



SERVIES

COMPAÑÍA DE **SERVICIOS DE**
VIGILANCIA ESPECIALIZADOS

MANUAL DE CONVIVENCIA



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD

MANUAL DE CONVIVENCIA

VERSIÓN: 1

FECHA: 15/11/2024

Página 2 de 18

REGISTRO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

VER.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

Revisado por:
Adair de la Cruz
Presidente comité de convivencia 2023-2025

Aprobado por:
Alberto Colmenares
Presidente



1 OBJETIVO

El presente documento tiene como fin establecer un conjunto claro de normas, pautas y principios que regulen el comportamiento y las relaciones interpersonales en los entornos de trabajo de SERVIES LTDA. o donde opera personal de SERVIES LTDA.. Este documento es esencial para crear y mantener un ambiente de trabajo armonioso, productivo y respetuoso. Además de:

- ✓ **Promover el Respeto y la Inclusión:**
 - **A través de Normas de Comportamiento:** Se definen y promueven conductas apropiadas que fomenten el respeto mutuo, la inclusión y la diversidad dentro de la organización.
 - **La Prevención del Acoso:** Se establecen orientaciones para la prevención y manejo de situaciones de acoso, discriminación y cualquier otra forma de conducta inapropiada a partir de una política y normas de conducta.
- ✓ **Garantizar la Comunicación clara y efectiva:**
 - **Los canales de comunicación:** Se especifican los canales de comunicación adecuados para la resolución de conflictos, la presentación de quejas y la expresión de inquietudes.
 - **La Transparencia:** Se promueve la transparencia y la confianza entre empleados y directivos mediante una comunicación abierta y honesta.
- ✓ **Fomentar la Colaboración y la Cohesión:**
 - **Trabajo en Equipo:** Se establecen directrices que favorezcan la colaboración y el trabajo en equipo, incentivando un ambiente de apoyo y cooperación.
 - **Valores Compartidos:** Se enfatiza en los valores y principios compartidos que son fundamentales para la identidad y la cultura organizacional.

En resumen, el manual de convivencia laboral de SERVIES LTDA. busca no solo prevenir conflictos y malentendidos, sino también crear un entorno de trabajo donde todos los empleados se sientan valorados, respetados y motivados para contribuir al éxito colectivo de la organización.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD

MANUAL DE CONVIVENCIA

VERSIÓN: 1

FECHA: 15/11/2024

Página 4 de 18

2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Protocolo contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito del trabajo. Organización Iberoamericana de Seguridad Social OIIS desde el 2019.
- Acoso laboral. Protocolo de prevención y actuación. Ministerio del Trabajo.
- Procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para prevenir las conductas de acoso laboral SERVIES LTDA.



3 DEFINICIONES

Acoso laboral: Conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado por parte de un empleador, 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. (Ley 1010 de 2006 - Art. 2).

Bullying: Práctica ejercida en las relaciones personales, consistente en dispensar un trato vejatorio y descalificador a una persona con el fin de desestabilizarla psíquicamente.

Convivencia: Es la condición de relacionarse con las demás personas a través de una comunicación permanente fundamentada en el afecto, respeto y tolerancia que permita convivir y compartir en armonía con los demás en las diferentes situaciones de la vida.

Comité de convivencia laboral: Es un organismo, confidencial, conciliatorio y efectivo conformado con el fin de superar las conductas de acoso laboral que puedan presentarse en el lugar de trabajo.

Clima laboral: condiciones o circunstancias físicas y sociales del sitio de trabajo.

Conflicto: Situación en la que dos personas no están de acuerdo con la forma de actuar de una de ellas, o con que una de ellas tome las decisiones.

Discriminación Laboral: "todo trato diferenciado por razones de raza, género, edad, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral" Definición consagrada en la Ley [1622](#) de 2013.

Maltratado Laboral: "todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral".

Persecución Laboral: "toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral".



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD

MANUAL DE CONVIVENCIA

VERSIÓN: 1

FECHA: 15/11/2024

Página 6 de 18

Entorpecimiento laboral: "toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos".



4. FILOSOFÍA CORPORATIVA

4.1 Valores corporativos

- ✓ **Integridad:** es la rectitud del carácter y juicio moral; la cualidad de absoluta veracidad y honestidad
- ✓ **Transparencia:** Actuar con ética y claridad, respetando los principios sociales y las leyes.
- ✓ **Honor:** es la obligación que tiene el hombre ante su propia conciencia que sirve de juez ante nuestros propios actos.
- ✓ **Honradez:** es el proceder recto del hombre en su honor y estimación, cumpliendo con las obligaciones y tomando para sí nada ajeno.
- ✓ **Respeto:** Valorar a los demás, acatar la autoridad y considerar la dignidad de los demás.
- ✓ **Iniciativa:** es ver lo que hay que hacer y ejecutarlo, aun cuando no haya ordenes de hacerlo, teniendo en cuenta el bien del usuario y de la empresa.
- ✓ **Coraje:** es una cualidad mental que reconoce el temor del peligro o de la crítica pero que le permite a un hombre proceder ante uno u otro, con calma y firmeza.



4.2 Política para la prevención del acoso laboral

La alta dirección de la empresa, en cumplimiento de los requerimientos legales del orden nacional, de establecer mecanismos para prevenir conductas de acoso laboral, y de acuerdo con principios de respeto e igualdad, los cuales considera innegociables, declara su compromiso, e insta a todo el personal, de fomentar entornos laborales de sana convivencia, donde se proteja la dignidad, la honra, el buen nombre, la intimidad, la salud mental, la libertad de género u orientación sexual, religión, afines políticos y expresiones culturales, la promoción de la salud y la cero tolerancia a las formas múltiples de discriminación, violencia, bullying, intimidación, el abuso de las relaciones de poder por razón de género y, en general, a cualquier forma de acoso laboral o acoso sexual, para lo cual, se desarrollarán acciones orientadas a prevenir, atender, sensibilizar y orientar a las, los y les trabajadores en la materia, con el fin de propender por ambientes laborales dignos, por consiguiente se dispondrán los recursos necesarios para su implementación en el marco del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

La presente política será difundida a todos los colaboradores y, en especial, aplicada de manera consistente en todos los niveles de la organización (representantes de la dirección, directores, coordinadores, analistas, supervisores, personal de vigilancia, monitoreo, servicios generales, mensajería, contratantes y contratistas).



5. NORMAS BÁSICAS PARA TENER UN AMBIENTE LABORAL SANO Y AGRADABLE

5.1 Conductas mínimas esperadas

- Sea puntual.
- Salude de manera amable a todos sus compañeros, pida favores respetuosamente y agradezca el servicio recibido.
- Mantenga un trato respetuoso hacia las, los y les demás.
- Sea discreto.
- Sea cortés, agradable y optimista.
- Apoye a sus compañeros para agilizar el trabajo en equipo.
- Practique la tolerancia aceptando las diferencias de género u orientación sexual, apariencia física, credo, de costumbres y las discrepancias políticas.
- Valore los puntos de vista diversos y esfuércese por respetar las perspectivas de sus compañeros incluso si no coinciden con las suyas.
- Comuníquese de manera abierta, asertiva y respetuosa.
- Evite la crítica destructiva. No descalifique u opine sin fundamento sobre los proyectos o logros obtenidos por otros miembros del equipo.
- Pida disculpas cuando sea necesario.
- Participe con entusiasmo de las actividades de convivencia laboral organizadas por la empresa.
- Respete las pertenencias y propiedades ajenas.
- Busque el beneficio mutuo, no individual, en las relaciones de trabajo.
- Haga un uso respetuoso de las zonas comunes y de los puestos de trabajo ajenos, y asegúrese de que permanezcan ordenados y limpios.



- Interésese por las, los y les demás, no sólo por usted mismo.
- Vístase correctamente, de acuerdo con un código de vestir apropiado para la labor y su impacto en superiores, compañeros y visitantes.
- Guarde absoluta reserva y confidencialidad en relación con la información de la empresa de tal manera que no sea conocida por terceros.

5.2 Normas generales de Conducta

- Todos los Colaboradores sin importar su nivel jerárquico, deberán cumplir con el código de conducta establecido por la organización en el desempeño de sus responsabilidades y funciones.
- Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.
- Cumplir estrictamente con el horario de trabajo indicado por la empresa y no ausentarse injustificadamente.
- No están permitidos los comentarios verbales o escritos, ofensivos e impropios sobre la raza, color, sexo, orientación sexual, religión, ascendencia, grupos étnicos, edad o aspecto de una persona.
- Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera organizada, comedida y respetuosa.
- Durante la jornada laboral cada trabajador debe adoptar un comportamiento adecuado que garantice la concentración y el respeto hacia el otro.
- Está prohibida la conducta sexual inapropiada, que incluya:
 - a) Observaciones sugerentes y/o desagradables, comentarios sobre la apariencia, aspecto o condición sexual del superior, par o subalterno y abusos verbales deliberados de contenido libidinoso;
 - b) Formas denigrantes u obscenas de dirigirse a una persona;
 - c) Bromas sexuales;



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD

MANUAL DE CONVIVENCIA

VERSIÓN: 1

FECHA: 15/11/2024

Página 11 de 18

- d) Preguntas, descripciones o comentarios sobre fantasías, preferencias y habilidades/capacidades sexuales;
- e) Gestos obscenos, silbidos o miradas impúdicas;
- f) Arrinconar o buscar deliberadamente quedarse a solas con la persona de forma innecesaria;
- g) Contacto físico no solicitado y deliberado, o acercamiento físico innecesario con connotaciones sexuales;
- h) Invitaciones persistentes para participar en actividades sociales o lúdicas, aunque la persona objeto de estas haya dejado claro que resultan no deseadas e inoportunas;
- i) Invitaciones o presiones para concertar citas o encuentros sexuales; Protocolo contra el acoso Sexual y por Razón de Sexo en el ámbito Laboral Organización Iberoamericana de Seguridad Social
- j) Demandas o peticiones de favores sexuales, relacionadas o no, de manera directa o indirecta, a la carrera profesional, la mejora de las condiciones de trabajo o a la conservación del puesto de trabajo;
- k) Comunicaciones o envío de mensajes por cualquier medio, físico o virtual, de carácter sexual y ofensivo;
- l) Usar y/o mostrar imágenes, gráficos, viñetas, fotografías o dibujos de contenido sexualmente explícito o sugestivo;
- m) Difusión de rumores sobre la vida sexual de las personas;
- n) Preguntar sobre historias, fantasías o preferencias sexuales o sobre la vida sexual;
- o) Manifestar preferencias indebidas en base al interés sexual hacia una persona
- p) Obligar a la realización de actividades que no competen a sus funciones u otras medidas disciplinarias por rechazar proposiciones de carácter sexual;
- q) Agresiones físicas de carácter sexual.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD

MANUAL DE CONVIVENCIA

VERSIÓN: 1

FECHA: 15/11/2024

Página 12 de 18

- Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar sus labores siendo necesario el respeto por el espacio de trabajo en el que otros compañeros se encuentren.

5.3 Correcto uso de teléfonos fijos, celulares, e-mails y plataformas virtuales

- Controlar el volumen en las conversaciones presenciales y en ambientes de reuniones virtuales, no gritar, nadie más que usted y su receptor deben escuchar la conversación.
- Realizar sus participaciones o preguntas en reuniones realizadas por la plataforma virtual solicitando su turno mediante la opción “levantar la mano”
- Encender las cámaras para reuniones en ambientes virtuales y cumplir con un código de vestir apropiado.
- Abstenerse de enviar mensajes internos a través de la plataforma de correos electrónicos fuera del horario laboral.
- Abstenerse de usar el celular en reuniones, salvo para llamadas relacionadas con el tema y de fuerza mayor.
- Usar los teléfonos (fijos y celulares) corporativos, únicamente para realizar llamadas de tipo laboral.
- Procurar no exponer públicamente conversaciones donde se traten temas confidenciales de la organización.
- Las llamadas a teléfonos fijos deben hacerse preferiblemente desde los teléfonos asignados a cada puesto de trabajo.
- Manejar los e-mails con reserva y confidencialidad.
- Antes de enviar e-mails tomarse el tiempo necesario para revisar ortografía y gramática.
- Está prohibido, a través del correo y plataformas de la empresa, el envío y recibo de correos y material ajenos al objeto social de la compañía, y/o de naturaleza obscena, con contenidos pornográficos, humorísticos etc.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD

MANUAL DE CONVIVENCIA

VERSIÓN: 1

FECHA: 15/11/2024

Página 13 de 18

- El e-mail de las, los y les colaboradores en la empresa debe ser una herramienta de trabajo y por tal motivo se debe utilizar para tal fin. Algunas reglas para tener en cuenta son:

- a. No usar mayúsculas: No es cordial el uso de palabras enteras escritas con mayúsculas ya que éstas son interpretadas como un grito, un mensaje escrito en mayúsculas produce mal efecto en quién lo lee ya que da la impresión de que el remitente está gritando, enojado o emitiendo orden deliberada.

- b. Ser claros en el asunto del mensaje: De esta manera, se evita que el destinatario lo ignore.

- c. Responder rápidamente: Lo mejor es responder siempre en un plazo de 24 horas desde la recepción del e-mail.

- d. Utilizar formas de cortesía: Aunque se trate de un e-mail o un mensaje informal, es recomendable que éste incluya siempre las palabras “por favor” y “gracias”.

- e. Utilizar el campo CC: Es necesario para dejar claro al destinatario que el mensaje es para su información, pero no para que tome ningún tipo de acción a raíz de su recepción.

- f. No esconderse detrás de un e-mail o un mensaje en caso de conflicto: Si el conflicto es muy grave, hay que apostar por medios de comunicación más directos como el teléfono o la conversación cara a cara.

- g. No enviar un e-mail ni un mensaje cuando estamos enfadados: De este modo evitaremos arrepentirnos de transmitir mensajes equivocados a nuestro receptor.

- h. Comprobar un par de veces las direcciones de los destinatarios y los documentos adjuntos: De este modo, evitaremos difundir información a los destinatarios equivocados.

- i. Utilizar los signos de puntuación y las reglas ortográficas: Hazlo con la atención necesaria al idioma en el que escribas, es un símbolo de respeto al receptor y denota profesionalismo.

- j. Estructura de un correo virtual: La estructura de un buen correo virtual es el mismo que de una carta ordinaria.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD

MANUAL DE CONVIVENCIA

VERSIÓN: 1

FECHA: 15/11/2024

Página 14 de 18

k. Saludar: Un saludo breve y cordial condicionará mucho la relación con el destinatario, la recepción y captación del mensaje. Los saludos formales para personas que no conoces, independientemente de su nivel o estatus pueden ser como el siguiente:

“Señores:
Fundación Cultura Internet
Atn. Julian Osorio
Bogotá, Colombia

Respetado señor, cordial saludo.”

l. Cuerpo: Un mensaje virtual debe ser breve en general, aún para los amigos. Escribir mensajes de muchos párrafos no es correcto. En Internet el tiempo es oro. Pero no se debe exagerar; una carta demasiado breve también es contraproducente.

m. La ortografía: La buena ortografía es una señal de buena educación.

n. Despedirse de manera correcta: Al igual que el saludo depende mucho de la relación con el destinatario. Una despedida puede ser:

“Agradeciendo de antemano su atención, quedo a la espera de su amable respuesta

Atentamente o Cordialmente

5.4 Correcto uso de las instalaciones sanitarias

- Los baños deben mantenerse en perfecto estado de limpieza y orden.
- Utilizar los baños destinados para cada sexo o género.
- Los varones al orinar, levantar tapa del sanitario para hacerlo y evitar mojar alrededor de la tasa o piso, en caso de hacerlo deben limpiarlo.
- Tener especial cuidado y no arrojar papeles o toallas sanitarias dentro del sanitario, debe hacerse dentro las canecas destinadas para tal fin.
- Asegúrese de dejar el baño perfectamente limpio para el siguiente usuario.
- Informar a la persona encargada de la limpieza si falta alguno de los implementos de los baños.



5.6 Orden y limpieza en el puesto de trabajo

- Mantener sobre el escritorio, en perfecto estado y orden, únicamente los elementos o materiales de trabajo indispensables para realizar las labores diarias.
- Dejar ordenado y limpio el escritorio cuando se hayan terminado las labores del día.
- Se debe utilizar los cajones, archivos y compartimientos indicados para guardar los elementos de trabajo, carpetas entre otros.
- Los computadores, luces, lámparas y demás implementos eléctricos deben quedar apagados al finalizar las labores.
- Apagar las luces, tv, video bean, aire, etc. de salas de reuniones cuando se haya terminado la reunión o cuando no los necesite.
- No acumular en los escritorios objetos, carpetas, documentos que no se utilicen con frecuencia, en la realización de las labores diarias.

6. Acciones no aceptables en la convivencia laboral.

Según lo establecido en la Ley 1010 de 2006, se presumirá como conductas inapropiadas constitutivas de acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de los siguientes comportamientos:

- 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.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD

MANUAL DE CONVIVENCIA

VERSIÓN: 1

FECHA: 15/11/2024

Página 16 de 18

- 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 visiblemente 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 las, los y les demás trabajadores o empleados.
- El trato notoriamente discriminatorio respecto a las, los y les 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 por las causas anteriormente mencionadas.

Circunstancias agravantes:

- Reiteración de la conducta.
- Cuando exista concurrencia de causales.
- Realizar la conducta por una recompensa adicional o promesa remuneratoria.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD

MANUAL DE CONVIVENCIA

VERSIÓN: 1

FECHA: 15/11/2024

Página 17 de 18

- Mediante ocultamiento, o aprovechando las condiciones de tiempo, modo y lugar, que dificulten la defensa del ofendido, o la identificación del autor partícipe.
- Aumentar deliberada e inhumanamente el daño psíquico y biológico causado al sujeto pasivo.
- La posición predominante que el autor ocupe en la sociedad, por su cargo, rango económico, ilustración, poder, oficio o dignidad.
- Ejecutar la conducta valiéndose de un tercero o de un inimputable.
- Cuando en la conducta desplegada por el sujeto activo se causa un daño en la salud física o psíquica al sujeto pasivo.

7. Sanciones.

Cualquier violación a este reglamento será estudiada por el Comité de Convivencia Laboral de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para prevenir las conductas de acoso laboral de la organización y en caso de ser necesario, serán reportadas a la alta dirección de la compañía quienes conjuntamente con el Director de desarrollo humano definirán las sanciones según el análisis del caso, el Reglamento Interno de Trabajo y las leyes que apliquen.

8. Vigencia

El Manual de Convivencia inicia su vigencia desde su aprobación el 15 de noviembre de 2024 y no tiene fecha de fin. Por lo tanto, las modificaciones, adiciones y ajustes que sean necesarios se publicarán a través de los medios de comunicación y tecnológicos con que cuenta la Compañía.