

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	Código: MAN-SST-003
		Fecha: agosto 2026
		versión: 2
		Página 1 de 20

1. INTRODUCCION

En Humanos Asesoría en Servicios Ocasionales S.A., trabajamos bajo el firme compromiso de promover un entorno laboral respetuoso, inclusivo y seguro para todos nuestros colaboradores, tanto trabajadores directos como en misión en las diferentes empresas usuarias, así como contratistas y demás actores vinculados con nuestra organización.

El presente Manual de Convivencia Laboral ha sido elaborado en cumplimiento de la Resolución 3461 de 2025 del Ministerio de Trabajo, de las disposiciones de la Ley 1010 de 2006 sobre acoso laboral, la Ley 2466 de 2025, y en coherencia con los compromisos internacionales adquiridos por Colombia en materia de derechos humanos.

Este documento constituye una herramienta práctica para orientar la conducta y las relaciones en el ámbito laboral, fortaleciendo la cultura organizacional, protegiendo la dignidad humana y garantizando el derecho a un trabajo en condiciones seguras, saludables y respetuosas.

Entendemos la convivencia en el trabajo no solo como la ausencia de conflictos, sino como la construcción de relaciones basadas en el respeto mutuo, la tolerancia y la inclusión. Por ello, este manual establece normas de comportamiento, mecanismos de diálogo y rutas de atención que permiten identificar, prevenir, gestionar y resolver de manera oportuna las situaciones que puedan afectar el ambiente laboral.

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	Código: MAN-SST-003
		Fecha: agosto 2026
		versión: 2
		Página 2 de 20

2. JUSTIFICACION

En Humanos Asesoría en Servicios Ocasionales S.A. reconocemos que la convivencia laboral es un pilar fundamental para el bienestar de nuestros trabajadores y para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. La interacción constante entre colaboradores directos, en misión, contratistas y empresas usuarias genera entornos de trabajo diversos, donde pueden surgir diferencias que, si no se gestionan adecuadamente, impactan negativamente la productividad, el clima laboral y la salud de los trabajadores.

Por esta razón, resulta indispensable contar con un Manual de Convivencia Laboral que no solo dé cumplimiento a la normatividad vigente, sino que también se convierta en un instrumento preventivo y formativo, orientado a consolidar prácticas de respeto, inclusión y resolución pacífica de conflictos.

Este manual se justifica en la medida en que:

- Ofrece lineamientos claros para prevenir el acoso laboral y cualquier forma de vulneración de la dignidad humana.
- Fortalece la cultura organizacional, promoviendo la tolerancia, la diversidad y la corresponsabilidad en todos los niveles de la empresa.
- Contribuye a la productividad, al propiciar un ambiente laboral saludable y armónico que favorece la motivación y el compromiso de los trabajadores.
- Respalda el cumplimiento legal, garantizando que la organización y sus aliados estratégicos actúen conforme a la legislación colombiana y a los estándares internacionales en derechos humanos.

En síntesis, este manual es una herramienta estratégica que permite a Humanos Asesoría en Servicios Ocasionales S.A. anticiparse a los riesgos psicosociales, fortalecer la confianza entre los diferentes actores laborales y asegurar entornos de trabajo dignos, seguros y respetuosos.

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	Código: MAN-SST-003
		Fecha: agosto 2026
		versión: 2
		Página 3 de 20

3. OBJETIVO GENERAL

Consolidar el Manual de Convivencia Laboral como una herramienta integral que contribuya a garantizar un ambiente de trabajo seguro, saludable y respetuoso en Humanos Asesoría en Servicios Ocasionales S.A., orientando las relaciones laborales bajo principios de dignidad, inclusión y resolución pacífica de conflictos, identificando las conductas no aceptables dentro de la organización y estableciendo planes de intervención idóneos y pertinentes para su prevención y atención.

4. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Implementar un procedimiento formal y accesible para la recepción y trámite de quejas por presunto acoso laboral, garantizando la confidencialidad y dignidad de las personas involucradas, cuyo procedimiento preventivo no podrá extenderse por un período superior a sesenta y cinco (65) días calendario contados desde la recepción de la queja formal, de conformidad con la Resolución 3461 de 2025.
- Capacitar a los integrantes del Comité de Convivencia Laboral al menos una vez al año en temas de prevención del acoso laboral, resolución de conflictos, violencia basada en género y primeros auxilios psicológicos.
- Realizar actividades de sensibilización dirigidas a todos los trabajadores sobre temas de respeto, tolerancia, empatía y sana convivencia en el entorno laboral.
- Realizar seguimiento a los informes trimestrales y anuales del Comité de Convivencia Laboral, con el fin de verificar el cumplimiento de las acciones preventivas, correctivas y de mejora continua.

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	Código: MAN-SST-003
		Fecha: agosto 2026
		versión: 2
		Página 4 de 20

5. ALCANCE

El presente Manual de Convivencia Laboral aplica a todos los trabajadores vinculados directamente a Humanos Asesoría en Servicios Ocasionales S.A., incluyendo colaboradores de planta, trabajadores en misión en las diferentes empresas usuarias, contratistas y demás actores que desarrollen actividades relacionadas con la organización.

Su aplicación comprende:

- La orientación de la conducta y las relaciones laborales bajo principios de respeto, inclusión, dignidad y corresponsabilidad.
- La prevención, identificación y atención de conductas que puedan constituir acoso laboral, violencia, discriminación o cualquier otra forma de afectación a la convivencia.
- La utilización de los mecanismos de queja, trámite y resolución establecidos, garantizando la confidencialidad, la imparcialidad y la oportunidad en cada caso.
- La capacitación y fortalecimiento de competencias del Comité de Convivencia Laboral en temas de prevención del acoso laboral, violencia contra las mujeres y primeros auxilios psicológicos.
- La promoción de un ambiente laboral seguro, saludable y respetuoso, en cumplimiento de la normatividad vigente y los compromisos internacionales en materia de derechos humanos.

Este manual es de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores y actores vinculados con la organización, y deberá ser socializado de manera permanente como parte de la cultura organizacional

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MAN-SST-003
		Fecha: agosto 2026
	MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	versión: 2
		Página 5 de 20

6. CONCEPTOS Y DEFINICIONES

Para la implementación, ejecución y seguimiento del presente Manual de convivencia laboral, la empresa Humanos Asesoría en Servicios Ocasionales S.A. relaciona a continuación entre otros, los conceptos y definiciones generales

- **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST):** consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo. El SG-SST debe ser liderado e implementado por el empleador o contratante, con la participación de los trabajadores y/o contratistas, garantizando a través de dicho sistema, la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo, el mejoramiento del comportamiento de los trabajadores, las condiciones y el medio ambiente laboral, y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo. Para el efecto, el empleador o contratante debe abordar la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales y también la protección y promoción de la salud de los trabajadores y/o contratistas, a través de la implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión cuyos principios estén basados en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).
- **Empresa de Servicios Temporales:** Empresa de Servicios Temporales «EST» es aquella que contrata la prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales, contratadas directamente por la Empresa de Servicios Temporales, la cual tiene con respecto de estas el carácter de empleador.
- **Capacitación:** Conjunto de actividades orientadas a fortalecer los conocimientos, habilidades y competencias de los trabajadores para el adecuado desempeño de sus funciones y la prevención de riesgos en el entorno laboral.

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	Código: MAN-SST-003
		Fecha: agosto 2026
		versión: 2
		Página 6 de 20

- **Acoso laboral:** Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006
- **Acoso sexual:** Según la Ley 2365 DE 2024 todo acto de persecución, hostigamiento o asedio, de carácter o connotación sexual, lasciva o libidinosa, que se manifieste por relaciones de poder de orden vertical u horizontal, mediadas por la edad, el sexo, el género, orientación e identidad sexual, la posición laboral, social, o económica, que se dé una o varias veces en contra de otra persona en el contexto laboral y en las Instituciones de Educación Superior en Colombia
- **ARL:** Administradora de Riesgos Laborales, asesora y brinda asistencia técnica a la empresa para el desarrollo de los programas de prevención y, atiende a los trabajadores que se accidentan o enferman por causas propias del trabajo que desarrollan.
- **Celeridad:** Los procesos deben llevarse a cabo de manera oportuna, evitando dilaciones innecesarias y garantizando que se resuelvan en tiempos razonables.
- **Eficacia:** Las acciones deben ser efectivas para llegar a acuerdo entre las partes y prevenir su repetición.
- **Imparcialidad:** El proceso debe ser imparcial, garantizando que las partes reciban un trato justo y equitativo, sin prejuicios o favoritismos.
- **Confidencialidad:** Principio mediante el cual la información obtenida en el desarrollo de una actuación laboral debe ser manejada de manera reservada y únicamente por las personas autorizadas, protegiendo la privacidad y los derechos de las personas involucradas.

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Código: MAN-SST-003
		Fecha: agosto 2026
	MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	versión: 2
		Página 7 de 20

- No discriminación: Todas las personas sin importar sus características sociales, económicas, edad, etnia, sexo, género, orientación sexual, religión, serán tratadas de manera respetuosa sin distinción alguna.
- CCL: se refiere al Comité de Convivencia Laboral, un organismo que tienen las empresas y entidades públicas en Colombia con el fin de prevenir, atender y mediar el acoso laboral, promoviendo un ambiente de trabajo positivo y respetuoso

7. MARCO NORMATIVO

El presente Manual de Convivencia Laboral de Humanos Asesoría en Servicios Ocasionales S.A. se fundamenta en las siguientes disposiciones legales vigentes en Colombia:

Resolución 3461 de 2025 – Ministerio del Trabajo

- Regula la conformación y funcionamiento de los Comités de Convivencia Laboral.
- Deroga las Resoluciones 652 y 1356 de 2012, actualizando sus disposiciones.
- Fortalece las funciones de los comités, incorporando enfoque de género y procedimientos claros para la atención, seguimiento y prevención de casos.
- Obliga a las empresas a implementar mecanismos de prevención, diálogo y resolución de conflictos dentro del ámbito laboral.

Ley 2466 de 2025

- Reforma Laboral Amplía las garantías laborales e incorpora medidas específicas para prevenir, atender y sancionar el acoso laboral, la discriminación y la violencia en el trabajo.
- Reconoce el acoso en todas sus formas (físico, psicológico, económico y sexual) y en cualquier entorno vinculado al trabajo, incluyendo espacios digitales, transporte y actividades extralaborales.
- Establece la obligación para los empleadores de implementar protocolos de denuncia garantizando confidencialidad, imparcialidad y oportunidad en la atención de casos.

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	Código: MAN-SST-003
		Fecha: agosto 2026
		versión: 2
		Página 8 de 20

- Ordena la capacitación obligatoria en temas de convivencia laboral, acoso, violencia de género y primeros auxilios psicológicos para comités y actores relacionados.

Ley 2365 de 2024 – Prevención y atención del acoso sexual

- Establece medidas para prevenir, proteger y atender los casos de acoso sexual en el ámbito laboral y en las instituciones de educación superior.
- Establece la obligación de los empleadores de implementar medidas de prevención, atención y protección frente al acoso sexual, así como disponer de mecanismos y canales adecuados para la recepción y atención de estos casos.
- Establece medidas de protección para las víctimas y personas denunciantes, con el propósito de prevenir actos de retaliación o cualquier afectación derivada de la presentación de una denuncia por acoso sexual.

En HUMANOS ASESORÍA EN SERVICIOS OCASIONALES S.A., los casos

relacionados con presunto acoso sexual serán gestionados de manera independiente de los procedimientos establecidos para el acoso laboral y la convivencia laboral. Para tal efecto, la empresa cuenta con el Protocolo para la Prevención y Atención del Acoso Sexual, código MAN-SST-004, en el cual se establecen los mecanismos de prevención, reporte, atención, protección, seguimiento y las rutas de actuación correspondientes.

El presente Manual de Convivencia Laboral no sustituye ni modifica el Protocolo MAN-SST-004. Por tanto, cuando se presente una situación que pueda constituir acoso sexual, se deberá activar el protocolo específico establecido por HUMANOS para estos casos, garantizando la confidencialidad, protección de las personas involucradas y el debido proceso conforme a la normatividad vigente.

Convenio 190 de 2019 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

- Establece el derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y el acoso por razón de género, y tiene como objetivo prevenir y eliminar estas conductas en el mundo del trabajo.
- El Convenio 190 fue aprobado en Colombia mediante la Ley 2528 de 2025 y se adopta como referente internacional para la prevención y atención de la

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	Código: MAN-SST-003
		Fecha: agosto 2026
		versión: 2
		Página 9 de 20

violencia y el acoso en el mundo del trabajo, sin perjuicio de su entrada en vigor para Colombia una vez se perfeccione el vínculo internacional correspondiente.

Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 del Sector Trabajo

- Compila y reglamenta la normatividad laboral en Colombia, incluyendo todo lo relacionado con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- En su Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6 establece las disposiciones sobre prevención de riesgos laborales y convivencia en el trabajo.
- Obliga a las empresas a implementar programas y mecanismos de prevención del acoso laboral, alineados con la Ley 1010 de 2006 y las resoluciones sobre Comités de Convivencia

Ley 1010 de 2006 – Prevención y sanción del acoso laboral

- Constituye la base legal en Colombia para el tratamiento del acoso laboral.
- Define las modalidades de acoso, los mecanismos de protección a las víctimas, sanciones aplicables y responsabilidades de empleadores y trabajadores.
- Obliga a las organizaciones a prevenir activamente estas conductas y garantizar un ambiente de trabajo respetuoso y digno.

Constitución Política de Colombia 1991

- Artículo 25: El trabajo es un derecho y una obligación social, goza de la especial protección del Estado y debe desarrollarse en condiciones dignas y justas.
- Artículo 53: Reconoce principios mínimos del trabajo, como la igualdad de oportunidades, la estabilidad, la capacitación, la irrenunciabilidad de beneficios mínimos y la protección especial frente a condiciones adversas.
- Artículo 93: Los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Colombia prevalecen en el orden interno, lo cual respalda la incorporación de convenios de la OIT sobre acoso, violencia y discriminación laboral.

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	Código: MAN-SST-003
		Fecha: agosto 2026
		versión: 2
		Página 10 de 20

8. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

TOLERANCIA	En Humanos Asesoría en Servicios Ocasionales S.A. entendemos la tolerancia como un principio fundamental para garantizar la convivencia y el respeto en el entorno laboral. Este valor implica reconocer, aceptar y valorar la diversidad de pensamientos, creencias, culturas, orientaciones, identidades y formas de trabajo que enriquecen a nuestra organización. La tolerancia se traduce en la capacidad de escuchar y comprender diferentes puntos de vista, aun cuando no se compartan, promoviendo siempre el diálogo abierto, la empatía y la construcción conjunta de soluciones. Para Humanos Asesoría en Servicios Ocasionales S.A., la tolerancia es una herramienta estratégica para fortalecer la cultura organizacional, mantener un ambiente laboral armónico y potenciar el trabajo en equipo.
RESPETO	En Humanos Asesoría en Servicios Ocasionales S.A. entendemos el respeto como la base de nuestras relaciones laborales. Implica reconocer la dignidad de cada persona, valorar sus diferencias y tratar a todos con cortesía, consideración y justicia. Este valor orienta nuestras acciones diarias, promoviendo un ambiente de confianza, inclusión y armonía en el lugar de trabajo
EQUIDAD	En Humanos Asesoría en Servicios Ocasionales S.A. la equidad es un pilar esencial de nuestras relaciones laborales. Significa garantizar un trato justo y equilibrado, reconociendo las particularidades de cada persona y asegurando igualdad de oportunidades en el acceso, la participación y el desarrollo dentro de la organización. La equidad nos permite construir un entorno más justo, inclusivo y armónico.
INTEGRIDAD	En Humanos Asesoría en Servicios Ocasionales S.A. concebimos la integridad como la coherencia entre los principios, las palabras y las acciones. Implica actuar con honestidad, responsabilidad y ética en cada decisión, generando confianza y credibilidad tanto al interior de la organización como frente a nuestros clientes externos. La integridad fortalece nuestra cultura organizacional y nos orienta hacia un comportamiento transparente y ejemplar.

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	Código: MAN-SST-003
		Fecha: agosto 2026
		versión: 2
		Página 11 de 20

BIENESTAR	En Humanos Asesoría en Servicios Ocasionales S.A. entendemos el bienestar como la promoción integral de la salud física, mental y emocional de nuestros colaboradores. Este valor se refleja en la creación de condiciones seguras y saludables de trabajo, el impulso de prácticas que favorezcan la armonía laboral y el equilibrio con la vida personal, y el compromiso de velar por la calidad de vida de quienes hacen parte de la organización.
-----------	--

9. CONDUCTAS NO ACEPTABLES

La inclusión de una conducta en el presente Manual como conducta no aceptable tiene finalidad preventiva, pedagógica y de convivencia y no implica, por sí sola, que constituya una falta disciplinaria. Las faltas y sanciones aplicables serán exclusivamente las previstas en la ley, el contrato de trabajo y el Reglamento Interno de Trabajo, con observancia del debido proceso.

ACOSO LABORAL Según la Ley 1010 de 2006 e entiende como una conducta persistente y demostrable que busca infundir miedo, intimidación, desánimo o causar perjuicio en el trabajador.	Persecución laboral (Control excesivo e intimidante, Cambio constante e injustificado de funciones o tareas, Asignación de tareas imposibles o innecesarias, Hostigamiento) Discriminación laboral (Por género o estado civil, Por edad, Por discapacidad o condición de salud, Por orientación sexual o identidad de género, Por origen étnico, cultural o religioso, Por condición socioeconómica) Maltrato laboral (Agresiones verbales, Humillaciones en público, Amenazas e intimidaciones, Descalificación continua) Inequidad laboral (Asignación desigual de cargas de trabajo, Negación injustificada de beneficios, Acceso desigual a recursos, Condiciones laborales desbalanceadas) Aislamiento social o laboral (Exclusión en actividades de integración, No asignar tareas o asignar tareas irrelevantes, Negar el acceso a información necesaria)
--	--



VIOLENCIA VERBAL Y/O FISICA	Violencia verbal: (Usar insultos, groserías o expresiones humillantes, Amenazar con despido o sanciones sin fundamento real, Difundir rumores ofensivos que dañen la reputación del trabajador) Violencia física (Empujar, golpear o intentar agredir físicamente a un compañero, Lanzar objetos o golpear escritorios/puertas con el fin de intimidar, Destruir o dañar intencionalmente pertenencias de un trabajador.)
DESPROTECCION LABORAL	• Asignar tareas de alto riesgo • Ignorar reportes de condiciones inseguras • No atender a tiempo un accidente laboral • No informar ni capacitar sobre planes de emergencia y evacuación • Permitir jornadas extensas sin pausas
ABUSO DEL PODER O AUTORIDAD	• Utilizar la posición jerárquica para imponer cargas excesivas o indebidas • Amenazar con sanciones o despido de manera arbitraria y sin fundamento legal
USO INDEBIDO DE LA COMUNICACIÓN Y MEDIOS DIGITALES	• Enviar mensajes ofensivos, discriminatorios o intimidantes a través de medios digitales de la empresa • Difundir información falsa o confidencias por redes sociales, chats u otros canales electrónicos • Utilizar los canales corporativos para acosar, amenazar o agredir a los compañeros o clientes
CONDUCTAS QUE ATENTEN CONTRA LA SEGURIDAD Y LA SALUD DE LOS YTRABAJADORES	• Fumar en lugares no autorizados • Daño intencional a las instalaciones, equipos y herramientas de trabajo. • Actitudes negligentes que atenten la integridad de los compañeros. • Consumo de alcohol o drogas dentro de las instalaciones de la empresa en la jornada laboral.
CONDUCTAS QUE ATENTEN CONTRA LA TRANSPARENCIA Y LA ETICA	• Solicitar o aceptar sobornos o regalos indebidos a cambio de beneficios laborales • Ocultar errores intencionalmente para evitar responsabilidades, afectando la gestión de la empresa. • Favorecer a ciertos trabajadores o proveedores por interés personal, y no por criterios de mérito o calidad. • Mentir o proporcionar información falsa en procesos internos • Hacer uso indebido de recursos de la empresa

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	Código: MAN-SST-003
		Fecha: agosto 2026
		versión: 2
		Página 13 de 20

ACOSO SEXUAL	Conductas verbales, Conductas no verbales, Conductas físicas Las quejas por presunto acoso sexual o violencia por razones de género no serán tramitadas por el Comité de Convivencia Laboral. Cuando el Comité, alguno de sus integrantes o el canal de convivencia reciba información que razonablemente corresponda a estas conductas, deberá activar inmediatamente la ruta prevista en el Protocolo MAN-SST-004, preservando la reserva y evitando la revictimización.
---------------------	--

10. PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR Y GESTIONAR CONDUCTAS NO ACEPTABLES

Con el fin de garantizar un entorno laboral respetuoso y en concordancia con los lineamientos del presente Manual de Convivencia, HUMANOS ASESORÍA EN SERVICIOS OCASIONALES S.A. ha establecido los siguientes canales de comunicación para la recepción de quejas y reportes relacionados con conductas no aceptables:

- Correo electrónico institucional: los colaboradores podrán remitir sus reportes al buzón convivencia@humanossa.com, destinado exclusivamente para manifestar cualquier comportamiento contrario a lo dispuesto en este manual.
- Ejecutiva de Cuenta de HUMANOS asignada a la empresa usuaria: Cada empresa usuaria cuenta con una ejecutiva de cuenta, quien está facultada para orientar en el proceso de gestión correspondiente y guiar a las empresas en la forma adecuada de realizar los reportes.

Estos canales buscan asegurar la confidencialidad, oportunidad y trazabilidad en la atención de los reportes, fomentando así un clima laboral basado en el respeto, la ética y la transparencia.

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	Código: MAN-SST-003
		Fecha: agosto 2026
		versión: 2
		Página 14 de 20

RUTA PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS

PASO 1. PRESENTA TU QUEJA

 Envía tu queja al correo:

convivencia@humanosass.com

También puedes comunicarla a las Ejecutivas de Cuenta o al área de SST.

PASO 2. RECEPCIÓN DE LA QUEJA

 Tu información será manejada bajo principios de:

Reserva • Confidencialidad • Imparcialidad • Eficacia

Se garantizará el derecho a la defensa y la protección de las personas involucradas.

PASO 3. AMPLIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

 Se podrá citar a la persona que presenta la queja para:

- Ampliar y aclarar la información.
- Brindar orientación sobre el procedimiento.
- Recopilar la información necesaria para la gestión del caso.

PASO 4. ACTUACIÓN DEL COMITÉ

 Cuando corresponda, se convocará al **Comité de Convivencia Laboral (CCL)**.

El Comité podrá:

-  Facilitar espacios de diálogo.
-  Promover acuerdos y compromisos.
-  Formular recomendaciones.
-  Realizar seguimiento a las medidas acordadas.

Importante: El Comité de Convivencia Laboral **no impone sanciones ni adelanta procesos disciplinarios**. Cuando corresponda, el caso será orientado o remitido a la instancia competente.

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	Código: MAN-SST-003
		Fecha: agosto 2026
		versión: 2
		Página 15 de 20

11. ETAPAS Y PLAZOS

Etapas	Descripción	Plazo
1. Recepción de la queja	La queja se presenta a través de los canales dispuestos (correo institucional o Comité). El Comité registra formalmente la recepción.	Hasta 5 días calendario desde la presentación.
2. Examen confidencial de la situación	El Comité analiza de manera reservada, confidencial, imparcial y objetiva los hechos reportados.	5 días calendario, prorrogables hasta 15 días calendario como máximo.
3. Escucha individual de las partes	Se cita a la persona denunciante y a la persona señalada para escuchar su versión por separado.	Dentro de los 5 días calendario siguientes al examen confidencial.
4. Reunión de diálogo y compromisos	El Comité promueve el diálogo entre las partes y formula un plan de mejora con compromisos verificables.	5 días calendario después de la escucha individual, prorrogables hasta completar un máximo de 15 días calendario en esta etapa.
5. Seguimiento de compromisos	El Comité realiza seguimiento mensual para verificar el cumplimiento de los acuerdos alcanzados.	Mensual, mientras dure el plan de mejora.
6. Remisión del caso	Cuando no se llegue a un acuerdo, se incumplan las recomendaciones o la conducta persista, el Comité informará a la Alta Dirección de HUMANOS ASESORÍA EN SERVICIOS OCASIONALES S.A., cerrará el trámite preventivo y comunicará a la persona trabajadora que podrá presentar la queja ante el Inspector del Trabajo o acudir ante el juez competente, sin perjuicio de las actuaciones laborales internas que resulten procedentes.	Hasta 15 días calendario después de verificado el incumplimiento.

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	Código: MAN-SST-003
		Fecha: agosto 2026
		versión: 2
		Página 16 de 20

7. Informe a la alta dirección	El Comité informa a la gerencia de HUMANOS ASESORÍA EN SERVICIOS OCASIONALES S.A. sobre las actuaciones y presenta recomendaciones preventivas y correctivas.	Entre 5 y 10 días calendario posteriores a la remisión del caso.
8. Informe de gestión del Comité	Se presentan informes periódicos que incluyan estadísticas, avances y recomendaciones.	Trimestral y anual.
9. Plazo máximo del procedimiento	Todo el proceso (recepción, análisis, escucha, diálogo, plan y seguimiento) debe cerrarse dentro del plazo legal.	Máximo 65 días calendario (improrrogable).

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	Código: MAN-SST-003
		Fecha: agosto 2026
		versión: 2
		Página 17 de 20

12. ROLES Y RESPONSABILIDADES.

Actor	Roles y Responsabilidades
Empleador	• Conformar y garantizar el funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral (CCL). • Disponer de canales seguros y confidenciales para reportar quejas. • Proveer los recursos económicos, técnicos y humanos necesarios para el funcionamiento del CCL y las actividades de prevención. • Implementar las recomendaciones y medidas preventivas emitidas por el Comité. • Promover un ambiente de trabajo respetuoso y libre de acoso.
Comité de Convivencia Laboral (CCL)	• Recibir, analizar y dar trámite a las quejas dentro de los plazos legales. • Actuar con reserva, confidencialidad, imparcialidad y respeto al debido proceso • Promover espacios de diálogo y acuerdos entre las partes. • Realizar seguimiento a los compromisos y elaborar informes periódicos.
ARL	• Brindar asesoría técnica y acompañamiento en la prevención de conflictos laborales. • Capacitar en temas de convivencia, prevención del acoso y resolución de conflictos. • Apoyar al empleador y al CCL en la implementación de programas de intervención y mejora.
Trabajadores	• Conocer y cumplir las disposiciones del Manual de Convivencia. • Reportar de manera responsable cualquier situación que afecte la convivencia laboral. • Participar en los procesos de diálogo y compromisos de mejora. • Contribuir a un ambiente laboral respetuoso, colaborativo y libre de acoso.

13. CAPACITACION

En cumplimiento de la Resolución 3461 de 2025, HUMANOS ASESORÍA EN SERVICIOS OCASIONALES S.A. garantiza la ejecución de capacitaciones en temas relacionados con la prevención del acoso laboral, la resolución de conflictos, la promoción del trabajo en equipo y la adecuada gestión de las quejas y reclamaciones.

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	Código: MAN-SST-003
		Fecha: agosto 2026
		versión: 2
		Página 18 de 20

Estas capacitaciones se encuentran contempladas dentro del **Plan de Capacitación correspondiente al año en curso**, de acuerdo con las necesidades identificadas y la programación establecida por la organización.

14. RECURSOS Y ATENCION.

HUMANOS ASESORÍA EN SERVICIOS OCASIONALES S.A. garantizará los recursos y la atención necesarios para el funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral y para la adecuada aplicación de este Manual.

Esto incluye:

- Recursos humanos: disposición de personal capacitado (Comité de Convivencia, Área de SST, RRHH, apoyo de ARL).
- Recursos técnicos: herramientas de comunicación (correos institucionales, software de gestión, salas de reuniones, medios virtuales).
- Recursos económicos: asignación de presupuesto para actividades de capacitación, jornadas de sensibilización y procesos de intervención.
- Atención a los trabajadores: acompañamiento oportuno, confidencial, imparcial y respetuoso frente a las quejas presentadas.
- Tiempo y facilidades: permitir que los integrantes del Comité y los trabajadores involucrados asistan a reuniones, capacitaciones y diligencias relacionadas con la convivencia laboral.

15. SEGUIMIENTO Y EVALUACION.

Mecanismos de Seguimiento

Reuniones del Comité:

- Ordinarias: Mensuales, para revisar casos y analizar tendencias.
- Extraordinarias: Cada vez que se reciba un reporte de acoso laboral o conflicto grave

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	Código: MAN-SST-003
		Fecha: agosto 2026
		versión: 2
		Página 19 de 20

Informes de Gestión

- Informes Trimestrales: El Comité de Convivencia Laboral elaborará informes trimestrales que incluyan estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones.
- Informe Anual: Se presentará un informe anual consolidado a la alta dirección de la empresa, incluyendo análisis de tendencias, resultados de las encuestas de clima laboral y recomendaciones de mejora.

El Manual de Convivencia Laboral será revisado cada dos (2) años por el Comité de Convivencia Laboral, con el fin de evaluar su efectividad y proponer ajustes conforme a la normativa vigente y a las necesidades de la organización.

16. DIFUSION

La Política de Convivencia Laboral y el Manual de Convivencia Laboral serán difundidos a todos los trabajadores de HUMANOS ASESORÍA EN SERVICIOS OCASIONALES S.A., tanto trabajadores directos como trabajadores en misión, con el fin de garantizar el conocimiento de los lineamientos, principios, conductas y mecanismos establecidos para promover una adecuada convivencia laboral.

Para los trabajadores directos de HUMANOS, la información será socializada mediante los canales internos disponibles, incluyendo la publicación de información relevante en la cartelera institucional, garantizando su consulta y disponibilidad permanente.

Para los trabajadores en misión, la información será suministrada al momento de su ingreso a la organización, como parte del proceso de inducción, mediante el manual establecido por HUMANOS ASESORÍA EN SERVICIOS OCASIONALES S.A., en el cual se incorporan los lineamientos relacionados con la convivencia laboral, prevención del acoso laboral, conductas no aceptables y canales establecidos para la atención de situaciones relacionadas con la convivencia.

La socialización y entrega de esta información contará con los respectivos registros y evidencias, de acuerdo con los mecanismos establecidos por la organización, con el fin de garantizar la trazabilidad del proceso y demostrar el cumplimiento de las acciones de divulgación.

	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL	Código: MAN-SST-003
		Fecha: agosto 2026
		versión: 2
		Página 20 de 20

17. DISPOSICIONES FINALES

El presente Manual de Convivencia Laboral constituye un documento interno complementario al Reglamento Interno de Trabajo de HUMANOS ASESORÍA EN SERVICIOS OCASIONALES S.A. y desarrolla sus medidas de prevención y convivencia. No modifica, sustituye ni adiciona el régimen de faltas, sanciones ni el procedimiento disciplinario previsto en el Reglamento Interno de Trabajo.

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	RAZON DEL CAMBIO	FECHA VIGENCIA
1	Creación del documento	Septiembre 2025
	Verificado, aprobado	Febrero 2026
2	Actualización del Manual de Convivencia Laboral conforme a la normativa vigente.	Agosto 2026