

11-11-2025

MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL



GERENCIA
COOSERVIUNIDOS CTA



MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

CODIGO: MAN-SGI-370
VERSIÓN:02
FECHA: 11/11/2025
Página 2 de 25

El Comité de Convivencia de **Cooserviunidos C. T. A.**, fue creado conforme a la Resolución 2646 de 2008, Resolución 3461 de 2025, la Resolución 2764 de 2022, Ley 2209 de 2022 velará por el desarrollo de un buen clima laboral y formulará medidas especiales que velen por el cuidado y aplicación de las normas de convivencia. El comité actuará conforme a los valores de respeto, imparcialidad, tolerancia, confidencialidad, ética y comunicación asertiva.

El presente manual busca definir matrices de integridad y transparencia y establecer las normas de conductas éticas que todos los afiliados de **Cooserviunidos C. T. A** deben acatar.

Elaboró	Revisó	Aprobó
PGR Arl Seguros Bolívar	Coordinador Gestión Integral	Gerente – CCL

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA y Cooserviunidos C.T.A. no se responsabiliza de los cambios que se realicen.



MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

CODIGO: MAN-SGI-370
VERSIÓN:02
FECHA: 11/11/2025
Página 3 de 25

POLÍTICA DE CONVIVENCIA LABORAL

Cooserviunidos C. T. A. está comprometida a cumplir con toda la normatividad presente y futura sobre el Acoso Laboral, cómo prevenirlo y cómo atenderlo.

Para llevar a cabo esta finalidad, **Cooserviunidos C. T. A.** desarrolla de manera conjunta con todos sus afiliados actividades que tiendan a promover un clima laboral sano y feliz y en particular, el Comité de Convivencia está dispuesto a realizar todos el análisis de los casos y recomendaciones a que haya lugar en caso de que se presenten situaciones que puedan afectar la tranquilidad y dignidad de cada uno de sus afiliados, del grupo de trabajo en general o que eventualmente se puedan configurar como un acoso laboral.

De conformidad con estas directrices, **Cooserviunidos C. T. A.** se compromete a proporcionar espacios para prevenir y remediar toda conducta que implique acoso laboral, capacitar sobre estas y vigilar su cumplimiento. Así mismo, el Comité de Convivencia hace parte fundamental de la estrategia para detectar condiciones de riesgo psicosocial en el clima laboral y posibles condiciones de acoso en la cooperativa.

HUMBERTO REYES DUARTE

Representante Legal

Elaboró	Revisó	Aprobó
PGR Arl Seguros Bolívar	Coordinador Gestión Integral	Gerente – CCL

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA y Cooserviunidos C.T.A. no se responsabiliza de los cambios que se realicen.



MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

CODIGO: MAN-SGI-370
VERSIÓN:02
FECHA: 11/11/2025
Página 4 de 25

Tabla de contenido

POLÍTICA DE CONVIVENCIA LABORAL	3
MARCO LEGAL	6
PRINCIPIOS DE CONVIVENCIA	7
NORMAS DE CONVIVENCIA.....	9
1. OBJETIVO	9
2. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL	9
VALORES.....	10
DEBERES Y DERECHOS DE LOS COLABORADORES	10
3. DEBERES	11
4. DERECHOS.....	11
5. DEFINICIÓN DE ACOSO LABORAL.	12
6. CONDUCTAS PROHIBIDAS.	12
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL.....	13
1. SELECCIÓN, ELECCIÓN Y CONFORMACIÓN DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ. 13	
2. PARA SU ELECCIÓN SE TIENE EN CUENTA QUE:	14
3. FUNCIONES DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	14
4. ELECCIÓN Y FUNCIONES DEL PRESIDENTE Y SECRETARIO DEL COMITÉ. 15	
5. REUNIONES DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	16
6. PROCEDIMIENTO ANTE QUEJAS O SITUACIONES DE CONVIVENCIA LABORAL.17	

Elaboró	Revisó	Aprobó
PGR Arl Seguros Bolívar	Coordinador Gestión Integral	Gerente – CCL

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA y Cooserviunidos C.T.A. no se responsabiliza de los cambios que se realicen.



MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

CODIGO: MAN-SGI-370
VERSIÓN:02
FECHA: 11/11/2025
Página 5 de 25

METODOLOGÍA.....	17
SANCIONES.....	21
1. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO	21
2. CLASIFICACIÓN DE LAS FALTAS	21
3. MEDIDAS DISCIPLINARIAS	24
4. PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO	24
CONTROL DE CAMBIOS.....	25

Elaboró	Revisó	Aprobó
PGR Arl Seguros Bolívar	Coordinador Gestión Integral	Gerente – CCL

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA y Cooserviunidos C.T.A. no se responsabiliza de los cambios que se realicen.



MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

CODIGO: MAN-SGI-370
VERSIÓN:02
FECHA: 11/11/2025
Página 6 de 25

MARCO LEGAL

- Código Sustantivo del Trabajo (CST): Es la norma fundamental que rige las relaciones laborales en Colombia.
- Ley 1010 de 2006 (Ley de Acoso Laboral)
- Resolución 3461 de 2025: “Por medio de la cual se derogan las Resoluciones 652 y 1356 de 2012, por las cuales se establecen lineamientos para la conformación y funcionamiento del Comité de convivencia Laboral, en entidades públicas y empresas privadas, y se dictan otras disposiciones.”
- Resolución 2646 de 2008: Establece disposiciones y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial.
- **Decreto Ley** 356 de 1994 (Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada): Regula la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada.

Elaboró	Revisó	Aprobó
PGR Arl Seguros Bolívar	Coordinador Gestión Integral	Gerente – CCL

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA y Cooserviunidos C.T.A. no se responsabiliza de los cambios que se realicen.

	MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	CODIGO: MAN-SGI-370 VERSIÓN:02 FECHA: 11/11/2025 Página 7 de 25
---	--	--

PRINCIPIOS DE CONVIVENCIA

Los principios de **Cooserviunidos C. T. A.**, son un referente ético para guiar las actitudes, buenas prácticas y sanas costumbres que conlleven un clima laboral tranquilo y libre de acosos.

- **En el ejercicio de sus funciones:** Mantener objetividad, independencia y conocimiento en la toma de decisiones, actuando con buena fe y conforme a la ley.
- **Reserva de información:** Preservar la confidencialidad de los datos de la Cooperativa, trabajadores asociados, clientes, proveedores y demás partes interesadas, evitando divulgaciones que puedan causar perjuicios legales, contractuales o personales. En consecuencia, deberán abstenerse de: Proporcionar información o documentación sobre operaciones, ventas, negocios, clientes, o bases de datos de la Cooperativa a terceros, salvo que sea requerida por Autoridades Estatales, en cuyo caso debe ser suministrada por el Oficial de Cumplimiento. Divulgar información reservada que pueda dañar la imagen o el prestigio de la Cooperativa o de terceras personas.
- **Información Privilegiada:** Se entiende como información privilegiada aquella que es concreta y constituye un secreto de la Cooperativa. Dicha información no ha sido divulgada al público y, de serlo, podría influir en la decisión de una persona. Ejemplos de esta información incluyen tarifas de servicio, informes de investigaciones, contratos, hojas de vida, bases de datos de clientes, proveedores y trabajadores, así como actas de reuniones del consejo y asamblea. Por lo tanto, los destinatarios de este Manual deberán abstenerse de: Realizar cualquier operación en provecho propio o de terceros utilizando información privilegiada de la Cooperativa, trabajadores asociados, cliente, proveedores o similares. Suministrar o vender a un tercero, información que no tenga derecho a recibir.
- **Conflictos de Interés:** Estos ocurren cuando los intereses personales o los de un tercero compiten con los intereses de la Cooperativa. En caso de presentarse un conflicto de interés, se deberá abstener de: Participar en actividades, negocios u operaciones que sean contrarios a la ley, que vayan en detrimento de los intereses de la Cooperativa o que puedan afectar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades, así como su reputación. Realizar negocios u operaciones basados en sentimientos de amistad o enemistad. Abusar de su posición como

Elaboró	Revisó	Aprobó
PGR Arl Seguros Bolívar	Coordinador Gestión Integral	Gerente – CCL

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA y Cooserviunidos C.T.A. no se responsabiliza de los cambios que se realicen.



MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

CODIGO: MAN-SGI-370
VERSIÓN:02
FECHA: 11/11/2025
Página 8 de 25

directivo, funcionario o colaborador de la Cooperativa para obtener beneficios personales, ya sea para sí mismo o para terceros, relacionados con los productos o servicios que ofrece la Cooperativa, o para obtener beneficios de proveedores, contratistas, operadores o clientes. Participar en actividades externas que interfieran con el horario de trabajo, el rendimiento o el cumplimiento de sus labores, salvo que cuente con la autorización de la Cooperativa. En el evento en que se presente una situación en la cual los intereses particulares de los destinatarios del presente Manual se enfrenten con los de COOSERVIUNIDOS C.T.A en actividades personales o en el trato con terceros, ya sean proveedores, contratistas, clientes u otros, de tal manera que se afecte la libertad e independencia en la decisión, deberá analizarse la operación con base en las normas legales que la rigen, los manuales y procedimientos establecidos por la cooperativa e informar al superior jerárquico antes de tomar cualquier decisión.

- **Confidencialidad:** Deberán mantener la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado. Por tanto, deberán controlar y evitar que en cualquiera de las instancias o dependencias de la Cooperativa se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello. Así mismo, no revelarán a terceras personas las tecnologías, metodologías, y secretos estratégicos que pertenezcan a la Cooperativa, a los que haya tenido acceso con ocasión de su cargo. Igualmente, no obtendrán ni intentarán el acceso a información que represente secreto estratégico en forma ilegítima. Estas obligaciones continuaran incluso después de su desvinculación a la Cooperativa.
- **Uso Adecuado de Recursos:** Deberán dar uso adecuado y racional a su tiempo, las herramientas, los equipos y demás elementos de trabajo de la Cooperativa. Se garantiza el derecho a la privacidad siempre que la utilización de la infraestructura de la Cooperativa obedezca exclusivamente a asuntos de carácter laboral, o una utilización diferente autorizada por la Cooperativa.
- **Relación con las Autoridades:** Las relaciones de la COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO DE SERVICIOS VIGILANTES UNIDOS COOSERVIUNIDOS C.T.A deberán conducirse dentro del marco de la ley y bajo los principios descritos en el presente Manual de Convivencia y demás requisitos normativos vigentes.

Elaboró	Revisó	Aprobó
PGR Arl Seguros Bolívar	Coordinador Gestión Integral	Gerente – CCL

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA y Cooserviunidos C.T.A. no se responsabiliza de los cambios que se realicen.



MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

CODIGO: MAN-SGI-370
VERSIÓN:02
FECHA: 11/11/2025
Página 9 de 25

- **Relaciones en el Ambiente de Trabajo:** Las relaciones y el ambiente de trabajo deberán enmarcarse bajo normas de cortesía y respeto. Así mismo, deberán buscar que predomine el espíritu de colaboración, trabajo en equipo y lealtad, dando estricto cumplimiento a las normas señaladas por el Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa y el Manual de convivencia.
- **Soborno y Corrupción:** Los intereses de la Cooperativa serán mejor atendidos cuando sus decisiones estén basadas en criterios contractuales y no influenciadas por factores tales como sobornos, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos tendientes a obtener resultados para los destinatarios del presente Manual de convivencia.

NORMAS DE CONVIVENCIA

1. OBJETIVO

Este manual tiene como objetivo presentar los aspectos generales de convivencia laboral, acoso laboral y procedimientos del Comité de Convivencia Laboral de **Cooserviunidos C. T. A.** con el fin de fortalecer un ambiente laboral adecuado, beneficiando las relaciones interpersonales que afectan positivamente el bienestar y el cumplimiento de las funciones de nuestros afiliados.

2. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL

Alcance:

El presente manual de convivencia laboral se aplica a todos los afiliados de **Cooserviunidos C. T. A.** quienes deben fomentar la armonía en su ambiente laboral, protegiendo la intimidad, la salud mental y la libertad de las personas, inclusive, evitando situaciones que se conviertan en posible acoso laboral. Estas normas son creadas con el fin de generar un clima laboral sano, estable y duradero en **Cooserviunidos C. T. A.**

Elaboró	Revisó	Aprobó
PGR Arl Seguros Bolívar	Coordinador Gestión Integral	Gerente – CCL

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA y Cooserviunidos C.T.A. no se responsabiliza de los cambios que se realicen.



MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

CODIGO: MAN-SGI-370
VERSIÓN:02
FECHA: 11/11/2025
Página 10 de 25

VALORES

Integridad:

Actuamos con transparencia, honradez y veracidad en las relaciones con las partes interesadas..

Honestidad:

Anteponemos la verdad ante cualquier situación que se genere como pilar en la prestación del servicio.

Confianza:

Promovemos seguridad mediante conductas correctas y atentas, prevaleciendo la dignidad de clientes, proveedores y los asociados de nuestra cooperativa.

Servir con excelencia:

Es responsabilidad de todos nuestros asociados brindar una atención oportuna, integral y efectiva, encaminada a cumplir las expectativas, satisfacción y un beneficio mutuo con nuestros clientes.

Todos los trabajadores asociados de **Cooserviunidos C. T. A.** buscarán trabajar en armonía y ayudarán para que conjuntamente se cumplan dichos valores, actuando siempre éticamente en pro de una convivencia sana, tranquila y feliz.

Los pilares de convivencia en nuestra organización son: Honestidad, integridad y transparencia son las bases de nuestro actuar.

DEBERES Y DERECHOS DE LOS COLABORADORES

Contar con una buena convivencia laboral, sana y pacífica es una labor y un derecho de todos. Para ello, todos los afiliados deben comprometerse conscientemente y cumplir con los deberes de convivencia y orientarse por los valores y principios establecidos en este manual.

Elaboró	Revisó	Aprobó
PGR Arl Seguros Bolívar	Coordinador Gestión Integral	Gerente – CCL

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA y Cooserviunidos C.T.A. no se responsabiliza de los cambios que se realicen.



MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

CODIGO: MAN-SGI-370
VERSIÓN:02
FECHA: 11/11/2025
Página 11 de 25

3. DEBERES

1. Respetar siempre a los compañeros y tratarlos con dignidad y amabilidad, sin distingo de raza, sexo, orientación sexual, religiosa o política.
2. Cumplir con las obligaciones establecidas en el contrato de trabajo y en el reglamento interno de trabajo.
3. Comunicarse afectiva y asertivamente y trabajar en y como equipo apoyando y cooperando siempre con los compañeros.
4. Comunicar posibles situaciones de acoso laboral oportunamente.
5. Responder por las consecuencias de sus actos sin culpar a los demás.
6. Conocer y acatar el Manual de Convivencia y demás reglamentos internos: Es responsabilidad del asociado leer, entender y cumplir con todas las políticas, procedimientos y directrices establecidas por la Cooperativa.
7. Evitar el consumo de alcohol y sustancias psicoactivas: No presentarse al trabajo bajo los efectos de estas sustancias y abstenerse de consumirlas dentro de la jornada laboral.
8. Participar en capacitaciones y programas de desarrollo: Asistir a las formaciones programadas por la cooperativa para mejorar habilidades y conocimientos.

4. DERECHOS

1. Respeto y Dignidad: Los asociados tienen derecho a un ambiente de trabajo libre de acoso laboral, sexual o cualquier forma de maltrato.
2. Expresarse libremente de manera pacífica, siempre y cuando no se afecte la dignidad de los demás.
3. Ser escuchado en todo momento, aun cuando se identifiquen conductas de acoso laboral.
4. Debido Proceso en Medidas Disciplinarias: En caso de faltas o incumplimientos, los asociados tienen derecho a un debido proceso, asegurando el derecho a la defensa.
5. Acceso a la Información del Manual: Los asociados tienen derecho a conocer y acceder al manual de convivencia en todo momento.
6. Salario Justo y Oportuno: Los asociados tienen derecho a recibir una remuneración justa

Elaboró	Revisó	Aprobó
PGR Arl Seguros Bolívar	Coordinador Gestión Integral	Gerente – CCL

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA y Cooserviunidos C.T.A. no se responsabiliza de los cambios que se realicen.



MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

CODIGO: MAN-SGI-370
VERSIÓN:02
FECHA: 11/11/2025
Página 12 de 25

y oportuna por su trabajo, de acuerdo con lo estipulado en su contrato y la legislación laboral.

7. Salud y Seguridad en el Trabajo: La cooperativa tiene la obligación de garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable.

PREVENCIÓN Y MANEJO DEL ACOSO LABORAL

5. DEFINICIÓN DE ACOSO LABORAL.

Es toda conducta persistente y demostrable ejercida por un empleador, un jefe, un compañero o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, desmotivación en el trabajo, o a inducir la renuncia del trabajador.

6. CONDUCTAS PROHIBIDAS.

- Insultos y descalificaciones: Utilizar apodosos ofensivos, expresiones injuriosas, palabras soeces o comentarios despectivos sobre la persona, su capacidad profesional, raza, género, origen familiar o nacional, preferencia política o estatus social.
- Gritos y tonos hostiles: Dirigirse al asociado con un volumen de voz excesivamente alto, con un tono agresivo, intimidatorio o humillante.
- Amenazas injustificadas: Realizar amenazas de despido, sanción o perjuicio laboral sin fundamento, especialmente en presencia de otros compañeros.
- Comentarios humillantes: Descalificar públicamente las propuestas, ideas o trabajo del asociado, ridiculizándolo o menospreciándolo.
- Rumores y calumnias: Difundir información falsa, malintencionada o difamatoria sobre la vida personal o profesional del asociado.
- Burlas: Mofarse de la apariencia física, la forma de vestir o cualquier característica personal del asociado en público.
- Agresiones físicas: Golpes, empujones, patadas, o cualquier forma de contacto

Elaboró	Revisó	Aprobó
PGR Arl Seguros Bolívar	Coordinador Gestión Integral	Gerente – CCL

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA y Cooserviunidos C.T.A. no se responsabiliza de los cambios que se realicen.

	MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	CODIGO: MAN-SGI-370 VERSIÓN:02 FECHA: 11/11/2025 Página 13 de 25
---	--	---

físico no deseado o violento.

- Amenazas de violencia física: Gesticular o verbalizar la intención de agredir físicamente al asociado o a sus seres queridos.
- Lanzamiento de objetos: Arrojar objetos cerca o hacia el trabajador con intención intimidatoria.
- Contacto físico innecesario: Rozamientos, tocamientos, palmaditas, abrazos o besos no deseados, que generen incomodidad o vulneren la privacidad del trabajador (también puede constituir acoso sexual).
- Daño a la propiedad: Destruir o dañar las pertenencias del trabajador en el lugar de trabajo.

COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

Grupo de trabajadores elegidos con el fin de determinar estrategias preventivas y correctivas frente a las situaciones que puedan constituir acoso laboral.

“Los Comités de Convivencia se crean para atender las crisis en las relaciones y para promover el buen trato en la cooperativa”

El papel principal de los miembros del Comité es la prevención de conductas de acoso, por tanto, deben ser conciliadores, prudentes, asertivos y con capacidad de escucha generando confianza entre sus compañeros.

Los miembros son elegidos por un período de dos años. Debe reunirse por lo menos una vez cada tres meses o extraordinariamente cuando se requiera. Se deben promover capacitaciones para sus miembros en resolución de conflictos y temas afines.

1. SELECCIÓN, ELECCIÓN Y CONFORMACIÓN DE LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ.

El Comité de Convivencia Laboral está compuesto por un número igual de representantes del empleador y de los colaboradores, con sus respectivos suplentes. Los integrantes del comité deben contar con competencias actitudinales y comportamentales, tales como respeto, imparcialidad, tolerancia, serenidad, confidencialidad, reserva en el manejo de información y

Elaboró	Revisó	Aprobó
PGR Arl Seguros Bolívar	Coordinador Gestión Integral	Gerente – CCL

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA y Cooserviunidos C.T.A. no se responsabiliza de los cambios que se realicen.

	MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	CODIGO: MAN-SGI-370 VERSIÓN:02 FECHA: 11/11/2025 Página 14 de 25
---	--	---

ética; así mismo, habilidades de comunicación asertiva, liderazgo y resolución de conflictos.

El comité de convivencia laboral de **Cooserviunidos C. T. A.**, está conformado por cuatro (4) miembros: dos (2) representantes de los trabajadores y dos (2) representantes del empleador, con sus respectivos suplentes.

2. PARA SU ELECCIÓN SE TIENE EN CUENTA QUE:

1. La Gerencia escoge a sus representantes.
2. Los trabajadores escogen a sus representantes por elección popular, con sus respectivos suplentes.
3. Una vez seleccionados los miembros del comité se procede a realizar la respectiva acta de constitución y la divulgación de sus miembros a todos los trabajadores, quedando oficial dicho comité.
4. Se elige el comité por un periodo de dos (2) años, al cabo del cual podrán ser reelegidos sus integrantes.

3. FUNCIONES DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

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

Elaboró	Revisó	Aprobó
PGR Arl Seguros Bolívar	Coordinador Gestión Integral	Gerente – CCL

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA y Cooserviunidos C.T.A. no se responsabiliza de los cambios que se realicen.



MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

CODIGO: MAN-SGI-370
VERSIÓN:02
FECHA: 11/11/2025
Página 15 de 25

- Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.
- En aquellos casos en los 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. informará a la alta dirección de la empresa la cual cerrará el caso y el trabajador puede presentar la queja ante el inspector de trabajo o demandar ante el juez competente.
- Presentar a la alta dirección 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.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Convivencia a las dependencias de gestión humana y Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 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.
- A nivel de evaluación del clima laboral, el Comité podrá proponer o hacer recomendaciones al respecto.

4. ELECCIÓN Y FUNCIONES DEL PRESIDENTE Y SECRETARIO DEL COMITÉ.

El Comité de Convivencia Laboral elige por mutuo acuerdo entre sus miembros al presidente y secretario del mismo, quienes tendrán las siguientes funciones:

Presidente

- Convocar a los miembros del comité a las sesiones ordinarias y extraordinarias, indicando el día, la hora y el lugar de la reunión.

Elaboró	Revisó	Aprobó
PGR Arl Seguros Bolívar	Coordinador Gestión Integral	Gerente – CCL

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA y Cooserviunidos C.T.A. no se responsabiliza de los cambios que se realicen.



MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

CODIGO: MAN-SGI-370
VERSIÓN:02
FECHA: 11/11/2025
Página 16 de 25

- Presidir y orientar las reuniones ordinarias y extraordinarias en forma dinámica y eficaz.
- Tramitar ante la dirección de Gestión humana, las recomendaciones aprobadas en el comité, para su respectiva gestión.
- La dirección de Gestión humana gestionará ante la Gerencia los recursos para el funcionamiento del comité.

Secretario

- Recibir y dar trámite a las quejas presentadas por escrito en las que se describan las situaciones que pueden constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.
- Citar por escrito a reunión al comité, según lo planeado por el presidente.
- Citar a cada una de las partes involucradas para escuchar versiones y/o para establecer compromisos de convivencia.
- Llevar el archivo de las quejas presentadas, la documentación soporte y velar por la reserva, custodia y confidencialidad de la información.
- Elaborar el orden del día y las actas de cada una de las sesiones del comité en registro.
- Enviar las recomendaciones dadas a las diferentes dependencias de la empresa.
- Solicitar reportes requeridos para hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- 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 organización.

5. REUNIONES DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

El comité se reúne en forma ordinaria mensualmente en las instalaciones del **Cooserviunidos C. T. A** y durante el horario de trabajo. Para llevar a cabo las reuniones debe existir quórum, siendo necesario contar con la presencia de la mitad más uno de sus integrantes.

Elaboró	Revisó	Aprobó
PGR Arl Seguros Bolívar	Coordinador Gestión Integral	Gerente – CCL

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA y Cooserviunidos C.T.A. no se responsabiliza de los cambios que se realicen.

	MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	CODIGO: MAN-SGI-370 VERSIÓN:02 FECHA: 11/11/2025 Página 17 de 25
---	--	---

Cuando se presenten casos que requieran de su inmediata intervención, se podrá reunir de forma extraordinaria y podrá ser convocado por cualquiera de sus integrantes. A las reuniones del comité solo asistirán los miembros principales y los suplentes cuando el comité lo decida o falte un integrante principal. De todas las reuniones del comité se dejará constancia escrita de los temas tratados y los compromisos adquiridos por sus miembros, con el objeto de llevar un registro permanente y actualizado sobre la gestión del comité.

6. PROCEDIMIENTO ANTE QUEJAS O SITUACIONES DE CONVIVENCIA LABORAL.

El Comité de Convivencia Laboral es el encargado de recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral y verificar las pruebas que lo soportan para determinar si la conducta constituye acoso o no.

El Comité escuchará a las partes involucradas y de manera confidencial, formulará un plan de mejora concertado entre las partes con las recomendaciones procedentes para que cese el acoso laboral. Si no es posible lograr un acuerdo entre las partes o no se cumple con el acuerdo pactado, el Comité informará a la Gerencia General y dará por cerrado el caso para que el colaborador acosado pueda presentar la queja ante el inspector del trabajo o el juez competente.

METODOLOGÍA

	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Reportar o interponer queja	Colaborador	Solicita a cualquiera de los miembros del comité el formato de Reporte de quejas por acoso laboral, lo diligencia describiendo la situación presentada y lo entrega a cualquier integrante del Comité de Convivencia Laboral.
2	Recibir queja	Comité de Convivencia Laboral	Recibe la queja y analiza si la situación, información y/o pruebas presentadas y teniendo en cuenta el artículo 7 y 8 de la Ley 1010 de 2006 determina si se considera como una modalidad y/o conducta que constituya acoso laboral.

Elaboró	Revisó	Aprobó
PGR Arl Seguros Bolívar	Coordinador Gestión Integral	Gerente – CCL

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA y Cooserviunidos C.T.A. no se responsabiliza de los cambios que se realicen.

	MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	CODIGO: MAN-SGI-370 VERSIÓN:02 FECHA: 11/11/2025 Página 18 de 25
---	--	---

			<p>Luego de recibida la queja el Comité debe reunirse para revisar el caso.</p>
3	Tramitar la queja	Comité de Convivencia Laboral	<p>Si la queja no corresponde a un caso de acoso laboral, se cierra el caso y el presidente del Comité de Convivencia cita al colaborador e informa las razones por las cuales se va a proceder de esta forma.</p> <p>Si la queja corresponde a un caso de acoso laboral se da continuidad al procedimiento.</p>

	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	Convocar reuniones	Comité de Convivencia Laboral	<p>Se cita individualmente a cada una de las partes involucradas en la queja incluyendo los testigos si es necesario, con el fin de escuchar los hechos que dieron lugar a la queja y evaluar las pruebas presentadas.</p> <p>Posteriormente cita en conjunto a los colaboradores involucrados con el fin de crear un espacio de diálogo entre ellos y conciliar.</p> <p>Establecen los compromisos de convivencia y se formula el plan de mejora concertado entre las partes. Esta información se debe registrar en un acta de reunión y anexar a la queja.</p> <p><i>Nota 1:</i> Durante la mediación deben estar presentes por lo menos la mitad más uno de los integrantes del Comité de Convivencia Laboral.</p> <p><i>Nota 2:</i> La investigación, pruebas y el nombre de las personas involucradas en ella, se mantendrá en reserva en todo momento.</p> <p><i>Nota 3:</i> El Comité designará la fecha para reunirse con las partes implicadas.</p>

Elaboró	Revisó	Aprobó
PGR Arl Seguros Bolívar	Coordinador Gestión Integral	Gerente – CCL

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA y Cooserviunidos C.T.A. no se responsabiliza de los cambios que se realicen.



MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

CODIGO: MAN-SGI-370
VERSIÓN:02
FECHA: 11/11/2025
Página 19 de 25

	Realizar seguimiento a los compromisos	Comité de Convivencia Laboral	<p>Según los compromisos y fechas acordadas, cita nuevamente a las partes involucradas con el fin de verificar el cumplimiento de los planes acordados y si existe una mejora en el ambiente laboral.</p> <p>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 cierra el caso e informar a la Gerencia su desenlace.</p> <p>En esta instancia el trabajador puede presentar la queja ante el Inspector de Trabajo de la Dirección Territorial donde ocurrieron los hechos.</p> <p>Nota: El archivo de los reportes de quejas procedentes o no procedentes presentadas por posible acoso laboral, son archivados en la carpeta destinada para tal fin.</p>
N	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	Convocar reuniones	Comité de Convivencia Laboral	<p>Cita individualmente a cada una de las partes involucradas en la queja incluyendo los testigos si es necesario, con el fin de escuchar los hechos que dieron lugar a la queja y evaluar las pruebas presentadas.</p> <p>Posteriormente cita en conjunto a los colaboradores involucrados con el fin de crear un espacio de diálogo entre ellos y conciliar.</p> <p>Establecen los compromisos de convivencia y se formula el plan de mejora concertado entre las partes. Esta información se debe registrar en un acta de reunión y anexar a la queja.</p> <p><i>Nota 1:</i> Durante la mediación deben estar presentes por lo menos la mitad más uno de los integrantes del Comité de Convivencia Laboral.</p> <p><i>Nota 2:</i> La investigación, pruebas y el nombre de las personas involucradas en ella, se mantendrá en reserva en todo momento.</p> <p><i>Nota 3:</i> El Comité gestionara las fechas para escuchar a las partes involucradas.</p>

Elaboró	Revisó	Aprobó
PGR Arl Seguros Bolívar	Coordinador Gestión Integral	Gerente – CCL

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA y Cooserviunidos C.T.A. no se responsabiliza de los cambios que se realicen.



MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

CODIGO: MAN-SGI-370
VERSIÓN:02
FECHA: 11/11/2025
Página 20 de 25

	Realizar seguimiento a los compromisos	Comité de Convivencia Laboral	<p>Según los compromisos y fechas acordadas, cita nuevamente a las partes involucradas con el fin de verificar el cumplimiento de los planes acordados y si existe una mejora en el ambiente laboral.</p> <p>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 cierra el caso e informar a la Gerencia su desenlace.</p> <p>En esta instancia el trabajador puede presentar la queja ante el Inspector de Trabajo de la Dirección Territorial donde ocurrieron los hechos.</p> <p>Nota: El archivo de los reportes de quejas procedentes o no procedentes presentadas por posible acoso laboral, son archivados en la carpeta destinada para tal fin.</p>
--	--	-------------------------------	--

Elaboró	Revisó	Aprobó
PGR Arl Seguros Bolívar	Coordinador Gestión Integral	Gerente – CCL

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA y Cooserviunidos C.T.A. no se responsabiliza de los cambios que se realicen.



MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

CODIGO: MAN-SGI-370
VERSIÓN:02
FECHA: 11/11/2025
Página 21 de 25

SANCIONES

1. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Antes de detallar las faltas y sanciones, el manual debe enunciar los principios que rigen el proceso disciplinario:

- Legalidad: Toda falta y sanción debe estar previamente establecida en el manual.
- Debido Proceso: Se debe garantizar el derecho a la defensa, a ser escuchado, a presentar pruebas y a controvertir las acusaciones.
- Proporcionalidad: La medida disciplinaria debe ser acorde con la gravedad de la falta.
- Contradicción: El investigado tiene derecho a conocer las pruebas en su contra y a presentar las suyas.
- Imparcialidad: El proceso debe ser adelantado por un órgano objetivo e imparcial (ej. Comité de Convivencia).
- Presunción de Inocencia: El trabajador o asociado se presume inocente hasta que se demuestre lo contrario.

2. CLASIFICACIÓN DE LAS FALTAS

Las faltas se suelen clasificar según su gravedad, lo que determina la medida disciplinaria aplicable.

Faltas Leves

Comportamientos que, sin ser graves, afectan el buen funcionamiento o la convivencia, pero no ponen en riesgo la seguridad ni la imagen de la cooperativa de manera significativa.

- Llegadas tarde recurrentes sin justificación.
- Ausencias injustificadas de corta duración (ej. menos de medio día).

Elaboró	Revisó	Aprobó
PGR Arl Seguros Bolívar	Coordinador Gestión Integral	Gerente – CCL

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA y Cooserviunidos C.T.A. no se responsabiliza de los cambios que se realicen.

	MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	CODIGO: MAN-SGI-370 VERSIÓN:02 FECHA: 11/11/2025 Página 22 de 25
---	--	---

- Incumplimiento menor de horarios de descanso.
- Uso no autorizado de elementos de la cooperativa para fines personales, sin causar perjuicio grave.
- Incumplimiento de normas internas de vestimenta o presentación personal no relacionados con el uniforme de servicio.
- Uso de teléfonos móviles o dispositivos electrónicos personales durante el horario laboral en actividades no autorizadas que no afecten directamente el servicio.

Faltas Graves

Conductas que afectan seriamente el desempeño, la disciplina, la seguridad del personal, la imagen de la cooperativa o la confianza del cliente.

- Ausencias injustificadas al puesto de trabajo que afecten la continuidad del servicio de vigilancia.
- Dormir en el puesto de trabajo.
- Abandono del puesto de trabajo sin autorización.
- Portar el uniforme o elementos de dotación en lugares o circunstancias que denigren la imagen de la cooperativa o el servicio de vigilancia.
- Incumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo que pongan en riesgo la integridad propia o de terceros.
- Negligencia o descuido en el uso y custodia de armas de fuego o equipos de comunicación.
- Falsedad o alteración de documentos o registros relacionados con el servicio.
- Realizar actividades ajenas al servicio en el puesto de trabajo que comprometan la seguridad.
- Desacato de órdenes directas de un superior jerárquico relacionadas con el servicio, sin justificación válida.
- Maltrato verbal o irrespeto grave a compañeros, superiores, clientes o público en general.

Elaboró	Revisó	Aprobó
PGR Arl Seguros Bolívar	Coordinador Gestión Integral	Gerente – CCL

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA y Cooserviunidos C.T.A. no se responsabiliza de los cambios que se realicen.

	<p align="center">MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL</p>	<p>CODIGO: MAN-SGI-370 VERSIÓN:02 FECHA: 11/11/2025 Página 23 de 25</p>
---	--	---

- Uso de vocabulario soez o comportamientos indebidos en el puesto de trabajo o en presencia de clientes.
- Retención indebida de documentos o bienes de la cooperativa o de terceros.

Faltas Gravísimas

Comportamientos que implican una violación flagrante de la ley, de los reglamentos de la cooperativa, que ponen en peligro vidas, bienes, la seguridad del servicio, o que implican un abuso de confianza o deslealtad extrema.

- Hurto, robo o fraude de bienes de la cooperativa, de clientes o de compañeros.
- Consumo o porte de sustancias psicoactivas o bebidas alcohólicas en el puesto de trabajo o durante la jornada laboral.
- Presentarse a trabajar bajo los efectos del alcohol o sustancias psicoactivas.
- Uso indebido o irresponsable de armas de fuego o equipos de seguridad, que ponga en riesgo la vida o integridad de personas.
- Divulgación de información confidencial o reservada de la cooperativa o de sus clientes.
- Actos de acoso laboral, acoso sexual o discriminación comprobados.
- Agresión física o verbal grave a compañeros, superiores o clientes.
- Cometer un delito en el ejercicio de sus funciones o en relación con el puesto de trabajo.
- Obstrucción o manipulación de investigaciones disciplinarias.
- Falsificación de documentos para ingresar a la cooperativa o para justificar ausencias.
- Abandono injustificado del puesto de trabajo en situaciones de emergencia o riesgo.
- Incumplimiento reiterado de faltas graves, a pesar de haber recibido sanciones previas.

Elaboró	Revisó	Aprobó
PGR Arl Seguros Bolívar	Coordinador Gestión Integral	Gerente – CCL

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA y Cooserviuídos C.T.A. no se responsabiliza de los cambios que se realicen.

	MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	CODIGO: MAN-SGI-370 VERSIÓN:02 FECHA: 11/11/2025 Página 24 de 25
---	--	---

3. MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Las sanciones deben ser progresivas y proporcionales a la gravedad de la falta.

Para Faltas Leves

- Llamado de atención verbal: Realizado por el superior inmediato, con el fin de corregir la conducta.
- Llamado de atención escrito: Con copia a la hoja de vida del trabajador, documentando la falta y la advertencia de futuras sanciones.

Para Faltas Graves

Suspensión disciplinaria del trabajo sin remuneración: Por un período determinado (1 a 8 días), sin exceder los límites legales. La duración dependerá de la gravedad de la falta y si es reincidente.

- Traslado de puesto: En algunos casos, si la falta afecta la convivencia o la seguridad en un determinado puesto, se puede considerar un traslado, previa evaluación.

Para Faltas Gravísimas

- Terminación del contrato de trabajo con justa causa: Es la sanción más severa y se aplica en los casos de faltas que rompen la confianza y buena fe laboral, de acuerdo con el Código Sustantivo del Trabajo (CST) y el reglamento interno.
- Remisión a autoridades competentes: Si la falta constituye un delito, además de la terminación del contrato, se deberá informar a las autoridades judiciales correspondientes.

4. PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO

Elaboró	Revisó	Aprobó
PGR Arl Seguros Bolívar	Coordinador Gestión Integral	Gerente – CCL

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA y Cooserviunidos C.T.A. no se responsabiliza de los cambios que se realicen.

	MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	CODIGO: MAN-SGI-370 VERSIÓN:02 FECHA: 11/11/2025 Página 25 de 25
---	--	---

- Conocimiento de la presunta falta: Por parte del superior o el Comité de Convivencia.
- Apertura de la investigación: Recopilación de pruebas, testimonios, etc.
- Comunicación formal al trabajador: Notificación de los cargos y la oportunidad para presentar descargos.
- Audiencia de descargos: Espacio para que el trabajador presente su versión, pruebas y argumentos.
- Evaluación de pruebas y argumentos: Por parte del Comité o la instancia disciplinaria designada.
- Decisión: Notificación de la sanción (si aplica) o archivo del caso.
- Recursos: Posibilidad de que el trabajador presente recursos de reposición o apelación ante una instancia superior dentro de la cooperativa.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
Revisión	Fecha Revisión	Revisado Por	Aprobado Por
01	11/06/2025	PGR Arl Bolivar	Gerente Comité de Convivencia Laboral
02	11/11/2025	PGR Arl Bolivar	Gerente Comité de Convivencia Laboral

Elaboró	Revisó	Aprobó
PGR Arl Seguros Bolívar	Coordinador Gestión Integral	Gerente – CCL

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA y Cooserviunidos C.T.A. no se responsabiliza de los cambios que se realicen.