
	MANUAL DE CONVIVENCIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GH-M-003
		FECHA VIGENCIA: 2026-02-03
		VERSIÓN: 00
		Página 1 de 13

MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

Una guía para crecer personal y profesionalmente, para vivir en armonía, para respetar, tolerar y lograr que nuestra empresa IBAL sea “la mejor empresa del Tolima”



ELABORÓ:	REVISÓ Y APROBO:
Equipo de trabajo del proceso	Equipo Operativo del Sistema Integrado de Gestión

	MANUAL DE CONVIVENCIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GH-M-003
		FECHA VIGENCIA: 2026-02-03
		VERSIÓN: 00
		Página 2 de 13


INTRODUCCIÓN

Este Manual de Convivencia contiene valores, principios y reglas de comportamiento que se deben observar en todas las áreas, es una invitación formal a promover y reforzar la obligación de mantener una conducta y actitud positivas, hacer las cosas correctamente y asegurar que la filosofía de la empresa esté completamente entendida y compartida por todos, de obligatorio cumplimiento y se convierta en un compromiso de vida.

La empresa de Acueducto y Alcantarillado del Ibagué – IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, bajo los principios éticos en los que se enmarca su actividad, invita a todos sus trabajadores y funcionarios públicos a observar un comportamiento ejemplar, en aras de propender por el cuidado y aprovechamiento de los bienes que están al servicio de todos y a lograr un ambiente laboral armónico que contribuya a nuestro desarrollo personal y profesional.

1. REGLAS BÁSICAS PARA HACERNOS LA VIDA MÁS FÁCIL

- Si abriste, cierra
- Si encendiste, apaga
- Si desordenaste, ordena
- Si ensucias, limpia
- Si no sabes arreglar, busca al que sepa
- Si no sabes qué decir, calla
- Si debes usar algo que no te pertenece, pide permiso
- Si te prestaron, devuelve
- Si no sabes cómo funciona, no toques
- Si es gratis, no lo desperdicies
- Si no es asunto tuyo, no te entrometas
- Si no sabes hacerlo mejor, no critiques
- Si no puedes ayudar, no molestes
- Si prometiste, cumple
- Si ofendiste, discúlpate
- Si no sabes, no opines
- Si opinaste, hazte cargo
- Si algo te sirve, trátalo con cariño

	MANUAL DE CONVIVENCIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GH-M-003
		FECHA VIGENCIA: 2026-02-03
		VERSIÓN: 00
		Página 3 de 13

2. PÚBLICO OBJETIVO (A quienes va dirigido este manual)

El presente Manual está dirigido a todos trabajadores y funcionarios y contratista de la empresa IBAL S.A. E.S.P. IBAL: Su divulgación contará con el apoyo de la alta dirección, el área de comunicaciones, el Comité de Convivencia, el grupo de Talento Humano y Seguridad y Salud en el Trabajo y el COPASST, además, los líderes de cada grupo serán los responsables del conocimiento del Manual de Convivencia por parte del personal a su cargo con una actitud abierta y respetuosa hacia el que piensa diferente, generando una comunicación asertiva para lograr implementar nuestra filosofía de empresa.


Los principios preservan la “Supervivencia”. En la organización se convierten en las leyes que enmarcan la “supervivencia” de la misma.

Los Valores, son aquellos aspectos que perfeccionan al hombre en lo más íntimo, haciéndolo más humano, con mayor calidad como persona. Los valores surgen primordialmente en el individuo por influjo de su cultura, sociedad y en el seno de la familia, de la empresa.

Para que se transmitan los valores, es de vital importancia la calidad de las relaciones con las personas significativas en la vida, los padres, hermanos, amigos, jefes, compañeros de trabajo y maestros. Es además indispensable el modelo y ejemplo que estas personas significativas manifiesten, para que se dé una coherencia entre lo que se dice y lo que se hace.

3. VALORES DE LA EMPRESA IBAL

- Honestidad
- lealtad
- Responsabilidad
- Imparcialidad
- Compromiso
- Amabilidad
- Alegría
- Competencia
- Solidaridad
- Discreción
- Respeto
- Trabajo en equipo

	MANUAL DE CONVIVENCIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GH-M-003
		FECHA VIGENCIA: 2026-02-03
		VERSIÓN: 00
		Página 4 de 13


4. COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES Y SERVIDORES PÚBLICOS DEL IBAL

4.1. EN LAS RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

- Brindar un trato gentil, tolerante, solidario y respetuoso con los compañeros
- Usar un lenguaje verbal, corporal y/o escrito correcto, al dirigirse a los compañeros.
- Tratar sin discriminación (de raza, religión, preferencia sexual o nacionalidad) a los funcionarios y colaboradores de la entidad
- Responder oportunamente las llamadas telefónicas, los mensajes y correos electrónicos
- Trabajar permanentemente en pro de la unión del grupo de trabajo, buscando el cumplimiento de los objetivos de la empresa IBAL.
- Saludar de manera amable a los demás.
- Respetar y promover las buenas relaciones entre todos, no fomentar envidias, rencillas ni críticas destructivas
- Utilizar un lenguaje respetuoso y que no vaya en detrimento de las personas
- Respetar las agendas, reuniones y compromisos establecidos.

4.2. PAUTAS GENERALES

- Atender a todos los funcionarios, proveedores y demás grupos de interés conforme a principios de igualdad y oportunidad. Mantener el máximo respeto, cordialidad y tolerancia.
- Mantener una adecuada presentación personal durante la jornada laboral, decoro, sencillez y pulcritud
- Preservar y velar por el mantenimiento y adecuada presentación de las instalaciones físicas.
- Enaltecer la imagen de la entidad con un manejo impecable de los recursos, el endeudamiento y las relaciones comerciales
- No divulgar información privada de la entidad a entes externos o a funcionarios cuyo cargo no requiere del conocimiento de la misma
- Ser prudente en el lenguaje y en la manera de comportarse durante el ejercicio de las funciones
- Responder oportunamente las llamadas telefónicas o mensajes electrónicos
- Preservar y velar por el mantenimiento y adecuada presentación de las instalaciones físicas.

	MANUAL DE CONVIVENCIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GH-M-003
		FECHA VIGENCIA: 2026-02-03
		VERSIÓN: 00
		Página 5 de 13


- Mantener una adecuada presentación personal durante la jornada laboral, decoro, sencillez y pulcritud
- Ser puntual al asistir a los compromisos derivados del cargo y en los horarios establecidos
- Se deben utilizar las oficinas, dependencias, sistemas de información, acceso a la red y demás elementos de trabajo, exclusivamente para el desempeño de las funciones.
- Guardar la debida reserva y confidencialidad sobre los documentos e información a los que tenga acceso.
- Cumplir con los compromisos, reuniones y entrega de resultados propios del cargo.

4.3. EN RELACIÓN CON LOS USUARIOS

- Estar atento a escuchar a todos los usuarios conforme a principios de igualdad, trato y oportunidad, cuando presente una queja, reclamo o sugerencia y aplicar los correctivos necesarios
- Brindar un trato personalizado
- Tratar al público de “Usted”, para evitar caer en comportamientos confianzudos o desobligantes.
- Ser conscientes del valor que un usuario representa para la entidad y cubrir sus expectativas a través de los diferentes medios que estén a nuestro alcance
- Reportar al jefe inmediato cualquier propuesta de soborno o sugerencia de actos ilegales que afecten el buen nombre de la entidad
- Respetar la imagen y el nombre de la entidad y no aprovecharla para obtener beneficios propios o para terceros
- Explicar de manera clara las características, usos y beneficios del servicio que la entidad le ofrece.
- Tener con el usuario el máximo respeto, cordialidad y tolerancia y el compromiso de brindarle siempre un servicio de calidad
- Mostrar un trato amable y cordial con todos los usuarios, hacerles notar que se está interesado en su satisfacción, pero mostrando un interés genuino, no forzado ni artificial.

5. MANEJO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Dar un manejo confidencial y adecuado, de acuerdo al tipo de clasificación de la información: Altamente confidencial, Confidencial, Restringida, Pública, etc.

	MANUAL DE CONVIVENCIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GH-M-003
		FECHA VIGENCIA: 2026-02-03
		VERSIÓN: 00
		Página 6 de 13

- Ceder a la entidad los derechos patrimoniales de todo aquello que desarrolle o cree durante la vinculación laboral
- Mantener actualizado el software antivirus en los computadores con el fin de evitar dispersión de virus en red y en los equipos
- Responder por el uso y custodia de la identificación de seguridad
- No instalar software ilegal en los computadores
- Utilizar correctamente las contraseñas y mantener la confidencialidad de las mismas
- Utilizar los sistemas de información y el acceso a la red, únicamente para propósitos aprobados de trabajo y no para uso personal.
- Utilizar responsablemente los equipos, elementos de oficina, archivo y registros, solo y con ocasión del desempeño de las funciones. Igualmente, proteger y devolver en óptimas condiciones
- En los servidores y computadores personales del IBAL S.A. E.S.P, únicamente se debe almacenar información de propiedad de la entidad.

6. CONTROL DEL RUIDO


Aunque cada persona tiene una tolerancia diferente al ruido, está comprobado que éste afecta la concentración. El ruido producido por una grabadora o música en general, o conversación alta entre compañeros, puede reducir la capacidad de concentración hasta en un 20%. En cambio, un ambiente silencioso puede ayudar a mejorar la capacidad de concentrarnos en una tarea hasta en un 50%.

- No escuchar música en alto volumen/se deben usar audífonos.
- Controlar el tono de la voz cuando se atiende al teléfono y se conversa en el lugar de trabajo.
- Durante las reuniones mantener un tono de voz moderado, no perturbador
- Mantener un estilo de timbre y de volumen moderado del celular

7. CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN VISUAL

Actualmente requerimos de espacios compartidos por equipos de trabajo y zonas comunes o públicas. La contaminación visual es una fuente generadora de tensión, de las más comunes que existen hoy en día y en muchos casos la sufrimos sin darnos cuenta.

- Limitar los objetos personales como portarretratos, almanaques, afiches, esquelas, mensajes de un tamaño que supere el área individual de trabajo

	MANUAL DE CONVIVENCIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GH-M-003
		FECHA VIGENCIA: 2026-02-03
		VERSIÓN: 00
		Página 7 de 13

- Llevar lo indispensable para realizar el trabajo diario, debido a que los espacios para almacenar, son reducidos.
- Adquirir el hábito de archivar permanentemente e imprimir únicamente lo necesario para optimizar el espacio y ahorro de papel
- Mantener la uniformidad del diseño del puesto de trabajo, ya que optimizando su uso se mantendrán limpios y en perfecto estado.

8. CONSUMO DE ALIMENTOS

Comer es un acto natural y necesario para mantener un estado de salud adecuado, cada uno tiene sus tiempos y sus gustos, por tanto, se debe aprovechar el tiempo que se facilita para tal fin, por este motivo está prohibido comer dentro de la oficina, los olores de los alimentos se concentran y no son tolerados por todos, además se corre el riesgo de derramar líquidos o comida sobre el computador y los papeles, con lo cual, se entorpecerá nuestra labor.

- Consumir los alimentos en el sitio designado para tal fin
- Utilizar los horarios establecidos
- Depositar los residuos en los sitios establecidos


9. PREVENCIÓN Y CONTROL DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS

El consumo de sustancias psicoactivas, entre las que se encuentran el alcohol y drogas tales como: Anfetaminas, alucinógenos, cannabinoides, cocaína, opiáceos, sedantes, etc., es una condición que, de presentarse en lugares de trabajo, afecta el ambiente laboral, agrava los riesgos ocupacionales, atenta contra la salud y la seguridad, constituyéndose en amenaza para la integridad física y mental de la población trabajadora en general.

- Todos los puestos de trabajo, espacios y oficinas del IBAL son libres de humo
- No fumar dentro de las instalaciones de la entidad.
- No asistir al sitio de trabajo bajo los efectos del consumo de alcohol y/o sustancias psicoactivas

10. PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL


ACOSO LABORAL: Conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, un jefe, un compañero de trabajo, o un subalterno, encaminada a infundir miedo,

	MANUAL DE CONVIVENCIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GH-M-003
		FECHA VIGENCIA: 2026-02-03
		VERSIÓN: 00
		Página 8 de 13

intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo (Ley 1010 de 2006).

10.1. Conductas que constituyen Acoso Laboral

- Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias, más aún cuando están asociados a prejuicios por orientación sexual e identidad de género de les, las y los trabajadores.
- Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces con alusión a la orientación sexual o la identidad de género de les, las y los trabajadores.
- Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional, expresados en presencia de los compañeros de trabajo, más aún cuando hace referencia a la orientación sexual e identidad de género de la persona.
- Las injustificadas amenazas de despido, expresadas en presencia de les, las y 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.
- La descalificación humillante de las propuestas u opiniones de trabajo en presencia de les, las y los compañeros de trabajo.
- Las burlas sobre la apariencia física y vestimenta, formuladas en público.
- La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad personal.
- La imposición de deberes ostensiblemente 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.
- El trato notoriamente discriminatorio respecto a los 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. Más aún, cuando se justifica este trato discriminatorio por la orientación sexual e identidad de género de la persona trabajadora.
- El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.


	MANUAL DE CONVIVENCIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GH-M-003
		FECHA VIGENCIA: 2026-02-03
		VERSIÓN: 00
		Página 9 de 13

10.2. Conductas que NO constituyen Acoso Laboral.


- Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos.
- La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral.
- La emisión de memorandos encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral.
- La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración cuando sean motivados por necesidades del servicio.
- Las actuaciones administrativas encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa.
- La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a les, las y los servidores públicos.

10.3. Funciones del Comité de Convivencia Laboral

Funciones	Tiempos
1. Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral	Cinco (5) días calendario
2. 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 Empresa que afecten la convivencia laboral	Cinco (5) días calendario. El Comité podrá ampliar el término por diez (10) días calendario, más, previa justificación escrita. En todo caso el termino, máximo no podrá superar los quince (15) días calendario.
3. Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.	Cinco (5) días calendario
4. Adelantar reuniones con el fin de crearan espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias y formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el	Entre cinco (5) días calendario, después de escuchar a las partes de manera individual. El Comité podrá ampliar el termino por diez (10) días calendario, previa justificación escrita. En todo caso el termino máximo no podrá superar los 15 días calendario.


	MANUAL DE CONVIVENCIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GH-M-003
		FECHA VIGENCIA: 2026-02-03
		VERSIÓN: 00
		Página 10 de 13

Funciones	Tiempos
principio de la confidencialidad.	
5. Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.	Mensual
6. 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 o a las Personerías Distritales y Municipales de acuerdo con la circunscripción territorial, tratándose del sector público	La remisión deberá realizarse máximo a los quince (15) días calendario, una vez, se verifique el incumplimiento
7. Presentar a la alta dirección de la entidad pública las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral con copia al trabajador	Entre cinco (5) y máximo diez (10) días calendario
8. Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Convivencia Laboral a las dependencias de gestión del talento humano y Seguridad y Salud en el Trabajo de las empresas e instituciones públicas y privadas.	Mensual
9. Elaborar informes trimestrales y un (1) informe anual sobre la gestión del Comité de Convivencia Laboral que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la empresa.	Trimestral – Anual
10. Presentar un informe anual de resultados de la gestión del Comité de Convivencia laboral y los informes requeridos por los organismos de control.	Anual

	MANUAL DE CONVIVENCIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GH-M-003
		FECHA VIGENCIA: 2026-02-03
		VERSIÓN: 00
		Página 11 de 13

11. COMPORTAMIENTOS SEGUROS DE TRABAJO

- Identifique claramente la señalización y los procedimientos en caso de emergencia (rutas de evacuación).
- Evite el desplazamiento por zonas que no estén en condiciones adecuadas (pisos húmedos, de difícil acceso).
- Informe oportunamente en caso de identificar condiciones inseguras de trabajo (reporte de condición peligrosa)
- Realice pausas activas su cuerpo y su mente se lo agradecerán
- Al utilizar las escaleras transite por la derecha y siempre use el pasamanos
- Mantenga ordenado y limpio su puesto de trabajo
- Transite con precaución por las zonas de parqueadero
- Utilice adecuadamente los elementos de trabajo (herramientas, archivadores, perforadoras, etc)
- Usted es el responsable del cuidado de su salud, por eso utilice de manera apropiada los elementos de protección personal.
- Evite correr dentro de las instalaciones, especialmente zonas de circulación común pasillos y escaleras.
- Disponer adecuadamente los desechos generados, utilizando las canecas según sus Colores de reciclaje.
- Portar el Carne en un sitio visible durante todo el tiempo que permanezca en las instalaciones.
- Respetar, cuidar y valorar todos los elementos que se le proporcionan para las labores diarias.
- En las salas de conferencia al terminar la sesión, dejar las sillas y mesas organizadas
- Permanecer en las salas el tiempo programado para tal fin
- En lo posible abstenerse de consumir alimentos e ingerir bebidas dentro de las salas.
- En caso de no ser necesario, mantener luces y/o equipos electrónicos, apagados
- En las escaleras, no correr, jugar o realizar cualquier actividad que ponga en riesgo la integridad física.
- Está prohibido colocar materas en los puntos fijos, corredores y ventanas. La decoración compete a la administración
- Mantener despejadas las escaleras y cualquier espacio pertinente para la evacuación.
- Al ingreso a la Entidad, prestar colaboración al personal de seguridad, en lo relacionado con la revisión requerida.

	MANUAL DE CONVIVENCIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GH-M-003
		FECHA VIGENCIA: 2026-02-03
		VERSIÓN: 00
		Página 12 de 13

- Mantener el celular y/o aparatos electrónicos que afecten el buen desarrollo de las reuniones, en silencio o vibración.
- Si hay algún inconveniente con el personal de seguridad, seguir el conducto regular, evitando confrontaciones personales

12. USO DEL PARQUEADERO

- Está prohibido parquear en zonas de circulación vehicular y en áreas comunes, excepción en casos de fuerza mayor o un caso fortuito.
- Los parqueaderos son de uso exclusivo de las personas autorizadas y cada uno debe ocupar el puesto correspondiente a su asignación

13. USO DE LOS BAÑOS

- Cuando se lave los dientes no deje la llave abierta. Cuide de no manchar el lavamanos, o el espejo con crema dental
- Hacer uso racional de agua.
- Hacer uso racional de papel
- Hacer uso adecuado de los recipientes para depositar residuos y papeles
- Para el lavado de las manos, utilizar una cantidad moderada de jabón
- Dejar los baños como nos gustaría encontrarlos (Limpios).


El presente manual fue elaborado en el mes de enero de 2026 y aprobado por el Comité de Convivencia Laboral del periodo 2025-2027 elegido mediante resolución 0118 de 2025.

CILIA MARÍA BRIÑEZ O.
 Presidente Comité (encargada)
 Representante Trabajadores

JORGE FERNANDO DUQUE CUARTAS
 secretario Comité
 delegado Empresa

SANDRA MILENA VÉLEZ BOCANEGRA
 Delegada Empresa

HAROLD BONILLA MARÍN
 delegado Empresa

	MANUAL DE CONVIVENCIA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GH-M-003
		FECHA VIGENCIA: 2026-02-03
		VERSIÓN: 00
		Página 13 de 13

EDGAR FARIDE GALVIS NEIRA
Representante trabajadores

CRISTHIAN CAMILO CARBONELL P.
delegado empresa

ROBERTO SANTOFIMIO VARÓN
Gerente General IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL

Revisión Jurídica: Jorge Alexander Bohórquez Lozano – Abogado Externo IBAL SA ESP OFICIAL



14. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO	IMPACTO GENERADO
2026-02-03	00	Creación del manual de convivencia	Generar un ambiente sano para la convivencia y el bienestar integral de los trabajadores