



## MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

CENTRO COMERCIAL SANTAFÉ MEDELLIN P.H.

Código: M-DH-01

Página: 1 de 9

# MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

Versión: 04, Agosto 22 de 2022

Revisión: 04, Agosto 22 de 2022

**COPIA EN PAPEL NO CONTROLADO**



# MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

CENTRO COMERCIAL SANTAFÉ MEDELLIN P.H.

Código: M-DH-01

Página: 2 de 9

## INTRODUCCIÓN

El Comité de Convivencia del Centro Comercial Santafé Medellín P.H., fue creado conforme a la Resolución 2646 de 2008, Resolución 652 de 2012, Resolución 1356 de 2012, la Resolución 2404 de 2019, 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 empleados del centro comercial deben acatar.

## I. POLÍTICAS DE CONVIVENCIA LABORAL

El Centro Comercial Santafé Medellín P.H., está comprometido a cumplir con toda la normatividad presente y futura sobre el Acoso Laboral, como prevenirlo y como atenderlo.

Para llevar a cabo esta finalidad, el Centro Comercial desarrolla de manera conjunta con todos los empleados actividades que tiendan a promover un clima laboral sano y feliz y en particular, el Comité de Convivencia está dispuesto a realizar todos los 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 los empleados, del grupo de trabajo en general o que eventualmente se puedan configurar como un acoso laboral.

De conformidad con estas directrices, el Centro Comercial Santafé Medellín P.H., 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 empresa.

## 2. PRINCIPIOS DE CONVIVENCIA

Los principios del Centro Comercial Santafé Medellín, son un referente ético para guiar las actitudes, buenas prácticas y sanas costumbres que conlleven un clima laboral tranquilo y libre de acosos.

Las **personas** como el elemento más valioso del Centro Comercial.

La **interacción** equitativa y justa mediante la expresión y escucha respetuosa de todos.

El **cumplimiento** de las normas como vehículo para una convivencia armónica y productiva.

La **tolerancia** para promover un ambiente laboral pacífico, respetuoso y positivo para todos.

La **búsqueda** del interés colectivo por encima del particular.



## MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

CENTRO COMERCIAL SANTAFÉ MEDELLIN P.H.

Código: M-DH-01

Página: 3 de 9

### 3. NORMAS DE CONVIVENCIA

Estas normas son creadas con el fin de generar un clima laboral sano, estable y duradero en el Centro Comercial Santafé Medellín.

#### 3.1 Trabajo en equipo:

Entregar lo mejor de cada uno, cooperar con los demás compañeros de trabajo, valorar las necesidades del otro y ser solidario en todo momento. Escucharse respetuosamente, aconsejar a los demás cuando sus conductas sean contrarias a una sana convivencia, fomentar la colaboración, solidaridad y compañerismo y comprender que trabajar bajo presión, requiere de nuestro mejor desempeño.

#### 3.2 Respetar a los demás:

Reconocer que todos somos humanos, valorar sus esfuerzos, conocimientos y posibilidad de cometer errores. Todas las personas merecen ser respetadas y tratadas con dignidad, sin distinción de las diferencias individuales y culturales. Tener un trato cordial y amable, saludar, despedirse, pedir el favor y dar las gracias.

#### 3.3 Respeto por la privacidad:

Evitar los chismes, rumores y malos comentarios pues estos afectarán la integridad de las personas, su dignidad y el clima laboral. Comprender que todas las personas tienen vida privada, intimidad y nadie quiere que esta sea revelada.

Evitar juzgar en primeras impresiones y comentarios mal intencionados, por el contrario, se privilegiarán las decisiones soportadas en hechos y datos.

#### 3.4 Estar abiertos a la crítica:

La autocrítica y las críticas constructivas se convierten en un aporte muy valioso en el desarrollo de todas las personas. Todos valorarán y respetarán las opiniones diferentes, escucharán y atenderán la crítica para convertirla en una oportunidad de mejoramiento continuo. Todos privilegiarán el diálogo respetuoso como la herramienta esencial para construir acuerdos y evitarán la crítica destructiva que solo tiene como fin desprestigiar las conductas del otro.

#### 3.5 Comunicación afectiva y efectiva:

Todos los compañeros de trabajo tendrán acceso a información veraz, oportuna y clara sobre aspectos relevantes y decisiones que impacten al Centro Comercial. Todos entienden que la información se debe manejar de manera responsable y confidencial y que se debe escuchar y tener claridad sobre los hechos antes de emitir juicios de valor.

#### 3.6 Valorar y querer el sitio de trabajo:

El espacio de trabajo es el lugar donde se permanece la mayoría del tiempo, por ello, respetarlo, compartirlo, evitar las interrupciones innecesarias, manejar un tono de voz bajo, mantener el puesto de trabajo, los baños y las zonas comunes limpias y ordenadas, harán que todos se enamoren de su lugar de trabajo y cada día los alegre llegar a él.

#### 3.7 Predicar con el ejemplo:

Buscar ser consecuente con lo que se dice y lo que se hace. Todos serán responsables de las consecuencias de sus actos y se aceptarán con honestidad y transparencia. Cada uno trabajará en un modelo positivo de comportamiento, cumplirá sus compromisos, será acorde con sus palabras, manifestará coherente y respetuosamente las órdenes, tareas y favores.



## MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

CENTRO COMERCIAL SANTAFÉ MEDELLIN P.H.

Código: M-DH-01

Página: 4 de 9

### 3.8 Construir un ambiente de trabajo agradable:

Todos procurarán saludarse amablemente, dar las gracias y pedir el favor amablemente. Evitarán aislar compañeros de trabajo y promoverán la construcción de relaciones sanas y efectivas con los demás basadas en la sinceridad, compañerismo y confianza. Comprender que la participación en las actividades de bienestar laboral promueven una sana convivencia, unión y mejoran las relaciones de trabajo.

### 3.9 Valorar el trabajo y las buenas acciones de los demás:

El reconocimiento de los logros, así sean pequeños, incentiva al otro y le alegra el día. Delegar funciones y nuevas responsabilidades permite el crecimiento profesional del otro y el descubrimiento de las fortalezas como forma de mantener una actitud motivante.

### 3.10 Flexibilidad

Todos los días se vivirán situaciones diferentes, por ello, ajustar el comportamiento y la actitud de forma efectiva y afectiva hacia los problemas y las personas ayudarán a una pronta solución.

## 4. VALORES

Todos los colaboradores del Centro Comercial Santafé Medellín P.H. buscarán trabajar en armonía y ayudarán para que conjuntamente se cumplan los siguientes valores y procurarán actuar siempre éticamente en pro de una convivencia sana, tranquila y feliz.

**4.1 Transparencia es nuestra esencia:** Honestidad, integridad y transparencia son las bases de nuestro actuar.

**4.2 Factor WOW:** Pensamos diferente, somos curiosos, aventureros y creativos; nos atrevemos, ¡exploramos y avanzamos!.

**4.3 ¡Más que bien! ¡más allá:** Perseguimos la excelencia agregando valor en todo lo que hacemos.

**4.4 Lo hacemos de corazón:** Somos apasionados y perseguimos con determinación los resultados; nos comprometemos, inspiramos, disfrutamos.

**4.5 Maxi-mini:** Lo hacemos en grande, cuidando cada detalle.

**4.6 Una gran familia:** Somos unidos, alegres, cercanos, positivos. Todos somos más que uno y no somos uno sin todos.

**4.7 Liderazgo:** En Santafé todos somos líderes.

## 5. 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 colaboradores deben comprometerse conscientemente y cumplir con los deberes de convivencia y orientarse por los valores y principios establecidos en este manual.

### 5.1 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.



# MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

CENTRO COMERCIAL SANTAFÉ MEDELLIN P.H.

Código: M-DH-01

Página: 5 de 9

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 inculpar a los demás.

## 5.2 Derechos

1. Ser respetado
2. Recibir un trato digno y amable
3. Expresarse libremente de manera pacífica, siempre y cuando no se afecte la dignidad de los demás.
4. Ser escuchado en todo momento, aun cuando se identifiquen conductas de acoso laboral.

## 6. 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 empresa”

El papel principal de los miembros del Comité es la prevención de conductas de acoso, por tanto deben ser conciliadores, prudentes, asertivos, con capacidad de escucha y que generen 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.

### 6.1 Selección, elección y conformación de los integrantes al 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 ética; así mismo, habilidades de comunicación asertiva, liderazgo y resolución de conflictos.

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

Para su elección se tiene en cuenta que:

- La Gerencia escoge a sus representantes
- Los trabajadores escogen a sus representantes por elección popular, con sus respectivos suplentes.

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.

Se elige el comité por un periodo de dos (2) años, al cabo del cual podrán ser reelegidos sus integrantes.

### 6.2 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 entidad pública o empresa privada.
- 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.
- 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 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, deberá remitir la queja a la Procuraduría General de la Nación, tratándose del sector público. En el sector privado, el Comité informará a la alta dirección de la empresa, 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 de la entidad pública o la empresa privada las recomendaciones para 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 Desarrollo Humano 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 de la entidad pública o empresa privada.
- A nivel de evaluación del clima laboral, el Comité podrá proponer o hacer recomendaciones al respecto.

### 6.3 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:

#### 6.3.1 Presidente

- Convocar a los miembros del comité a las sesiones ordinarias y extraordinarias, indicando el día, la hora y el lugar de la reunión.
- Presidir y orientar las reuniones ordinarias y extraordinarias en forma dinámica y eficaz.
- Tramitar ante la dirección de Desarrollo Humano y Gestión Organizacional, las recomendaciones aprobadas en el comité, para su respectiva gestión.
- La dirección de Desarrollo Humano y Gestión Organizacional gestionará ante la Gerencia los recursos para el funcionamiento del comité.

#### 6.3.2 Secretario

- Recibir y dar trámite a las quejas presentadas por escrito en las que se describan las situaciones que pueden construir 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.



## MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

CENTRO COMERCIAL SANTAFÉ MEDELLIN P.H.

Código: M-DH-01

Página: 7 de 9

### 6.4 Reuniones del Comité de Convivencia Laboral

El comité se reúne en forma ordinaria trimestralmente en las instalaciones del Centro Comercial 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. 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 dejara 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.

### 7. 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 si 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 cumpla 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.

### 8. METODOLOGIA

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Reportar o interponer queja	Colaborador	Solicita a cualquiera de los miembros del comité el formato F-DH-02 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.  Luego de recibida la queja el Comité debe reunirse dentro de los 8 días calendario para revisar el caso.
3	Tramitar la queja	Comité de Convivencia Laboral	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.  Si la queja corresponde a un caso de acoso laboral sigue los lineamientos descritos en el numeral 8.4

Versión: 04, Agosto 22 de 2022

Revisión: 04, Agosto 22 de 2022

**COPIA EN PAPEL NO CONTROLADO**

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
4	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 tiene máximo 8 días calendario para tramitar las reuniones.</p>
5	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><i>Nota:</i> 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>

## 9. SANCIONES

Si como resultado de la actuación del Comité, éste considera prudente adoptar medidas disciplinarias o terminación de contratos de trabajo, dará traslado de las recomendaciones y sugerencias a los funcionarios pertinentes del Centro Comercial Santafé Medellín P.H, para que adelanten los procedimientos que correspondan de acuerdo con lo establecido para estos casos en el reglamento interno de trabajo y la ley Colombiana. Atendiendo siempre el principio de confidencialidad.





# MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

CENTRO COMERCIAL SANTAFÉ MEDELLIN P.H.

Código: M-DH-01

Página: 9 de 9

## 10. REGISTROS:

CODIGO	TITULO
F-DH-02	Reporte de quejas por acoso laboral
-	Acta de reunión

Versión	Fecha modificación	II. DESCRIPCION DEL CAMBIO	Responsable
01	20/02/2017	Se crea el Manual de Convivencia Laboral, incluye el procedimiento para la atención de quejas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral	Coordinador SG/Auxiliar de SG/
02	28/11/2018	Se actualiza la misión, la visión y los valores.	Coordinador SG
03	25/10/2019	Se incluye en el objetivo la resolución 2404 de 2019 Se cambia en nombre al numeral 9. Procedimiento ante quejas o situaciones de convivencia laboral. Antes llamado Procedimiento ante problemas de convivencia laboral, y se adiciona dentro de las funciones del comité: A nivel de evaluación del clima laboral, el Comité podrá proponer o hacer recomendaciones al respecto.	Directora de Desarrollo Humano y Gestión Organizacional
04	22/08/2022	Se adiciona la Ley 2209 de 2022, se incluye el valor de Liderazgo, se elimina la misión y visión del Centro Comercial Santafé Medellín. En el ítem 3.6.1 Se relaciona la dirección de Desarrollo Humano y Gestión Organizacional, como el receptor de las recomendaciones aprobadas en el comité, para su respectiva gestión y como responsable de gestionar ante la Gerencia los recursos para el funcionamiento del comité.	Directora de Desarrollo Humano y Gestión Organizacional Coordinadora SGySST

## 12. CONTROL DE APROBACION

Revisión	Fecha Revisión	Revisado Por	Aprobado Por
04	22/08/2022	Directora de Desarrollo Humano y Gestión Organizacional Coordinadora SGySST	Directora de Desarrollo Humano y Gestión Organizacional

Versión: 04, Agosto 22 de 2022

Revisión: 04, Agosto 22 de 2022

**COPIA EN PAPEL NO CONTROLADO**