores, espacios de reunión.
- Reconozco mis errores y aprendo de ellos.
- No promuevo ni participo del chisme y el rumor.



EMPATÍA

Valor que permite reconocer y comprender los sentimientos y actitudes de las personas, así como las circunstancias que los afectan en un momento determinado.

En consecuencia, soy empático(a) cuando:

- Me tomo el tiempo necesario para conocer a mis compañeros de trabajo.
- Escucho y entiendo las posiciones de los demás, aunque sean diferentes a las mías.
- Trato de ponerme siempre en el lugar del otro.
- Comprendo las demandas que me hacen y atiendo esas necesidades en la medida de lo posible.
- Me enfoco en comprender antes que emitir juicios.



SERVICIO

Valor que se caracteriza por la disponibilidad y ayuda generosa a los demás, que se presta cuando el otro necesita ayuda sin la intención de recibir algo a cambio.

Soy servicial cuando:

- Me intereso genuinamente por lo que puedan necesitar quienes me rodean.
- Siempre que puedo hago un favor a un compañero que le facilite su trabajo.
- Mi trato hacia los demás es amable y cordial.
- Busco permanentemente contribuir y colaborar con los demás.

RECONOCIMIENTO

Entendido como la capacidad de ver y expresar la aprobación y valoración de los demás.

Reconozco a los demás cuando:

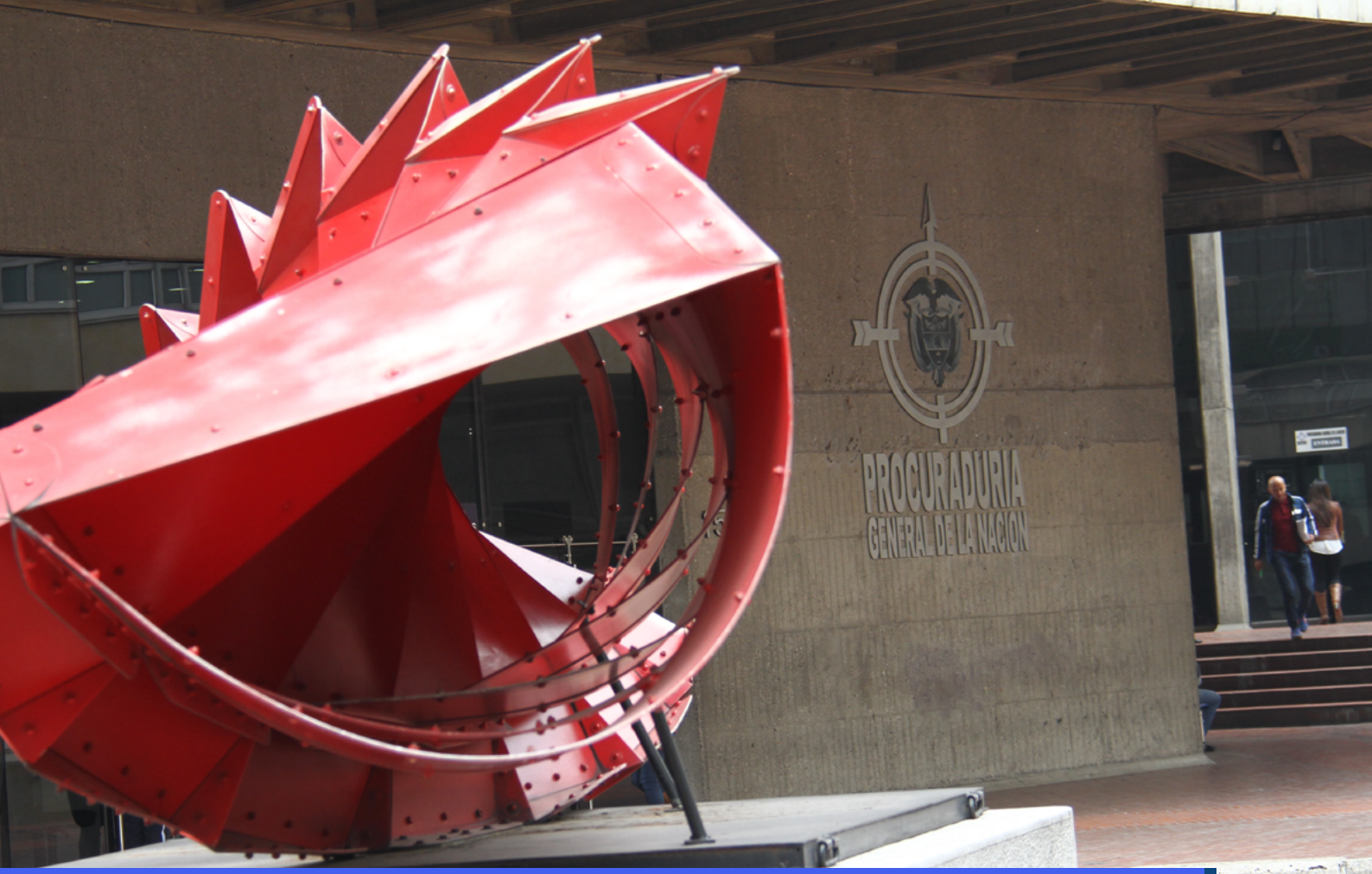
- Valoro lo que el otro es o hace.
- Aprendo a delegar identificando las competencias de los demás y valorando su aporte.
- Destaco en los demás las fortalezas por encima de las debilidades.
- Creo espacios para reconocer el valor del otro dentro del equipo de trabajo.
- Felicito y destaco el buen desempeño en público y corrijo en privado.

TOLERANCIA

Valor relacionado con la capacidad de aceptar y abrazar la diferencia.

Soy tolerante cuando:

- Promuevo un ambiente cordial y positivo, expresando con responsabilidad y consideración mis desacuerdos.
- Doy un trato igualitario a todos, independiente del género, orientación sexual, raza, creencias políticas o religiosas, condiciones económicas, nivel educativo, cargo, diferencia de pensamiento, forma de ser o cualquier otra situación que vaya en contravía de la política de diversidad e inclusión que identifica a la Procuraduría General de la Nación.
- Entiendo que las opiniones son relativas y discutibles y que no se tiene la verdad absoluta.
- Valoro la diferencia, la oposición y la contradicción, aceptando puntos de vista diferentes.
- Promuevo el diálogo como forma de construir acuerdos.
- Fomento las buenas relaciones, procurando que sean cálidas, cordiales y respetuosas.
- Acepto la pluralidad de formas de ser y de vivir.
- Puedo contradecir las opiniones e ideas de los demás, pero evito atacar a la persona por la forma como piensa.
- Reacciono con prudencia ante la beligerancia.
- Argumento con la razón y no con la fuerza.



8. ¿Cuáles son las vías para la resolución de conflictos en las relaciones interpersonales al interior de la PGN?

Los conflictos se pueden considerar como *"Una situación en la que unos actores, o bien persiguen metas diferentes, definen valores contradictorios, tienen intereses opuestos o distintos, o bien persiguen simultánea y competitivamente la misma meta" Touzard, (1981).*

El conflicto no es necesariamente malo o disfuncional, todo lo contrario, en la medida que los conflictos son gestionados adecuadamente en las organizaciones, facilitan la comunicación, puede conducir a ideas novedosas, permite analizar críticamente las situaciones.

Cuando se llega a la mejor decisión posible, se fortalecen las relaciones con otros, los problemas ocultos se traen a la superficie y entonces pueden resolverse; una vez resuelto el conflicto, las personas se sentirán más comprometidas en la solución.

De tal manera que los conflictos no deben evitarse, sino que es necesario aprender a gestionarlos y resolverlos de una forma creativa, tomándolos siempre como oportunidades de crecimiento a través del desarrollo de un estilo de comunicación que facilite establecer acuerdos.

8.1. Características de la comunicación en la solución de conflictos:

La asertividad es una herramienta que permite potencializar las relaciones humanas; está basada en un estilo de comunicación en el que se expresa lo que se piensa acompañado de un proceso de comprensión de las necesidades propias y del otro, de hacerse responsable de las emociones involucradas para finalmente establecer lazos de conexión a través de la empatía.

Para el efecto, es necesario:

- Contar con una abierta **disposición de escuchar,** concediendo la oportunidad que el otro tenga la razón, dejando de lado momentáneamente mi punto de vista para poder sintonizarme con los intereses del otro. La escucha activa permite dejar de lado de manera momentánea nuestro propio punto de vista para conectar con las necesidades y posiciones de la otra persona.

- Asumir un **lenguaje no verbal asertivo,** esto es, un tono de voz adecuado, contacto visual permanente, posición corporal de apertura.

- S**eparar la persona del problema.** Soy duro con los problemas, suave con las personas.

- **Separar los intereses de las posiciones.** Ante un problema, se debe indagar qué busca el otro más allá de la actitud que está tomando.

- **No etiquetar, no culpar, no juzgar.**

- Utilizar herramientas comunicativas como el **parafraseo** (usando mis propias palabras para explicar lo que se acaba de escuchar), **clarificar, resumir.**

- Generar un ambiente de **empatía** tratando de entender el punto de vista del otro, aunque no esté de acuerdo con su posición.

En este dialogo asertivo y empático se debe:

(a) Reconocer la existencia del conflicto.

Para gestionar adecuadamente un conflicto, en primera instancia, hay que reconocer que este existe y tener el deseo de resolverlo, evitarlo generalmente conduce a que este se acrecenté, a que las relaciones se deterioren con las consecuentes implicaciones en el ambiente y la productividad laboral.

Para ello es necesario identificar cual es el mejor estilo de resolución de conflictos de acuerdo con los requerimientos de la situación y mis habilidades personales, esto es, si para la situación en específico es más apropiado: **competir** (privilegiando mis intereses sobre los del otro), **complacer** (priorizando la relación y las necesidades del otro), **evitar** (cuando el tipo de conflicto lo permite), **colaborar** (buscando soluciones donde ambas partes ganen) o c**ompro**meterse (en donde cada parte cede para llegar a un acuerdo).

(b) Mediación

En el evento en que establecer un diálogo directo entre las partes involucradas en el conflicto no sea lo más indicado dadas las características personales, de la relación o del conflicto, se recomienda acudir a una persona neutral que actúe como facilitador, promoviendo el dialogo, la escucha activa, la empatía y el acuerdo, con el fin de encontrar alternativas que satisfagan las necesidades e intereses de las partes.

(c) Conciliación

Cuando el dialogo asertivo y empático directo o a través de un facilitador con la(s) persona(s) involucrada(s) en el conflicto no permita la solución efectiva del mismo, o estas vías no sean viables, la Procuraduría General de la Nación cuenta con los **Comités de Convivencia Laboral** encargados de desarrollar un procedimiento conciliatorio que permita encontrar soluciones a conflictos surgidos en el marco de las relaciones laborales.

De igual manera, si las dificultades en las relaciones laborales incluyen conductas presuntamente constitutivas de acoso laboral, a la luz de lo establecido en la Ley 1010 de 2006, se debe acudir a los Comités de Convivencia Laboral, toda vez que antes de iniciar el procedimiento disciplinario y sancionatorio debe agotarse necesaria y obligatoriamente, en todos los casos, el procedimiento preventivo de tipo conciliatorio a cargo de estos Comités.

Para conocer el objeto, las funciones de los Comités de Convivencia Laboral y el procedimiento para interponer una queja ante esta instancia, se sugiere consultar:

- **La Resolución 435 del 22 de diciembre de 2022**

  "Por medio de la cual se establece la política de prevención del acoso laboral, se define la conformación y funcionamiento de los Comités de Convivencia Laboral de la Procuraduría General de la Nación y se dictan otras disposiciones", la cual puede ser visualizada

  - Ver aquí

- **El Protocolo para la prevención, atención y seguimiento del acoso laboral en la Procuraduría General de la Nación**

  - Ver aquí

- **El procedimiento "Gestión de los Comités de Convivencia Laboral"**

  - Ver aquí



9. Compromiso de adhesión y cumplimiento del Código de Convivencia

La **PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN** implementará de manera permanente medidas preventivas y correctivas del acoso laboral y promoverá la cultura del buen trato conforme a la política institucional de prevención del acoso laboral.

La **PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN** divulgará a través de la División de Gestión Humana el Código de Convivencia Laboral para el conocimiento y apropiación de todos sus servidores públicos.

La **PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN** promoverá y permitirá el funcionamiento efectivo de los Comités de Convivencia Laboral.

Todo **NUEVO SERVIDOR PÚBLICO** de la Procuraduría General de la Nación recibirá capacitación en cuanto a las normas de convivencia y se le dará a conocer el Código de Convivencia Laboral.

TODOS los Servidores Públicos de la Procuraduría General de la Nación asumirán el compromiso institucional de vigilar el cumplimiento de este Código de Convivencia Laboral y procurarán la vía de la conciliación para superar las diferencias y resolver los conflictos.

TODOS los servidores Públicos de la Procuraduría General de la Nación, se comprometen a asumir este Código de Convivencia Laboral y a incorporar las conductas asociadas de cada uno de los valores definidos.