



MANUAL DE CONVIVENCIA

INTRODUCCIÓN

LA CORPORACION CRECER LTDA. tiene como compromiso fundamental promover e incentivar las buenas relaciones entre sus colaboradores (internos y externos), de igual forma para con sus clientes, puesto que ellos son la razón de ser de la compañía, primando el respeto y la tolerancia como principios fundamentales para conservar y mantener una sana convivencia al igual que un ambiente laboral cómodo y que así sus integrantes tengan un sentido de pertenencia por la empresa.

Debido a que el recurso humano es un factor fundamental para el buen funcionamiento de la empresa, para dar cumplimiento a los requerimientos de los clientes, como Entidad de Formación se necesita contar con personal que tenga excelentes relaciones interpersonales y que sean idóneos de acuerdo al cargo a desempeñar.

LA CORPORACION CRECER LTDA en su compromiso de mejorar y preservar las condiciones laborales de los trabajadores y en general de los integrantes ya sean internos o externos a la compañía, busca crear un manual de convivencia, con el fin de mantener un excelente ambiente laboral y reducir al mínimo inconvenientes de tipo conductual que se generen a causa de conflictos en el entorno que se manifiesten ya sea en el presente o a futuro.

Con este manual se busca crear armonía en todos los ambientes (laborales y sociales) y aspectos psicosociales, teniendo un reto significativo el cual es el de brindar las mejores condiciones de trabajo y capacitar al personal en comportamientos éticos y morales, puesto que los colaboradores son los que reciben de manera directa la presión física y emocional que implica la labor en **LA CORPORACION CRECER LTDA.**, fortaleciendo la cultura del respeto y la sana convivencia.

El presente manual explica y detalla las normas y comportamientos que los trabajadores y las personas que hagan parte de **LA CORPORACION CRECER LTDA.** deben adoptar y ser evidenciados en el diario vivir en cuanto a las relaciones entre compañeros, clientes, proveedores entre otros, es responsabilidad de todos y cada uno adoptar y acoplarse a este manual, tomando propiedad y darle cumplimiento.

Cualquier actitud que atente contra la integridad de las personas implicadas en **LA CORPORACION CRECER LTDA.** y/o viole cualquier norma establecida en este manual debe ser reportado y consultado con el Comité de Convivencia Laboral, así mismo de ser una conducta que atente en contra el ambiente de trabajo de manera grave y/o este



contemplada como falta grave en el reglamento interno de trabajo puede ser causa de sanción y/o de despido de la persona que comete la falta.

OBJETIVO

Diseñar e implementar una serie de normas y principios básicos de respeto y sana convivencia que faciliten las relaciones y las labores del diario vivir de los integrantes de **LA CORPORACION CRECER LTDA.** con el fin de prevenir y reducir al mínimo las actitudes de irrespeto, abuso y acoso laboral dentro de la institución.

ALCANCE

El presente manual tiene como alcance todos los integrantes vinculados de manera directa o indirectamente a **LA CORPORACION CRECER LTDA.** y es de obligatorio cumplimiento por parte de los mismos.

MISIÓN

Suministrar servicios de capacitación profesional en Vigilancia y Seguridad Privada a nivel nacional que contribuya a elevar el prestigio de la Seguridad Privada y el nivel profesional de nuestros alumnos bajo los parámetros de la integralidad, la inclusión y respeto a los derechos humanos

VISIÓN

Corporación Crecer para el año 2022 dentro del mercado de la Seguridad Privada a nivel local, será reconocida como una Academia de Calidad e Innovación Pedagógica, siendo la mejor opción en el mercado en formación y profesionalización de la Seguridad Privada, generando valor al sector y a sus accionistas.

VALORES Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- **RESPONSABILIDAD:** Somos una organización comprometida con el cumplimiento de los requisitos del cliente, desde el momento de la iniciación del servicio, durante la ejecución, y hasta la terminación.

- **COMPROMISO:** Estamos en el deber de trabajar para el logro de los objetivos y el mejoramiento continuo de nuestros servicios para la satisfacción de nuestros clientes.

RESPETO: el respeto prevalece sobre cualquier situación de la vida cotidiana y tanto nuestros clientes como trabajadores merecen en todo momento.

- **TOLERANCIA:** es un valor moral que implica el respeto íntegro hacia el otro, hacia sus ideas, prácticas o creencias, independientemente de que choquen o sean diferentes de las nuestras.



- **GENTILEZA:** capacitamos a nuestro talento humano a fin de que brinden confianza y una gran calidad en cuanto a relaciones interpersonales.
- **HONESTIDAD:** buscamos siempre la verdad como una herramienta elemental para generar confianza y la credibilidad de nuestros clientes hacia la empresa.

MANUAL DE CONVIVENCIA

El siguiente manual de convivencia de la empresa **LA CORPORACION CRECER LTDA.** establecerá las pautas, deberes y responsabilidades, principales para llevar una buena conducta, actitud positiva y mantener una buena relación en todos los aspectos por parte de los integrantes de la organización, con el fin de guiar en la empresa un ambiente laboral armónico; con esto **LA CORPORACION CRECER LTDA.** busca reducir las actitudes de abuso e irrespeto que puedan acarrear inconvenientes con las personas que rodean al trabajador en su día a día y contribuir al desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

- NORMAS DE CONVIVENCIA Y COMPORTAMIENTO

- Respetar a todos y cada uno de los que lo rodean en el entorno laboral, independientemente de su forma de pensar, religión, cultura, procedencia entre otros.
- Ser tolerante con las personas que rodean a diario el entorno laboral.
- Valorar la sabiduría, competencias y experiencia que tienen los compañeros de trabajo para aportar a las labores diarias.
- Tener un buen comportamiento y dar ejemplo desde el punto de vista del saber ser y saber hacer.
- Ser honesto y actuar con transparencia.
- Asumir las consecuencias de los actos.
- Trabajar en equipo, brindando solidaridad y apoyo a todos los colaboradores cuando sea necesario en situaciones laborales y personales.
- Siempre mantenga una actitud positiva y de disposición para el desempeño de las labores.

- Tener una buena comunicación entre los compañeros de trabajo de manera respetuosa, clara, veraz y abierta que contribuya a mantener y mejorar las relaciones entre todos los integrantes de **LA CORPORACION CRECER LTDA**
- Evitar al máximo juzgar, señalar, divulgar y/o rumorar información que puedan llegar a perjudicar la imagen de los colaboradores y afectar el ambiente laboral.
- Respetar el espacio de trabajo, así mismo los horarios de trabajo de los compañeros y evitar interrumpir de una manera negativa las labores que están realizando los colegas.
- Hacer uso adecuado de las zonas de trabajo que sean compartidas (baños, zona de alimentación, zona de descanso, escritorios entre otros.) dando garantía que



siempre permanecerán limpias, confortables y ordenadas para todos los que utilicen dichos espacios.

- Participar de manera activa en las actividades propuestas por la empresa, siempre actuando de manera positiva y con toda la disposición que se necesite.
- Saludar al llegar y despedirse cuando haya terminado labores; no olvidar las palabras “por favor” y gracias” en todo momento tenerlas presentes.
- Interrumpir de manera inadecuada las conversaciones de otros es de mal gusto, se debe pedir permiso y disculpas cuando se necesite hacer un aporte o brindar una información.
- Evitar llamar por sobrenombres, diminutivos u otros tratos que puedan tener entre compañeros, en especial cuando están personas ajenas a la organización, siempre mostrar respeto y profesionalismo.
- Portar de manera adecuada el uniforme de trabajo, el carné en lugar visible y no utilizar objetos que no sean parte de este; para las mujeres, utilizar un maquillaje poco exagerado y muy sobrio.
- No utilizar las herramientas y/ o equipos de trabajo para asuntos de carácter personal.
- Cuando sea necesario pedir permiso para hacer diligencias, avisar con días de anticipación al jefe inmediato, para evitar inconvenientes sobre la prestación en las labores.
- Hacer uso adecuado de los elementos que se entregan para la prestación del servicio que estén bajo responsabilidad de todos y cada uno de los integrantes de **LA CORPORACION CRECER LTDA**
- Evitar ante todo los actos inseguros y avisar oportunamente cuando se esté presentando una condición insegura en el puesto de trabajo.
- Avisar oportunamente al comité de convivencia laboral que se establezca en la organización, toda conducta de acoso laboral y actitudes que entorpezcan el ambiente laboral; deben ir por escrito y con pruebas.

-

NORMAS DE BUEN TRATO

- Saludar y despedirse de manera amable, siempre sonreír.
- “Por favor” y “Gracias” la educación ante todo.
- Mantenga una actitud amable, cálida y respetuosa hacia las demás personas.
- Ser tolerante y respetuoso en todo momento
- Atender el teléfono con un tono de voz moderado que no moleste el entorno y a la persona que está en la línea.



- Mantener un estilo de timbre y volumen moderado del celular, procurar mantenerlo en silencio o vibración.
- Mantener siempre el puesto de trabajo limpio y ordenado.
- Consumir alimentos en los lugares destinados para ello, dejar organizados estos espacios y depositar los residuos en los sitios establecidos, no arroje basuras en lugares no establecidos ni en la calle.
- Hacer un buen uso de los espacios compartidos dentro de la empresa.
- Asumir las consecuencias de nuestros actos en todo momento con ética, honestidad y transparencia
- Dejar los baños como nos gustaría encontrarlos, LIMPIOS; utilizar de manera correcta los sanitarios, jabones, toallas, lavamanos entre otros; no desperdiciar agua y los elementos que allí se encuentren.
- No asistir al lugar de trabajo bajo los efectos del alcohol y/o sustancias psicoactivas
- Ser atento al hablar con quienes le dirigen la palabra, asumir una actitud de escucha y respeto en este tipo de situaciones; asegurar una buena comunicación tanto verbal como no verbal, en muchas ocasiones algunas palabras y/o gestos suelen ser ofensivos.
- Procurar mantener la calma ante situaciones ofensivas o de tensión y siempre tener una actitud abierta a la conciliación, y con esto poder manipular impulsos y emociones, para con esto evitar enfrentamientos de tipo verbal o físico.
- Cuando se presenten rumores, quejas, juzgamientos entre otros, en lo posible se debe buscar la manera de mediar con la persona que está teniendo esta actitud negativa, para resolver inquietudes, evitar que se sigan propagando rumores y malos entendidos.
- Evitar el uso del celular en las horas laborales, así mismo cuando se esté hablando con otras personas.

COMPROMISOS

- EMPRESA CON LOS EMPLEADOS

- Mantener y fomentar el trabajo en condiciones justas y dignas para los trabajadores.
- Velar por la protección de la intimidad, honra, salud mental y libertad de las personas en el trabajo.
- Promover un ambiente laboral positivo y armónico para todos.
- Tratar sin discriminación a los trabajadores de la empresa.
- Ser equitativo y justo en las condiciones de trabajo para todos los empleados en misión.



- Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador, sus creencias, raza, religión, preferencia sexual entre otros.
- Alentar las buenas relaciones entre los colaboradores, no instigar envidias, discordias ni hacer críticas destructivas.
- Brindar mérito y gratificación cuando un empleado tenga buen desempeño laboral.
- Brindar capacitaciones para el desarrollo personal y profesional.
- Brindar y poner a disposición de los trabajadores los instrumentos y herramientas necesarias para la realización de las labores.
- Pagar oportunamente el salario, las prestaciones sociales y auxilios según la expuesto en la ley.
- Realizar actividades de Bienestar laboral.
- Utilizar los horarios establecidos y respetar el horario de descanso.
- Proporcionar oportunamente dotación y elementos de protección personal.
- Promover pausas activas en todos los centros de trabajo donde se tenga asignado personal.
- Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto hacia los trabajadores.

- LOS EMPLEADOS CON LA EMPRESA

- Brindar y mantener una actitud de respeto y tolerancia hacia las normas e integrantes de **LA CORPORACION CRECER LTDA.**
- Cumplir las instrucciones y disposiciones que de manera particular le imparta la empresa o sus representantes según el orden jerárquico establecido.
- Utilizar un lenguaje adecuado y tener una conducta impecable en el momento de prestar la labor.
- Tener y mostrar una adecuada presentación personal durante la jornada laboral, sencillez y pulcritud.
- Ser puntuales al asistir a desempeñar las labores encargadas y en los horarios establecidos.
- Respetar el reglamento interno de trabajo.
- Comunicar oportunamente a la empresa las observaciones que estime conducentes a evitarle daños y perjuicios.
- Llevar a cabo las actividades laborales con responsabilidad, compromiso, dedicación y bajo los valores corporativos de la empresa.
- Participar con toda disposición y proactivamente en las actividades realizadas por la empresa.
- Respetar, reservar y guardar la información reservada a los que tenga acceso; NO comunicar las informaciones que sean de alta confidencialidad y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa; NO divulgar información privada de la empresa a entes externos o a empleados cuyo cargo no requiera del conocimiento de la misma.



- Utilizar las oficinas, sistemas de información, elementos de trabajo y uso de internet, únicamente para el desempeño de las funciones.
- Responder oportunamente y debidamente las llamadas telefónicas, comunicaciones por radio o mensajería electrónica (correos, whatsapp, SMS etc.)
- Divulgar y salvaguardar a quien se le indique, información que sea recolectada y que sea de suma importancia.
- Dar trámite oportuno a las quejas relacionadas con el acoso laboral (Comité de convivencia laboral).
- No instalar software ilegal en los equipos de la empresa.
- Hacer uso correcto de los usuarios y contraseñas de los correos y servidores, de igual forma mantener una alta reserva de las mismas.
- Almacenar información de la empresa únicamente en los servidores y computadores que sean propiedad de la compañía.
-

- ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO

- Respetar a todos y cada uno de los que lo rodean en el entorno laboral, independientemente de su forma de pensar, religión, cultura, procedencia entre otros.
- Escuchar y respetar las ideas y opiniones de los demás, permitiendo una interacción equitativa y justa para todos.
- Tener compromiso por el cumplimiento de normas establecidas por la organización en temas de convivencia y respeto hacia los demás.
- Respetar a los demás, brindar un buen trato y valorar la sabiduría y las competencias de cada miembro de la compañía.
- No divulgar información privada y personal de los compañeros de trabajo; respetar la intimidad y la privacidad.
- Evitar lanzar juicios y generar comentarios que pueden afectar el equipo de trabajo, en especial cuando no se está seguro de lo que se dice y/o son solo rumores.
- 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.
- Respetar y valorar el tiempo de los demás, evitando interrumpir innecesariamente las labores de todos.

PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL

DEFINICIÓN DE ACOSO LABORAL (Ley 1010/2006). Para efectos de la presente ley se entenderá por 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.



En el contexto del inciso primero de este artículo, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

MODALIDADES: Se consideran Modalidades de Acoso Laboral tal como se encuentran definidas en la Ley 1010, las siguientes: el Maltrato Laboral, la Persecución Laboral, la Discriminación laboral, el Entorpecimiento Laboral, la Inequidad Laboral y la Desprotección Laboral.

CONDUCTAS QUE CONSTITUYEN ACOSO LABORAL. Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

- Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias;
- 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;
- Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo;
- Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo;
- Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios;
- La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;
- Las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público;
- La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona;
- 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;
- 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;
- El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales;
- La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor;
- 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;
- El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.



En los demás casos no enumerados en este artículo, la autoridad competente valorará, según las circunstancias del caso y la gravedad de las conductas denunciadas, la ocurrencia del acoso laboral descrito en el artículo 2º de la ley 1010 de 2006.

Excepcionalmente un sólo acto hostil bastará para acreditar el acoso laboral. La autoridad competente apreciará tal circunstancia, según la gravedad de la conducta denunciada y su capacidad de ofender por sí sola la dignidad humana, la vida e integridad física, la libertad sexual y demás derechos fundamentales; las conductas, en lo posible, deberán ser demostradas por los medios de prueba reconocidos en la ley procesal civil.

*** LA CORPORACION CRECER LTDA. establece que toda conducta de acoso laboral demostrada y justificada, al igual que el incumplimiento del presente manual de convivencia, tendrá lugar a una(s) sanción(es) expresada(s) en la ley 1010 de 2006 y en el reglamento interno de trabajo, si es necesario se causará el despido del trabajador que cometa la falta.**

SE DEBE EVITAR:

- Realizar comentarios humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los jefes y compañeros
- No suministrar información y materiales indispensables para cumplir con las labores designadas
- Expresarse de manera ofensiva sobre la persona, utilizando palabras groseras o cuestionando sobre origen familiar, la raza, el género, creencias religiosas, preferencia política, sexual o situación social
- Burlarse o hacer comentarios malintencionados en público sobre la apariencia física o forma de vestir
- Obligar y/o presionar para que se haga un trabajo indebido que ponga en aprietos al trabajador y a la empresa
- Descalificar y desprestigiar las actividades realizadas por otros con mala intención
- Especificaciones poco claras de funciones y tareas en el puesto de trabajo
- Tomar represalias al quejarse
- Evitar la ira y el resentimiento
- Aislar o excluir a una persona
- Un daño psicológico en el personal de la empresa
- Amenazar la vida o la familia
- Ignorar o dejar de participar a una persona en actividades de la empresa

LA CORPORACION CRECER LTDA. tendrá el compromiso de promover actividades en contra de conductas de acoso laboral y de promoción de la sana convivencia, con el fin de promover y mantener las buenas relaciones entre compañeros de trabajo, el buen ambiente laboral y brindar condiciones dignas de trabajo para los colaboradores; se creará el Comité de Convivencia Laboral, el cual trabajando junto la alta dirección, los trabajadores y agentes



externos ligados a la organización, con el propósito de establecer actividades tendientes a generar una conciencia colectiva para la convivencia.

ACTIVIDADES A REALIZAR

- Construcción del manual de convivencia laboral.
- Informar a los trabajadores sobre la Ley 1010 de 2006, que incluya campañas de divulgación preventiva, conversatorios y capacitaciones sobre el contenido de dicha Ley particularmente en relación con las conductas que constituyen acoso laboral, las que no, las circunstancias agravantes, las conductas atenuantes y el tratamiento sancionatorio.
- Espacios para el dialogo, círculos de participación o grupos de similar naturaleza para la evaluación periódica laboral. Con el fin de promover coherencia operativa y armonía funcional que faciliten y fomenten el buen trato al interior de la empresa.
- Diseño y aplicación de actividades con la participación de los trabajadores a fin de:
 - a. Establecer, mediante la construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan vida laboral conviviente.
 - b. Formular las recomendaciones constructivas a que hubiere lugar en relación con situaciones empresariales que pudieren afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos.
 - c. Examinar conductas específicas que pudieren configurar acoso laboral u otros hostigamientos en la empresa, que afecten la dignidad de las personas, señalando las recomendaciones correspondientes.
- Las demás actividades que en cualquier tiempo estableciere la empresa para desarrollar el propósito previsto en el artículo anterior.
- Sensibilización y capacitación sobre acoso laboral para el personal.
- Capacitación en temas que fortalezcan el relacionamiento tales como el manejo de conflictos, comunicación, relaciones interpersonales.

* La empresa se compromete a implantar y vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique la calificación de acoso laboral, a salvaguardar la información que sea recolectada, a la vez que a dar trámite oportuno a las quejas que pueden aparecer en torno al acoso laboral a través del COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL, según resoluciones No. 652 y 1356 de 2012.

* Además de estas actividades la empresa tiene establecido y estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo artículo 60 otro tipo de actividades que le confieren al Comité de Convivencia Laboral y a la alta dirección con el fin de dar trámite y prevenir las conductas de acoso laboral.

* Cabe reiterar que el incumplimiento de este manual acarrea sanciones establecidas en el artículo 10 de la ley 1010 de 2016 al igual que las sanciones establecidas en el reglamento interno de trabajo de **LA CORPORACION CRECER LTDA.**

GERENCIA GENERAL

21 de Junio de 2019