

	GESTIÓN HUMANA (SST)	Versión 1
	MANUAL DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	Fecha Aprobación: 29/09/2021
	Elaborado Por: Lorena Fontecha	Aprobado Por: María V. Gantivar

CONTENIDO GENERAL

- INTRODUCCIÓN.
- POLITICA DE CONVIVENCIA
- DISPOSICIONES GENERALES
- PRINCIPIOS DE CONVIVENCIA
- NORMAS DE CONVIVENCIA
- DEBERES DE CONVIVENCIA LABORAL
- DERECHOS DE CONVIVENCIA LABORAL
- CUMPLIMIENTO DEL MANUAL

INTRODUCCIÓN

ALMACONTACT S.A.S, se compromete a cumplir con todas las leyes, decretos, resoluciones y demás normas que sean expedidas para reglamentar el abordaje del Acoso Laboral, en materia de prevención y atención de este factor de riesgo psicosocial intralaboral. Debido a que la ley 1010 de 2006, proferida por el congreso de la república, buscó como objetivo, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral, privada o pública y la misma determina que los reglamentos de trabajo de las empresas e instituciones deberán prever mecanismos de prevención de las conductas o acoso laboral y establecer un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para superar las que ocurran en el lugar de trabajo.

ALMACONTACT S.A.S, en la búsqueda de acatar lo dispuesto en la resolución 652 del 30 de abril del 2012 emanada por el ministerio del trabajo, da cumplimiento a la conformación del comité de convivencia laboral. Dicho comité deberá implementar acciones concertadas de orden administrativo que estén relacionadas con el clima laboral y formulará medidas especiales que propendan por el mejoramiento de la calidad de las normas de convivencia ; al igual que encaminar las actividades que



	GESTIÓN HUMANA (SST)	Versión 1
	MANUAL DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	Fecha Aprobación: 29/09/2021
	Elaborado Por: Lorena Fontecha	Aprobado Por: María V. Gantivar

sean tendientes a generar una conciencia colectiva de convivencia en el clima organizacional que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas , la armonía entre quienes comparten la vida laboral y el buen ambiente al interior de **ALMACONTACT S.A.S.**

El manual de convivencia laboral de **ALMACONTACT S.A.S** pretende definir lineamientos de integridad y transparencia, normas de conducta éticas que todos los servidores, tanto vinculados como de libre nombramiento, cualquiera que sea su nivel jerárquico, deben seguir y mantener en el desempeño de sus funciones y en el trato con los demás. No está demás informar que las normas que se encuentran contenidas en éste manual son de obligatorio cumplimiento para todo el personal, además el no estar sujeto a ellos, se constituye como una violación al manual que nos podría llevar, a correr riesgos psicosociales y a exponernos a conductas de acoso laboral.

POLITICA DE CONVIVENCIA LABORAL

ALMACONTACT S.A.S, se compromete a cumplir con todas las leyes, decretos, resoluciones y demás normas que sean expedidas para reglamentar el abordaje del Acoso Laboral, en materia de prevención y atención de este factor de riesgo psicosocial intralaboral. Para ello, **ALMACONTACT S.A.S** desarrollará su programa de convivencia laboral el cual contempla Diseño y aplicación de actividades con la participación de los trabajadores, a fin de:

- Establecer mediante la construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan vida laboral conviviente.
- Formular las recomendaciones constructivas a que hubiere lugar en relación con situaciones empresariales que pudieren afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos.
- 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.



	GESTIÓN HUMANA (SST)	Versión 1
	MANUAL DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	Fecha Aprobación: 29/09/2021
	Elaborado Por: Lorena Fontecha	Aprobado Por: María V. Gantivar

Conforme a este direccionamiento, **ALMACONTACT S.A.S**, se compromete a implantar y vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a la prevención de toda conducta o comportamiento que implique la calificación de acoso laboral, a la vez que apoyará la conformación del Comité de Convivencia como parte de las estrategias para hacer un seguimiento a las condiciones de riesgo psicosocial de la empresa, particularmente en lo que respecta a bienestar laboral y acoso en el entorno de trabajo.

Por tanto, el no cumplimiento de esta política por parte de los empleados será sancionado según el Reglamento Interno de Trabajo.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Misión.

Crear excelencia en los servicios para nuestros clientes, excelencia de resultados para nuestros accionistas, excelencia en el entrenamiento para nuestros colaboradores, impulsando el crecimiento de la comunidad en el respeto de la ley y con conciencia sostenible.

Visión.


Ser el primer Contact Center 3.0 con excelencia en innovación y calidad para nuestros clientes.

Valores

El principal pilar para la construcción del éxito de la empresa está en la valorización y respeto a las diferentes culturas, inteligencias y experiencias de las personas que integran el Grupo Almayiva de Brasil. Por lo tanto, la relación entre Personas / Personas, Empresa / Personas y Empresa / Clientes se transmite a través de los siguientes valores:

- **Hacer que suceda:** Es tener compromiso con los resultados, es cuidar para que todos nuestros esfuerzos estén enfocados, todo el tiempo, en la generación de resultados para nuestro público objetivo.



	GESTIÓN HUMANA (SST)	Versión 1
	MANUAL DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	Fecha Aprobación: 29/09/2021
	Elaborado Por: Lorena Fontecha	Aprobado Por: María V. Gantivar

- **Resolver:** Es encontrar la solución de explicar, esclarecer, aclarar. Usar la creatividad para resolver, es buscar oportunidades donde muchos ven sólo la derrota.
- **Pensar en nosotros:** Desarrollar el pensamiento colectivo orientado hacia dentro de la empresa valorizando a los colaboradores.
- **Asumir riesgos:** Ser responsable, reducir problemas, analizar, planificar y promover planes de acción.
- **Ser consistente:** Tener solidez para generar relaciones duraderas con nuestros clientes, proveedores y colaboradores.

Respeto: Los servidores de **ALMACONTACT S.A.S**, damos a las personas con las que tenemos relaciones laborales y no laborales un trato digno, amable y tolerante, además demostramos siempre espíritu de servicio. Igualmente, estamos obligados a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

Equidad: Los servidores de **ALMACONTACT S.A.S**, tenemos un sentimiento de justicia y ponderación en los juicios y actuaciones para adecuar las soluciones con los mejores resultados para la comunidad teniendo en cuenta la Constitución Política y las Leyes.

Participación: Los servidores de **ALMACONTACT S.A.S**, garantizamos la democratización de la administración pública mediante la participación de todos los estamentos y la comunidad en general involucrándola en el desarrollo laboral.

Pluralidad: Los servidores de **ALMACONTACT S.A.S**, promovemos la aceptación de las condiciones individuales sin distingos de raza, género, de credo, edad y filiación política.

Solidaridad: Los servidores de **ALMACONTACT S.A.S**, asumimos una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad y con los compañeros con quienes interactuamos. Esta conducta la observamos con especial atención hacia las personas o grupos sociales menos favorecidos para alcanzar su desarrollo integral.

Creatividad: Los servidores de **ALMACONTACT S.A.S**, observamos el trabajo como un instrumento para generar valor por medio de la



	GESTIÓN HUMANA (SST)	Versión 1
	MANUAL DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	Fecha Aprobación: 29/09/2021
	Elaborado Por: Lorena Fontecha	Aprobado Por: María V. Gantivar

innovación y la creatividad traduciéndose en resultados sobresalientes para la sociedad. Los servidores de **ALMACONTACT S.A.S** bien sea personal operativo o administrativos somos parte de las soluciones, usamos responsablemente los recursos para plantear alternativas que permitan superar los obstáculos que surjan en el desempeño de nuestra actividad laboral.

OBJETIVO GENERAL

Establecer a través de una acción participativa y plural de todos los servidores de **ALMACONTACT S.A.S** las normas de conducta ética, para que se conviertan en el manual de convivencia, en la guía y orientación para actos del contexto laboral al momento de desenvolverse y tomar decisiones que involucren a **ALMACONTACT S.A.S**.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover un ambiente adecuado para la convivencia, el orden y el bienestar laboral dentro de la empresa.
- Estimular diferentes mecanismos de convivencia armónica y democrática en la empresa.
- Incentivar la participación de los distintos estamentos en las diferentes actividades.
- Favorecer el crecimiento personal y armónico de los servidores, empleados temporales y practicantes de la empresa.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente manual de convivencia se aplicará en las relaciones de orden laboral, relacionadas con el ejercicio del trabajo en **ALMACONTACT S.A.S**.

PRINCIPIOS DE CONVIVENCIA

Los principios a los cuales se refiere el siguiente manual tienen como objetivo fundamental establecer un referente ético, para guiar las actitudes, prácticas y formas de actuación de los servidores de **ALMACONTACT S.A.S**.

- Respetar el elemento más valioso de **ALMACONTACT S.A.S** que es el talento humano.
- Escuchar de forma empática y respetuosa las ideas de los demás, permitiendo una interacción equitativa y justa para todos.



	GESTIÓN HUMANA (SST)	Versión 1
	MANUAL DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	Fecha Aprobación: 29/09/2021
	Elaborado Por: Lorena Fontecha	Aprobado Por: María V. Gantivar

- Propender por el cumplimiento de las normas como medio para una convivencia armónica y productiva.
- Promover un ambiente laboral respetuoso y positivo para todos.

NORMAS DE CONVIVENCIA

Trabajar juntos, entregando lo mejor de cada uno y fomentando relaciones de trabajo armónicas y productivas, valorando las necesidades del otro y demostrando solidaridad por los compañeros.

CONDUCTAS ASOCIADAS

- Cooperar e interactuar con los compañeros de trabajo y demás áreas para facilitar el trabajo en equipo.
- Propiciar espacios de comunicación donde se escuche de forma respetuosa, empática y se propongan ideas.
- Hacer caer en cuenta a los integrantes del equipo de trabajo cuando sus conductas van en contra de los principios y valores organizacionales.
- Atender oportunamente las tareas que afectan el trabajo de otros compañeros.
- Fomentar el trabajo en equipo fundamentado en criterios de colaboración, solidaridad y compañerismo para facilitar el alcance de los objetivos institucionales.
- Predicar con el ejemplo, siendo coherentes con lo que se dice y se hace, asumiendo con responsabilidad las consecuencias de nuestros actos con honestidad y transparencia.
- Cumplir los compromisos y ser acordes con las palabras.
- Trabajar permanentemente por invertir en un modelo positivo de comportamiento y demostración de lo que significa actuar como una persona íntegra.
- Actuar conforme a las normas y a los estándares éticos definidos por **ALMACONTACT S.A.S.**
- Responsabilizarse de las consecuencias propias de nuestras acciones.
- Manifestar de forma coherente y respetuosa las órdenes o tareas.
- Velar por que las acciones estén acordes con los valores personales y organizacionales.
- Acoger las políticas internas de **ALMACONTACT S.A.S** y las disposiciones normativas.



	GESTIÓN HUMANA (SST)	Versión 1
	MANUAL DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	Fecha Aprobación: 29/09/2021
	Elaborado Por: Lorena Fontecha	Aprobado Por: María V. Gantivar

- Respetar a los demás por su condición de ser humano, valorando sus conocimientos, potencial y experiencia como miembros del equipo de trabajo.
- Tratar a todo el personal con respeto, asertividad y dignidad.
- Valorar las diferencias individuales y culturales.
- Dirigirse amablemente a las demás personas, presentes y ausentes.
- Realizar peticiones con amabilidad.
- Adoptar modales de educación como saludar y despedirse de los compañeros de trabajo.
- Compartir y gestionar el conocimiento como la mejor manera de aprender y crecer dentro de la organización.
- Mantener una comunicación abierta, respetuosa y asertiva, aportando al crecimiento personal y profesional de los miembros del equipo de trabajo.
- Informar con veracidad, oportunidad y claridad aspectos relevantes y decisiones que adopte **ALMACONTACT S.A.S** que incidan e involucren a los empleados.
- Manejar de forma responsable y confidencial la información de **ALMACONTACT S.A.S.**
- Expresar las ideas y opiniones de forma clara y precisa.
- Escuchar a las personas antes de emitir juicios sobre ellos.
- Ser abiertos a la crítica y autocrítica constructiva para convertirla en un aporte satisfactorio y agradable en el desarrollo de nuestro quehacer empresarial.
- Valorar y respetar la diferencia y la oposición o contradicción.
- Evitar la crítica destructiva, descalificar o desprestigiar las actividades realizadas por otros con mala intención.
- Prepararse para escuchar y atender la crítica y convertirla en un insumo importante para el mejoramiento continuo.
- Buscar alcanzar acuerdos satisfactorios.
- Evitar juicios de valor.
- No juzgar la información recibida sin antes investigar y analizar su veracidad.
- Respetar los turnos de opinión, sin interrupciones.
- Fomentar la participación en las reuniones, donde los participantes se sientan cómodos de realizar sus aportes.
- No patrocinar los enfrentamientos o situaciones violentas.
- Privilegiar el diálogo respetuoso como la herramienta esencial para construir acuerdos.
- Respetar nuestra privacidad y la de los compañeros de trabajo.



	GESTIÓN HUMANA (SST)	Versión 1
	MANUAL DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	Fecha Aprobación: 29/09/2021
	Elaborado Por: Lorena Fontecha	Aprobado Por: María V. Gantivar

- No patrocinar el chisme y el rumor.
- Evitar que los comentarios afecten la integridad de las personas, el clima laboral y el logro de los objetivos.
- Respetar la vida privada de los compañeros de trabajo (evitar contar la vida personal a todo el mundo y ventilar la de otros).
- No juzgar por la primera impresión y basado en comentarios.
- Privilegiar las decisiones soportadas en hechos y datos.
- Mantener los problemas bajo control dentro del proceso que se gestó, en la medida que sea posible.
- Construir un ambiente de trabajo agradable, fomentando el respeto y las buenas relaciones en el desempeño productivo de los funcionarios y el logro de los objetivos de **ALMACONTACT S.A.S.**
- Saludar de manera amable a los demás, dar las gracias y pedir el favor respetuosamente.
- Evitar aislar o excluir a un compañero de trabajo.
- Estimular la construcción de relaciones sanas y efectivas con compañeros de trabajo, basadas en la sinceridad y confianza.
- Participar activamente de todas las actividades de bienestar laboral programadas en **ALMACONTACT S.A.S.**
- Convocar a la convivencia desde una actitud positiva.
- Buscar siempre el beneficio mutuo en las relaciones de trabajo.
- Promover el dialogo como forma de construir acuerdos.
- No tolerar actos de violencia como amenazas, ni represalias por parte ningún empleado hacia otros compañeros.
- Fomentar las buenas acciones entre jefes y colaboradores, las cuales deben ser cordiales y respetuosas.
- Valorar el buen trabajo y fomentar el reconocimiento de logros sincero y oportuno entre compañeros.
- Reconocer los logros y buenos resultados de los servidores, no apropiarse de los logros que no correspondan.
- Delegar en los colaboradores funciones, como forma de facilitar el desarrollo y permitir la apropiación de responsabilidades.
- Propiciar espacios de generación de ideas que permitan una mejor gestión.
- Crear espacios para expresar a compañeros y colaboradores el aprecio, interés y reconocimiento por el valor agregado a las funciones de los servidores.
- Destacar más las fortalezas que las debilidades, como forma de mantener en los servidores una actitud motivadora y positiva.



	GESTIÓN HUMANA (SST)	Versión 1
	MANUAL DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	Fecha Aprobación: 29/09/2021
	Elaborado Por: Lorena Fontecha	Aprobado Por: María V. Gantivar

- Hacer uso adecuado y respetuoso de las zonas comunes y puestos de trabajo, garantizando que permanezcan limpios y ordenados.
- Respetar el espacio de trabajo compartido.
- Evitar interrumpir las labores de los compañeros.
- Manejar un tono de voz adecuado.
- Depositar los residuos en los lugares establecidos.
- Dejar los baños como nos gustaría encontrarlos, limpios.
- Organizar las sillas y mesas al terminar de consumir los alimentos.
- Hacer uso adecuado de la cantidad de agua, jabón de manos y papel higiénico.
- Todos los espacios de **ALMACONTACT S.A.S** deben estar libres de humo.

DEBERES DE CONVIVENCIA LABORAL

La calidad de los servidores enaltece a los miembros de la empresa, además todos tienen el deber de engrandecerla y dignificarla. Son deberes de los funcionarios las acá establecidos.

Son deberes de los trabajadores:

- Cumplir con todas las normas internas adoptadas por el trabajador para el buen funcionamiento de **ALMACONTACT S.A.S**.
- Respetar a los compañeros en todo momento y lugar (incluyendo a todo el personal que labore en **ALMACONTACT S.A.S**, incluso trabajadores temporales y practicantes).
- Dar trato respetuoso a los demás frente a raza, creencia religiosa o preferencia sexual.
- Comunicarse de manera asertiva y tranquila.
- Cumplimiento de las obligaciones derivadas de su vinculación.
- Comunicar oportunamente a en **ALMACONTACT S.A.S** las observaciones que estime puedan provocar daños o perjuicios en cuanto al acoso laboral se refiere.

DERECHOS DE CONVIVENCIA LABORAL

- Derecho a ser respetado.
- Derecho a recibir un trato digno frente a creencias religiosas o identidad sexual.
- Derecho a manifestar su opinión o emociones.
- Derecho a ser escuchado cuando expone un argumento o punto de vista.



	GESTIÓN HUMANA (SST)	Versión 1
	MANUAL DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	Fecha Aprobación: 29/09/2021
	Elaborado Por: Lorena Fontecha	Aprobado Por: María V. Gantivar

- Derecho a realizar las labores que se encuentren dentro del manual de sus funciones.
- Derecho a ser escuchado por el comité de convivencia cuando identifique conductas que atenten contra la convivencia laboral de la empresa. (Incluyendo maltrato laboral o conductas de acoso).

CUMPLIMIENTO DEL MANUAL

Cumplimiento del manual: Se establece como instancia se promueva, socialice y se verifique el cumplimiento del presente manual de convivencia laboral, tanto a los miembros del comité como a los servidores de **ALMACONTACT S.A.S.**

También es importante resaltar que las quejas y reclamos serán presentadas en primera instancia al jefe inmediato y posteriormente al comité de convivencia laboral para que realice las debidas recomendaciones con relación a **ALMACONTACT S.A.S.**, motivando a su vez al trabajador para que corrija la conducta que está afectando la convivencia laboral; ante el incumplimiento reiterativo por parte del trabajador aun después de haber establecido acciones correctivas y compromisos, el trabajador será remitido al jefe de gestión talento humano quien analizará el caso y tomara medidas de acuerdo al reglamento interno de **ALMACONTACT S.A.S.**

Si es del caso, las problemáticas y situaciones contrarias al manual de convivencia laboral, para que se adopten los correctivos y se efectúe las investigaciones pertinentes.

PROCESO PARTICIPATIVO DEL MANUAL

Todos los servidores de **ALMACONTACT S.A.S.** asumirán el compromiso de vigilar el cumplimiento de este manual de convivencia laboral ante conductas que le sean contrarias. Se firmara por parte de los funcionarios de la entidad en constancia de conocimiento y aplicación del contenido del presente manual.

