



## **CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA**

# **MANUAL DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO CONFIAR**

**MEDELLÍN, DICIEMBRE 2019**

**M-GTH-0005, VERSIÓN 02**

<b>Elaborado por:</b> Gerencia de Gestión Organizacional	<b>Revisado por:</b> Leandro Antonio Ceballos Gerencia General	<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración
<b>Fecha</b> 28/06/2019	<b>Fecha</b> 24/08/2019	<b>Fecha</b> 13/12/2019



<b>Elaborado por:</b> Gerencia de Gestión Organizacional	<b>Revisado por:</b> Leandro Antonio Ceballos Gerencia General	<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración
<b>Fecha</b> 28/06/2019	<b>Fecha</b> 24/08/2019	<b>Fecha</b> 13/12/2019

## Contenido

<b>I. DISPOSICIONES GENERALES</b> .....	5
1. Introducción.....	5
2. La importancia de los trabajadores y trabajadoras.....	5
<b>II. DISPOSICIONES QUE REGULAN LA CONDUCTA Y COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE CONFIAR</b> .....	6
1. Marco general de referencia del comportamiento .....	6
1.1. Los derechos humanos .....	7
1.2. Derechos, principios, libertades y garantías constitucionales .....	7
1.3. Valores y principios cooperativos .....	8
1.3.1. Valores cooperativos .....	8
1.3.2. Principios cooperativos .....	8
1.4. Valores de Confiar .....	9
2. Normas generales de conducta.....	10
2.1. Normas de conducta previstas en el ordenamiento jurídico de las entidades sujetas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.....	10
2.2. Normas de conducta previstas para los administradores .....	12
2.3. Normas generales de conducta para los trabajadores y trabajadoras .....	12
2.4. Deberes especiales de los trabajadores y trabajadoras de Confiar.....	14
2.4.1. Sistemas de Administración de Riesgos.....	14
2.4.2. Manejo de la información.....	15
2.4.3. Obligaciones de los trabajadores y trabajadoras derivadas del carácter de emisor de valores de Confiar .....	16
3. Prevención y gestión de los conflictos de interés .....	17
3.1. Definición de <i>conflictos de interés</i> .....	17
3.2. Eventos generadores de conflictos de interés.....	18
3.3. Presunción de la existencia de conflictos de interés .....	18
3.4. Gestión de los conflictos de interés .....	19
4. Políticas sobre regalos.....	19
5. Relaciones de pareja y familiares .....	20
5.1. Definiciones .....	20
5.2. Políticas para relaciones de pareja y familiares: .....	21
<b>III. Normas para la sana convivencia</b> .....	25

---

<b>1. La sana convivencia como propósito fundamental en Confiar</b> .....	25
<b>2. Requerimientos de comportamientos individuales</b> .....	25
<b>3. Requerimientos de comportamientos de relación:</b> .....	25
<b>4. Requerimiento de comportamiento de los líderes de Confiar</b> .....	26
<b>5. Acciones de Confiar para propiciar una sana convivencia</b> .....	28
<b>6. Gestión del conflicto</b> .....	29
<b>6.1 Arreglo directo</b> .....	29
<b>6.2 Mediación</b> .....	30
<b>6.3 Remisión a la Dirección de Gestión Humana</b> .....	30
<b>7. Acoso laboral</b> .....	30
<b>7.1. Definición</b> .....	31
<b>7.2. Modalidades</b> .....	31
<b>7.2.1. Maltrato</b> .....	31
<b>7.2.2 Persecución</b> .....	31
<b>7.2.3 Entorpecimiento</b> .....	31
<b>7.2.4 Discriminación</b> .....	32
<b>7.2.5 Inequidad</b> .....	32
<b>7.2.6 Desprotección</b> .....	32
<b>7.3 Conductas que se presumen como acoso laboral</b> .....	32
<b>7.4 Conductas que no constituyen acoso laboral</b> .....	33
<b>7.5. Línea ética</b> .....	33
<b>8. Comité de Convivencia Laboral</b> .....	34
<b>8.1 Período</b> .....	34
<b>8.2. Reuniones</b> .....	34
<b>8.3. Calidades de los integrantes del Comité de Convivencia</b> .....	34
<b>8.4. Funciones del Comité</b> .....	34
<b>8.5. Dignatarios</b> .....	35
<b>8.6. Reglamento</b> .....	35
<b>8.7. Responsabilidad de Confiar</b> .....	35
<b>8.8. Procedimiento en caso de presentación de quejas por acoso laboral</b> .....	36
<b>IV. Disposiciones finales</b> .....	36

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### 1. Introducción

*“El trabajo bien hecho debería ser el fin de un buen profesional que se debe no sólo a sí mismo sino a los otros”.*

Victoria Camps y Salvador Giner

La naturaleza de cooperativa financiera de Confiar, así como su carácter de establecimiento de crédito, emisora de valores inscrita en el Registro Público correspondiente, plantea como reto importante que el comportamiento de las personas que en ella trabajan se acompañe de manera consciente y permanente con su esencia solidaria y con la transparencia que la debe caracterizar.

En este sentido, entendemos la ética como la acción reflexiva sobre los valores que nos rigen; una acción que permite comprender la necesidad de un buen actuar en todos los ámbitos que se desprenden de nuestro trabajo. Por un lado, la gestión profesional de la actividad de intermediación financiera, que se expresa en aspectos tales como la adecuada gestión de los riesgos, el control interno, la gestión transparente en las situaciones de conflictos de interés, la adecuada prestación del servicio y el debido manejo de la información. Y, por otro, la adecuada comprensión, apropiación y aplicación de nuestros valores y principios.

La conformación de un adecuado gobierno cooperativo para Confiar debe sostenerse en un equipo de trabajo comprometido con los valores y principios, que actúen por convicción, en aplicación de lo que se ha venido llamando la inteligencia ética:

*“Una inteligencia en acción para la vida, no una ética desconectada de la vida, un saber práctico en el que se involucra la afectividad, lo cual no disminuye la fuerza de las razones de orden conceptual, que deben ser dilucidadas por la inteligencia racional y que nos indican si aquello es conforme a la conciencia o a unos principios”.*

### 2. La importancia de los trabajadores y trabajadoras

La filosofía del trabajo en Confiar está fundamentada en valores y principios que protegen el derecho de los trabajadores y trabajadoras a gozar de un ámbito de relaciones laborales en el que se preserve su dignidad. “Promovemos la construcción de relaciones laborales con los(as) trabajadores(as), cimentadas en los valores de la honestidad, el respeto, la responsabilidad social, la confianza y la solidaridad; en la calidad y el disfrute del trabajo, ofreciendo una remuneración justa y equitativa, condiciones de trabajo dignas y un proceso de desarrollo

integral, que les permita reconocer su dimensión individual y la identidad con el proyecto colectivo; en el despliegue de su potencial humano, intelectual y afectivo, y en la participación consciente y decidida para hacer realidad los ideales del “Inventico” de CONFIAR, logrando a la par, la satisfacción de sus necesidades y aspiraciones” (Estatuto Confiar)

Dentro de este contexto, es de especial relevancia proteger de manera particular los derechos de grupos humanos que históricamente se han reconocido como vulnerables<sup>1</sup>: las mujeres, los menores de edad, las personas en condición de discapacidad y las personas pertenecientes a la población LGBTI. Para ello, hacemos propios los postulados de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Constitución Política de Colombia y la legislación colombiana en materia laboral.

En Confiar también reconocemos que, como nos lo dice la Organización Internacional del Trabajo, “la libertad de asociación, la libertad sindical y la libertad de negociación colectiva son derechos fundamentales”; por lo tanto, estos son respetados al interior de la organización.

Confiar, como organización solidaria de naturaleza cooperativa, en la que prima la consideración de la persona, su dignidad y su enaltecimiento, adopta el presente Manual de Ética y Comportamiento Confiar, como una de las herramientas que busca determinar las pautas de actuación para sus trabajadores y trabajadoras, y pretende su acatamiento como resultado de un proceso de sensibilización, identificación y apropiación de los valores sobre los cuales se ha construido.

El presente Manual busca regular aspectos relacionados con la prevención y corrección del acoso laboral y establecer acciones para la gestión de los conflictos que necesariamente se dan en las relaciones humanas.

## **II. DISPOSICIONES QUE REGULAN LA CONDUCTA Y COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE CONFIAR**

### **1. Marco general de referencia del comportamiento**

El marco de referencia para una actuación ética en Confiar está dado por el respeto de los derechos humanos universales, los derechos constitucionales, los principios y valores cooperativos y los valores institucionales propios de la Cooperativa, asuntos que ampliamos a continuación.

---

<sup>1</sup> Se conoce como grupos vulnerables agrupaciones o comunidades de personas que se encuentran en una situación de riesgo o desventaja. Por lo general se considera que el Estado debe asistir a quienes padecen la vulnerabilidad.

## 1.1. Los derechos humanos

El pilar fundamental para la convivencia es el respeto a los derechos humanos, entendiendo estos como los adoptados en 1948 por la Organización de las Naciones Unidas –ONU–, a través de la Declaración Universal de Derechos Humanos, en la que se precisó como una de sus consideraciones que:

(...) **“la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana”.**

Dicha Declaración establece derechos, contemplando entre ellos la libertad, igualdad y dignidad; la vida, el acceso a la ley, el debido proceso, la honra, la reputación, la libre circulación, la familia, la libertad de pensamiento, de conciencia, de religión, de opinión, de expresión, de reunión y de asociación; la seguridad social, el trabajo, el sindicalismo, el descanso y disfrute del tiempo libre, la educación, un nivel de vida adecuado, la vida cultural y el libre desarrollo de la personalidad.

Además, precisa la Declaración que:

*“en el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de sus libertades, toda persona estará solamente sujeta a las limitaciones establecidas por la ley con el único fin de asegurar el reconocimiento y el respeto de los derechos y libertades de los demás, y de satisfacer las justas exigencias de la moral, del orden público y del bienestar general en una sociedad democrática”.*

Para Confiar, el conocimiento, aplicación y generación de valor en las relaciones interpersonales de su equipo de trabajo, basados en un acatamiento coherente y consistente de los derechos humanos, se constituye en un pilar fundamental para la adecuada convivencia y, por tal razón, velará por su respeto y no tolerará su violación injustificada o arbitraria.

## 1.2. Derechos, principios, libertades y garantías constitucionales

Confiar demanda de sus trabajadores y trabajadoras un respeto íntegro a los principios, derechos, garantías y libertades consagrados en la Constitución Política de Colombia, los cuales se recogen a continuación:

- a. Principio del respeto a la dignidad humana
- b. Principio de solidaridad
- c. Principio de respeto y protección a la diversidad étnica y cultural
- d. Derecho a la vida
- e. Derecho a la libertad
- f. Derecho a la igualdad
- g. Derecho a la honra
- h. Derecho al libre desarrollo de la personalidad
- i. Derecho a la intimidad personal y familiar
- j. Derecho a la libre circulación
- k. Derecho al trabajo en condiciones dignas y justas

- l. Libertad para escoger profesión u oficio
- m. Derecho al debido proceso
- n. Derecho a la protección especial a personas en situación de debilidad manifiesta.
- o. Derecho a la inviolabilidad de todas las formas de comunicación privada
- p. Libertad de conciencia y de cultos
- q. Libertad de expresar y difundir pensamiento y opiniones
- r. Derecho de libre asociación
- s. Derecho a la protección integral de la familia
- t. Derecho a gozar de un ambiente sano

Estos, además, son coincidentes con la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU.

### **1.3. Valores y principios cooperativos**

Para Confiar se hace indispensable que su naturaleza cooperativa, y los principios y valores que caracterizan al movimiento, trasciendan de la simple formulación y se tornen en referentes de conducta<sup>2</sup> y actuación para todos sus trabajadores(as).

Por ello, se adoptan como principios y valores que deben presidir y caracterizar a todas sus instancias, los que han sido asumidos por la Alianza Cooperativa Internacional –ACI–, y que a continuación se consignan:

#### **1.3.1. Valores cooperativos**

Las cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad, solidaridad, honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás.

#### **1.3.2. Principios cooperativos**

Para el cumplimiento de deberes y el desarrollo de responsabilidades, todas las instancias de Confiar armonizarán sus actuaciones a los siguientes principios:

- a. Membresía abierta y voluntaria
- b. Control democrático de los miembros
- c. Participación económica de los miembros
- d. Autonomía e independencia
- e. Educación, formación e información
- f. Cooperación entre cooperativas
- g. Compromiso con la comunidad

---

<sup>2</sup> **Conducta o comportamiento:** Manera de comportarse una persona en una situación determinada o en general.



#### 1.4. Valores de Confiar

Según lo consigna el Manual de Buen Gobierno de Confiar<sup>3</sup>, los distintos grupos de interés de la Cooperativa (incluyendo los trabajadores y trabajadoras) deben armonizar su comportamiento y escala de valores con los de la institución, que son:

- a. Confianza
- b. Respeto
- c. Responsabilidad
- d. Conocimiento
- e. Honestidad
- f. Solidaridad
- g. Participación
- h. Alegría

Estos valores se expresan en comportamientos y actitudes que inciden en las relaciones de las personas consigo mismas, con los demás y con la Cooperativa. Por ello, para posibilitar una mejor convivencia y relaciones más armónicas, invitamos a mantener los siguientes comportamientos como parte de nuestra cotidianidad.

Con sí mismo	Con los demás	Con la Cooperativa
Cumplir los deberes y derechos.	Cumplir con los compromisos.	Cumplir con las políticas institucionales y las regulaciones externas.
Comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad.	Ser coherentes con las palabras y las acciones.	Calidad y transparencia en la información y en las operaciones.
Disciplina.	Establecer relaciones desinteresadas.	Mantener confidencialidad o reserva en la información señalada como tal por Confiar o por el ordenamiento jurídico.
Apertura al cambio, a la formación y a la transformación creadora permanente.	Aceptar el disenso y construir consensos.	Uso adecuado de la información.
Gusto por lo que hacemos.	Brindar trato igualitario y equitativo.	Priorizar el interés institucional en la toma de decisiones y el manejo de relaciones.
Capacidad de asombro, mantener vivos los sueños y la utopía.	Asertividad y oportunidad en la comunicación y la conversación.	

<sup>3</sup> Para ampliar las definiciones de los valores de Confiar, remitirse al Código de Buen Gobierno, disponible en [www.confíar.coop](http://www.confíar.coop)

<b>Con sí mismo</b>	<b>Con los demás</b>	<b>Con la Cooperativa</b>
Disfrutar de las pequeñas cosas, lo sencillo, lo bello de nuestro hacer cotidiano.	Reconocimiento de los errores propios y evidencia constructiva de los ajenos.  Actitud de servicio.  Compromiso abierto, desinteresado y sensible con los demás.  Espíritu y acción colectiva.  Construcción del “nosotros”.  Vinculación activa en los espacios de participación.  Facilitar el acceso a la información y el conocimiento.  Disposición para el trabajo en equipo.  Calidez y expresión de afecto en las relaciones.  Construir oportunidades de beneficio colectivo.	Utilización adecuada de los recursos propios y de la Cooperativa.  Disposición e interés para aportar a la construcción del saber.  Equilibrio entre los intereses individuales y los colectivos.  Toma de decisiones compartidas.  Participación y gusto por los rituales y celebraciones institucionales.

## 2. Normas generales de conducta

Como expresión de la actuación y el comportamiento, los directivos, administradores, y, en general, las personas trabajadoras de Confiar deberán acatar y cumplir normas de comportamiento establecidas en las diversas fuentes del ordenamiento jurídico colombiano y las normativas internas de la Cooperativa.

Las normas de conducta de los trabajadores(as) de Confiar se consignan a continuación:

### 2.1. Normas de conducta previstas en el ordenamiento jurídico de las entidades sujetas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia

El objeto social de Confiar consiste en la captación, manejo y aprovechamiento de recursos del público, tema especialmente regulado; por tanto, es deber de todos sus trabajadores(as) actuar dentro del marco de la ley, del principio de la buena fe y del servicio al interés del público, para lo cual tiene la obligación legal de abstenerse de realizar las siguientes conductas:

- a. Concentrar el riesgo de los activos por encima de los límites legales.
- b. Celebrar o ejecutar, en cualquier tiempo, en contravención a disposiciones legales, operaciones con los clientes, los asociados, o con las personas relacionadas o vinculadas con ellos, por encima de los límites legales.
- c. Invertir en otras sociedades o asociaciones en las cuantías o porcentajes no autorizados por la ley.
- d. Facilitar, promover o ejecutar cualquier práctica que tenga como propósito u efecto la evasión fiscal.
- e. No suministrar la información razonable o adecuada que a juicio de la Superintendencia Financiera de Colombia deba entregarse al público, a los usuarios o a los clientes de las entidades vigiladas para que éstos puedan tomar decisiones debidamente informadas y puedan conocer cabalmente el alcance de sus derechos y obligaciones en las relaciones contractuales que los vinculan o puedan llegar a vincular con aquellas.
- f. Ejercer actividades o desempeñar cargos sin haberse posesionado ante la Superintendencia Financiera de Colombia, cuando la ley así lo exija.
- g. No llevar la contabilidad según las normas aplicables, o llevarla en tal forma que impida conocer oportunamente la situación patrimonial o de las operaciones que realiza, o remitir a la Superintendencia información contable falsa, engañosa o inexacta.
- h. Obstruir las actuaciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera, o no colaborar con las mismas.
- i. Utilizar indebidamente o divulgar información sujeta a reserva bancaria e institucional.
- j. Incumplir o retardar el cumplimiento de las instrucciones, requerimientos u órdenes que señale la Superintendencia Financiera sobre las materias que de acuerdo con la ley son de su competencia, y
- k. En general, incumplir las obligaciones y funciones que la ley les imponga, o incurrir en las prohibiciones, impedimentos o inhabilidades relativas al ejercicio de sus actividades.

## **2.2. Normas de conducta previstas para los administradores<sup>4</sup>**

De acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente, son administradores los miembros del Consejo de Administración, los representantes legales y quienes de acuerdo con el Estatuto y la normatividad vigente ejerzan o detenten esas funciones.

Los administradores deben obrar de buena fe, con lealtad y diligencia. Sus actuaciones se cumplirán en interés de la sociedad, teniendo en cuenta los intereses de los asociados y asociadas de Confiar.

En el cumplimiento de su función los administradores deberán:

- a. Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social.
- b. Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias.
- c. Velar porque se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna.
- d. Guardar y proteger la reserva comercial e industrial de la Cooperativa
- e. Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.
- f. Dar un trato equitativo a todos los asociados y respetar el ejercicio del derecho de inspección.
- g. Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Cooperativa o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses, salvo autorización expresa del Consejo de Administración o de la Asamblea General.

## **2.3. Normas generales de conducta para los trabajadores y trabajadoras**

En el presente punto se formulan las normas de conducta que Confiar establece para sus trabajadores(as) de todo orden, las que se adicionan a aquellas que puedan estar previstas en otros cuerpos normativos, tales como Reglamento Interno de Trabajo, manuales, circulares, instructivos y, en general, en cualquier disposición que regule la prestación del servicio.

- a. Informar situaciones de conflictos de interés a través de los canales establecidos para el efecto y abstenerse de actuar frente a estas.
- b. Abstenerse de promocionar, recomendar o incentivar la elección de cualquier candidato/a o lista dentro de los procesos de elección democrática que se lleven a cabo en Confiar; lo cual no significa que no deban promover entre los asociados los procesos democráticos que se adelanten al interior de la Cooperativa.
- c. Abstenerse de utilizar su cargo o los medios tecnológicos, administrativos, comerciales u operativos dispuestos por Confiar para la prestación del servicio, para efectos de promocionar, recomendar, incentivar la elección de cualquier candidato/a o lista dentro de los procesos de elección democrática de Confiar.

---

<sup>4</sup> A la luz de la ley 222 de 1995 artículo 22, son administradores, el representante legal, el liquidador, el factor, los miembros de juntas o consejos directivos y quienes de acuerdo con los estatutos ejerzan o detenten esas funciones, para el caso de Confiar además tienen esta calidad el Gerente Corporativo, el Representante Legal suplente y el Gerente General

- d. Informar oportunamente a su jefe inmediato y a la Dirección de Gestión Humana, mediante el formulario dispuesto, el establecimiento de relaciones de pareja con otros trabajadores, para que estos evalúen si dicha relación pueda generar un eventual conflicto de interés de conformidad con lo establecido en el presente documento.
- e. Abstenerse de difundir, a través de cualquier medio de comunicación, información confidencial y privada de Confiar salvo cuando haya sido expresamente autorizado y dentro de los límites previstos para el efecto.
- f. Suministrar a los asociados, clientes y usuarios, toda la información de manera suficiente, oportuna, precisa completa y comprensible, de tal manera que les permita adoptar decisiones informadas, establecer el alcance de sus derechos y obligaciones, el costo de los servicios y los procedimientos para canalizar peticiones, quejas y reclamos.
- g. Obtener, gestionar y mantener la información de Confiar, los asociados, los clientes, los usuarios y los trabajadores(as), observando el deber de reserva y confidencialidad.
- h. Abstenerse de incurrir en conductas de utilización indebida de información privilegiada.
- i. Colaborar con las áreas y entes de control tanto internos como externos observando los protocolos y políticas establecidas para el suministro de información.
- j. Prestar su concurso con las autoridades cuando sea necesario con el fin de que cumplan sus deberes constitucionales y legales. Informar oportunamente a su jefe o a través de la línea ética, las situaciones de las que haya tenido conocimiento en las que se puedan ver afectados los intereses institucionales, reputacionales o económicos de la Cooperativa o de sus asociados, directivos, administradores(as) o trabajadores(as).
- k. Conservar y utilizar de manera adecuada, eficiente y segura los recursos que para el desempeño de su trabajo le son proporcionados por la Cooperativa, absteniéndose de utilizarlos para fines diferentes al cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.
- l. Abstenerse de desarrollar en las instalaciones de la Cooperativa o cuando actúe en nombre o representación de ésta, actividades proselitistas diferentes a la invitación y promoción entre los asociados de los procesos democráticos que se adelanten al interior de la Cooperativa.
- m. Cumplir con la normatividad, políticas y procedimientos relacionados con el Sistema de Gestión Integrado: la calidad, la administración de riesgos, el control interno, la continuidad del negocio, el sistema de atención al consumidor y el manejo de la información, la salud y seguridad en el trabajo y los demás estándares que la cooperativa implemente.
- n. Abstenerse de sugerir, proponer, promover o ejecutar relaciones de cualquier naturaleza con personas, organizaciones o entidades cuya actividad no se adecúe a los principios y valores éticos o cooperativos o al respeto de los derechos humanos.
- o. Abstenerse de incurrir o propiciar situaciones de acoso o intimidación o cualquier otra manifestación que atente contra la dignidad personal o suponga algún tipo de discriminación.
- p. Anteponer al logro de las metas comerciales, la observancia de los principios éticos y el cumplimiento de las políticas y procedimientos asociados con los Sistemas de Administración de Riesgos (Crediticio, Operacional, Liquidez, Mercado y Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo) y Control Interno.

- q. Abstenerse de compartir o hacer conocer de manera voluntaria o involuntaria, a personas no autorizadas o para fines no permitidos, los usuarios, claves de acceso, números de identificación personal y en general cualquier medida de seguridad adoptada por Confiar para el manejo seguro de los sistemas de información, bases de datos, plataforma del negocio y en general para el acceso y uso de sistemas o herramientas informáticos en su más amplia concepción.
- r. Cumplir con las disposiciones particulares que, sobre conflictos de interés y manejo de información, han sido adoptadas por Confiar,
- s. Observar las políticas y lineamientos sobre recepción de regalos, incluidos en el punto 4 del presente Manual.

## **2.4. Deberes especiales de los trabajadores y trabajadoras de Confiar**

Las personas que prestan sus servicios a la Cooperativa son además destinatarias de determinados deberes de actuación, derivados de regulaciones de las autoridades de diverso orden, a las cuales se hace alusión a continuación:

### **2.4.1 Sistemas de Administración de Riesgos**

Confiar, en el desarrollo de su objeto social, está expuesta a diferentes riesgos (Mercado, Liquidez, Crédito, Operativo, Legal, Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo LAFT, entre otros), los cuales pueden conllevar a una desviación en el cumplimiento de sus objetivos corporativos y derivar en pérdidas o en una disminución de sus excedentes, o incluso en la disminución del valor de su patrimonio.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Gestión de los Riesgos en la Cooperativa es considerada como un elemento fundamental para la consecución de los objetivos estratégicos. Esta gestión es direccionada por el Consejo de Administración mediante la definición de políticas y directrices, y desde la administración se diseñan las metodologías, los procedimientos y mecanismos de control, los cuales son ejecutados con la participación de todos los trabajadores(as), permitiendo así gestionar los diferentes tipos de riesgo dentro de un nivel tolerado y proporcionando un nivel de seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos.

Mediante la gestión de riesgos se contribuye de manera eficaz a la identificación, medición, análisis, tratamiento, comunicación y monitoreo de los riesgos del negocio, con el objetivo de preservar la eficacia, eficiencia y efectividad de su gestión y la capacidad operativa, así como la salvaguarda de los recursos que se administran del público.

Se entiende por administración integral de riesgos al conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y metodologías que se llevan a cabo para identificar, medir, controlar, monitorear, informar y revelar los distintos riesgos dentro de un ambiente de Control Interno, en cumplimiento de la regulación que en la materia existe por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **2.4.2. Manejo de la información**

Por su estructura como persona jurídica y el desarrollo de su objeto social, Confiar es generadora, receptora, depositaria y gestora de información propia y de la que son titulares sus asociados, clientes, usuarios, administradores(as), trabajadores(as) y proveedores, concentrándose en la Cooperativa las calidades de titular, fuente, usuaria, encargada y responsable de su tratamiento, por lo cual declara fiel y riguroso acatamiento de las normas que regulan la protección de datos personales y Habeas Data, recogidas en el ordenamiento jurídico colombiano.

Dentro del anterior contexto, la gestión de la información por parte de los trabajadores(as) se regirá por la observancia de las siguientes buenas prácticas:

- a. La generación de la información debe ser precisa, completa, transparente, fluida, regular abierta, que cumpla con los criterios de integridad y seguridad y satisfaga las necesidades de información de la Cooperativa, los directivos, administradores, organismos de control, autoridades, clientes, usuarios, proveedores y la comunidad.
- b. Los trabajadores(as) deberán respetar las políticas de Confiar adoptadas para el fomento de un sistema de información con sus clientes y usuarios, fluido, abierto, comprensible y preciso, de tal manera que genere satisfacción, una imagen de transparencia de participación con el objeto de afianzar los niveles de confianza pública y de credibilidad en sus directivos, administradores y el proyecto cooperativo.
- c. Los trabajadores(as) acatarán las disposiciones de la Cooperativa que busquen garantizar la calidad de la información.
- d. Los trabajadores(as) se abstendrán de revelar aquella información de la que tengan o lleguen a tener conocimiento de Confiar, los asociados, los clientes y usuarios con ocasión de sus funciones o de los que tengan conocimiento en forma accidental. Esta disposición se observará sin perjuicio de las normas expedidas en relación con las excepciones al deber de la Reserva Bancaria y de manera particular de las disposiciones dictadas en relación con la prevención y sanción de actividades delictivas.
- e. La información de Confiar, de los asociados y clientes, que llegue a ser conocida por los trabajadores(as) por cualquier razón o medio, no podrá ser utilizada en su propio beneficio, ni en perjuicio de Confiar, los asociados y clientes. Aquella información que por cualquier circunstancia se encuentre sometida a reserva o confidencialidad durante determinado tiempo, hasta tanto se autorice su divulgación al mercado, no podrá ser dada a conocer ni utilizada antes de la respectiva autorización.
- f. Los trabajadores(as) deberán guardar la confidencialidad de las operaciones y negocios de Confiar y mantener la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado. Por lo tanto, deberán controlar y

evitar que en cualquiera de las oficinas o dependencias de Confiar se filtre o se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello. Así mismo, no revelarán ni transferirán, ni negociarán a terceras personas no autorizadas las estrategias, los objetivos, las tecnologías, metodologías, *know how*, (Saber hacer) y secretos industriales, comerciales o estratégicos que pertenezcan a Confiar, sus clientes o proveedores, a los que haya tenido acceso con ocasión de su cargo.

- g. Los trabajadores(as) deberán abstenerse de divulgar o hacer uso indebido de información privilegiada. Se entenderá por información sujeta a reserva o privilegiada aquella a la cual solo tienen acceso directo ciertas personas (sujetos calificados), en razón de su profesión u oficio, la cual, por su carácter, es confidencial, puesto que de conocerse podría ser utilizada con el fin de obtener provecho o beneficio para quien la suministra o para un tercero.

Por lo tanto, los trabajadores(as) no podrán:

- Realizar o efectuar cualquier operación en provecho propio o de terceros utilizando información privilegiada de Confiar, sus asociados, sus clientes, usuarios, proveedores o contratistas.
- Suministrar a un tercero, información que éste no tenga derecho a recibir.
- Patrocinar o aconsejar la realización de una operación con base en información privilegiada que conozca en razón de su cargo.

#### **2.4.3. Obligaciones de los trabajadores y trabajadoras derivadas del carácter de emisor de valores de Confiar**

Confiar ha sido autorizado para ejercer como emisor de valores, por lo cual emite títulos que pueden ser transados en el mercado público correspondiente.

Dicho carácter conlleva a que los trabajadores(as) que participen en los procesos de generación y negociación de los valores observen una conducta correcta, transparente, oportuna y honesta, para lo cual deberán ajustarse estrictamente a las disposiciones que en la materia han dictado tanto las autoridades competentes, como la Cooperativa a nivel interno, buscando así la seguridad en las operaciones y la consolidación y permanencia de la imagen de solidez, integridad y transparencia de la Cooperativa.



### **3. Prevención y gestión de los conflictos de interés**

El proceso de toma de decisiones al que debe enfrentarse cada trabajador de Confiar debe surtir dentro de los más altos estándares de transparencia, objetividad e imparcialidad, honrando así el principio de buena fe y preservando la confianza de sus asociados, ahorradores, usuarios, las autoridades y la comunidad en general.

Dicho proceso de toma de decisiones puede estar interferido por situaciones en que la objetividad y/o imparcialidad, puedan resultar afectadas, en razón de circunstancias económicas, familiares o afectivas de los trabajadores(as).

Lo descrito en el acápite anterior corresponde a lo que usualmente se denomina “conflictos de interés”, los cuales, para el caso de los trabajadores(as), deberán ser gestionados siguiendo las disposiciones que a continuación se consignan y que buscan que las decisiones que se adopten salvaguarden la objetividad y la independencia.

#### **3.1 Definición de *conflictos de interés***

Tal como ha sido definido al interior de Confiar, y con relación a los trabajadores(as), es un conflicto de interés toda situación o evento en el cual los intereses personales, directos o indirectos, se encuentren en oposición con los de la Cooperativa, puedan interferir con los deberes que le competen en ella, o lo puedan llevar a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al recto y real cumplimiento de sus deberes y responsabilidades.

Dicho en otras palabras, el conflicto de interés surge cuando la persona se enfrenta en una situación en la que puede existir una incompatibilidad entre intereses que hace propios por razones afectivas, económicas o de otra naturaleza, y los intereses de la Cooperativa.

En este punto, es imperioso advertir que, no es reprochable encontrarse o estar inmerso en un conflicto de interés, pues es una posibilidad que se le presenta a cualquier individuo, dado que sus manifestaciones se extienden en diversos ámbitos sociales, económicos, afectivos o familiares. Lo que resulta inadmisibles es que se guarde silencio frente a esta situación y se actúe en una u otra dirección, independientemente del sentido de las decisiones y el impacto de las mismas.

Se consideran, en consecuencia, conflictos de interés todas aquellas situaciones en las que una persona puede obtener provecho para sí o para un tercero, valiéndose de las decisiones que él mismo tome en razón al rol que desempeña, y cuya realización implicaría la omisión de sus deberes legales, contractuales o morales.

### **3.2 Eventos generadores de conflictos de interés**

El origen de los conflictos de interés, usualmente, se encuentra en situaciones o circunstancias asociadas con aspectos económicos, comerciales o afectivos, y su materialización resulta imposible de describir minuciosamente en todas sus posibilidades.

Por ello, a continuación, se relacionan una serie de situaciones que generan conflicto de interés, las cuales deben ser gestionadas a través del cumplimiento del procedimiento aquí previsto, anotando que estas situaciones no son concluyentes sino ilustrativas.

- a. Autorización y realización de operaciones o transacciones propias del desarrollo del objeto social de Confiar o adquisición de bienes o servicios a personas con las cuales se tengan vínculos de matrimonio o unión marital, parentesco por consanguinidad, afinidad o civil o relaciones de pareja que puedan generar vínculos afectivos de especial magnitud.
- b. Realización de operaciones, transacciones o adquisición de bienes o servicios a entidades de cualquier orden, respecto de la cual el trabajador tenga vínculos económicos.
- c. Realización de actividades, a través de cualquier mecanismo, que constituyan competencia para Confiar.
- d. Cumplimiento de funciones propias del cargo de cara a procesos electorales en los cuales participe como postulada una persona con la cual se tengan vínculos de parentesco, afectivos o cualquier otro en que la imparcialidad o la objetividad puedan resultar afectadas.

### **3.3 Presunción de la existencia de conflictos de interés**

En los casos que a continuación se reseñan, se entiende siempre que existe conflicto de interés para el trabajador(a), por lo cual deberá realizar la gestión que se describe en el presente documento.

Se presume que existe conflicto de interés en la realización de operaciones, o transacciones que más adelante se desarrollan con: (i) Personas con las que el trabajador tenga vínculos de matrimonio, unión marital de hecho, o tenga parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil; o (ii) personas jurídicas, establecimientos, o cualquier organización en las que el trabajador/a, su cónyuge o compañero permanente, sus familiares hasta cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, tengan la calidad de propietario, gestor, representante legal, administradores, asociado, o accionista con una participación del quince por ciento (15%) o más del capital social. A continuación se describen a manera de ilustración, una serie de situaciones generadoras de conflicto de interés, las cuales imponen el deber de su gestión y procedimentación:

- a. Analizar, conceptualizar, participar en la decisión o decidir, individualmente o como integrante de un órgano colegiado, en la aprobación, definición de condiciones, restructuración, novación o normalización de operaciones activas de crédito.
- b. Analizar, conceptualizar, participar o decidir, individualmente o como integrante de un órgano colegiado en la adquisición de bienes o servicios.
- c. Conceptualizar o determinar, individualmente o como miembro de un órgano colegiado, las tasas de captación que serán reconocidas en desarrollo de cualquier operación pasiva.
- d. Conceptualizar, aprobar o recomendar, individualmente o como integrante de un órgano colegiado, la contraprestación por la prestación de determinado servicio, tales como comisiones o descuentos.
- e. Conceptualizar, aprobar o recomendar, individualmente o como integrante de un órgano colegiado, la realización de inversiones, adquisición o disposición de títulos y celebración de operaciones en el mercado de valores.
- f. Determinar la asistencia o participación en pasantías, congresos, seminarios o cualquier actividad de capacitación o formación que no se tenga establecida de manera general para todos los trabajadores(as).
- g. Determinar o conceptuar sobre la vinculación laboral.

### **3.4 Gestión de los conflictos de interés**

En caso de que se presente un conflicto de interés, el trabajador(a) se declarará impedido ante el jefe, quien asumirá el análisis del caso o designará a otra persona.

En todos los casos, la persona o instancia a quien corresponda la adopción final de la determinación deberá efectuar un análisis objetivo de la respectiva operación, verificando su viabilidad, rentabilidad y conveniencia; las condiciones no podrán contemplar privilegios o preferencias de ninguna índole, acogiéndose para todos los efectos a lo prescrito en las normas legales y los reglamentos vigentes.

## **4. Políticas sobre regalos**

Con el fin de evitar que la relación con un asociado, usuario, cliente o proveedor se pueda ver indebidamente interpretada por la recepción de regalos que rebasen mínimos de cortesía, se establecen las siguientes políticas:

- a. Los trabajadores(as) no podrán dar, ofrecer o aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, comisiones, invitaciones, entre otros como mecanismo para garantizar, agilizar, facilitar, agradecer la prestación de servicios o el desarrollo de transacciones con asociados, usuarios, proveedores de bienes o servicios, autoridades.
- b. Se exceptúan de la regla los regalos y expresiones mínimas de cortesía o invitaciones institucionales o publicitarias que tengan un objetivo comercial definido, artículos

promocionales publicitarios y que sean de un costo no superior a una cuantía equivalente a cinco (5) salarios mínimos diarios legales vigentes.

## 5. Relaciones de pareja y familiares

Los vínculos afectivos y familiares constituyen uno de los factores que pueden generar conflictos de interés en el desarrollo del objeto social de Confiar. Por ello, se considera prudente determinar las definiciones y políticas con las cuales se gestionarán los asuntos relacionados con este tema.

### 5.1 Definiciones

- **Parentesco de consanguinidad:** relación derivada de un ascendiente común. Es el parentesco que se tiene con padres, abuelos, bisabuelos, hijos, nietos, bisnietos, hermanos, tíos, primos.
- **Parentesco de afinidad:** relación que se establece con los parientes consanguíneos del cónyuge o compañero/a permanente. Por ejemplo, con los padres y hermanos del cónyuge (suegros, cuñados).
- **Parentesco civil:** es el que se genera con la adopción.
- **Parentesco de consanguinidad en línea recta:** el que se da entre personas que descienden una de otra, por lo cual puede ser ascendente (padre, abuelo) o descendente (hijo, nieto)
- **Parentesco de consanguinidad colateral:** el que se da entre personas que no descienden entre sí (hermanos, primos).
- **Grados de consanguinidad:** se refieren al número de generaciones que se cuentan entre dos personas. Así, el nieto está en segundo grado de consanguinidad con respecto al abuelo.

Para establecer el grado de consanguinidad entre parientes colaterales se cuentan y suman las generaciones que hay desde cada uno de los dos parientes hasta el ascendiente común; por ejemplo, los primos hermanos se encuentran en cuarto grado de consanguinidad entre sí.

- **Grado de parentesco de afinidad:** es equivalente al del parentesco de consanguinidad del cónyuge.

Para ilustrar los conceptos antes relacionados, a continuación, se consigna una tabla que contiene los grados y tipos de parentesco más frecuentes.

<b>Grado</b>	<b>Consanguinidad</b>	<b>Afinidad</b>	<b>Civil</b>
<b>Primero</b>	Padres Hijos	Padres e hijos del cónyuge o compañero permanente	Padres adoptantes Hijos adoptivos
<b>Segundo</b>	Abuelos Nietos Hermanos	Abuelos, nietos, hermanos del cónyuge o compañero permanente	Abuelos adoptantes Nietos adoptivos
<b>Tercero</b>	Bisabuelos Bisnietos Tíos Sobrinos	Bisabuelos, bisnietos, tíos, sobrinos del cónyuge o compañero	Bisabuelos adoptantes Bisnietos adoptivos
<b>Cuarto</b>	Primos hermanos	Primos hermanos del cónyuge o compañero	Primos hermanos adoptivos

## 5.2 Políticas para relaciones de pareja y familiares:

Las políticas aquí consignadas serán igualmente aplicables para adoptar decisiones sobre traslados, ascensos y promociones.

- a. Confiar se abstendrá de establecer contrato de trabajo o de prestación de servicios, o de efectuar traslados, ascensos o promociones a personas que sean cónyuges o compañeros permanentes o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, respecto de trabajadores(as) que se encuentren prestando sus servicios a la Cooperativa, cuando tal situación implique:
  - Una relación de subordinación y/o dependencia o seguimiento directa entre las dos personas trabajadoras.
  - Una situación en la cual las dos personas conformen instancias, estamentos o en general órganos a los que les corresponda conceptuar o tomar decisiones sobre operaciones de Confiar, adquisición de bienes y servicios e inversiones.

- 
- Las dos personas desempeñarían sus funciones o prestarían sus servicios en una misma unidad funcional, aun cuando no implique relación de dependencia o subordinación.
  - Cuando el cargo a proveer o aquel que viene desempeñando el trabajador ya vinculado, tenga acceso a sistemas de información, bases de datos o en general, software, con niveles de usuario que le permitan realizar modificaciones sensibles, tales como, sin limitarse a ellas, tasa de captación, colocación, usura.
  - Cuando el aspirante tenga vínculos hasta cuarto grado de consanguinidad, tercero de afinidad o primero civil con proveedores de bienes o servicios de Confiar,
  - Cuando la relación con este sea de tal magnitud, frecuencia o relevancia, que se consideren críticos, según las políticas de contratación establecidas por la Cooperativa.
  - Cualquier situación que a juicio de la Cooperativa resulte inconveniente para el cabal cumplimiento de las políticas adoptadas por Confiar para el manejo de los conflictos de interés.
- b. El anterior numeral también se aplica cuando el aspirante tenga vínculos hasta cuarto grado de consanguinidad, tercero de afinidad o primero civil con miembros principales o suplentes del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, con administradores de la Cooperativa, con trabajadores(as) que se encuentren vinculados en las áreas de auditoría o control interno, operaciones o tesorería, o con personas que presten sus servicios en la Revisoría Fiscal de la Cooperativa.
- c. Cuando durante su vinculación laboral, dos personas trabajadoras de Confiar contraigan matrimonio o inicien una relación de convivencia permanente (antes o después de la expedición de este Manual), deberán informarlo a su jefe inmediato y a la Dirección de Gestión Humana mediante el formato dispuesto para tal fin; estos adelantarán en conjunto con auditoría un análisis sobre la conveniencia de adoptar medidas administrativas con el fin de evitar la configuración de eventuales conflictos de interés derivados de dicha situación.
- d. Igualmente, cuando dos personas trabajadoras inicien una relación de pareja deberán informarlo al jefe inmediato y a la Dirección de Gestión Humana mediante el formato descrito, estos determinarán si hay conflicto de interés cuando:
- Entre ellos haya subordinación o dependencia
  - Formen parte o conformen instancias, estamentos o en general órganos a los que les corresponda concepcionar o tomar decisiones sobre operaciones de Confiar, adquisición de bienes y/o servicios e inversiones.

- Cuando se desempeñen en una misma unidad funcional de Confiar, aun cuando no exista relación de dependencia o subordinación.
- Cualquiera de los dos trabajadores(as) tenga acceso a una o más bases de datos o sistemas de información, cuyas atribuciones como usuario le permitan realizar modificaciones de datos sensibles tales como, sin limitarse a ellas, tasa de interés de captación, de colocación o de usura.
- Cuando presten sus servicios en las áreas de tesorería, operaciones, auditoría o control interno.
- Cuando por las funciones asignadas a ellos pueda configurarse una situación de conflicto de interés.

Cuando se presenten modificaciones al cargo, funciones o responsabilidades de un trabajador, que impliquen en razón de sus relaciones de parentesco o de pareja que se encuentre en una situación generadora de conflicto de interés o en alguna de las previstas en el numeral 5.2 del presente documento, así lo informará a la Dirección de Gestión Humana, para que, en conjunto con los jefes del trabajador/a, se adopten las medidas del caso.

Las situaciones derivadas de la relación de pareja o de parentesco que lleguen a existir entre trabajadores(as) de Confiar no podrán interferir de ninguna manera en el desempeño ni en el cumplimiento objetivo, imparcial, transparente, reservado y confidencial de las funciones asignadas a cada uno de ellos.

Los trabajadores(as) que a la fecha de entrada en vigencia del presente Manual se encuentren en relaciones de pareja o tengan vinculados a Confiar, parientes de consanguinidad, afinidad o civil, deberán informarlo dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la Dirección de Gestión Humana, instancia que adelantará las gestiones conducentes a evitar la configuración de conflictos de interés.

Los trabajadores(as) que lleguen a encontrarse en los supuestos mencionados deberán observar una conducta prudente y reservada, evitando trasladar al sitio de trabajo cualquier gestión, actividad, conflicto o en general cualquier situación derivada o asociada con la relación de pareja o de parentesco que afecte el desempeño laboral.

Para los fines del presente documento se entenderán como unidades funcionales las que recoge la estructura organizacional aprobada por el Consejo de Administración y que se encuentra publicada en la página web [www.culturalaboralconfiar.com](http://www.culturalaboralconfiar.com).

Las instancias a las que les compete llevar a cabo los análisis de las situaciones planteadas y la adopción de las decisiones serían: La Gerencia General, la Dirección de Gestión Humana y la Dirección de Auditoría; quienes, en el ejercicio de su rol, deberán obrar siempre con la máxima reserva, confidencialidad y armonizando los intereses de Confiar en la prevención de los Conflictos de Interés con los derechos fundamentales de intimidad, dignidad humana, igualdad y el libre desarrollo de su personalidad.

Los responsables de adelantar las gestiones establecidas en el presente documento deberán dar un manejo reservado y confidencial a la información, debiendo mantenerla bajo custodia, reserva y confidencialidad; por lo cual, entre otros aspectos, no podrá darla a conocer a personas o para efectos ajenos a los propósitos aquí consignados.



### **III. Normas para la sana convivencia**

#### **1. La sana convivencia como propósito fundamental en Confiar**

Para Confiar se constituye en objetivo fundamental que las relaciones de los trabajadores y trabajadoras se desarrollen dentro de una cultura que propicie la sana convivencia, entendida como una interacción armoniosa y respetuosa, y en la que se cuente con herramientas suficientes y necesarias para gestionar los conflictos que se presenten como una manifestación normal propia del compartir espacios de trabajo.

Para tal fin, si bien en diversos cuerpos normativos de la Cooperativa se han recogido y descrito las expectativas de actuación de los trabajadores(as) orientadas a la relación profesional que se establece con la misma, en el presente Manual se definen las normas específicas de comportamiento en cuanto contribuyen al logro de la sana convivencia en la Cooperativa.

#### **2. Requerimientos de comportamientos individuales**

El trabajador de Confiar deberá actuar respetando normas mínimas de cortesía y cuidado de sí, del otro y de su entorno. Entre ellas, se destacan las siguientes:

- 2.1 Cuidado y pulcritud en su aseo personal.
- 2.2 Aplicación de normas elementales de cortesía con las personas y en los escenarios en los que deba relacionarse en razón de su cargo y funciones: el saludo, la despedida, la atención oportuna de los requerimientos, la amabilidad al hacer solicitudes, etcétera.
- 2.3 El uso de un vestuario adecuado a las funciones desempeñadas, al clima y contexto cultural en el cual se opera.
- 2.4 Cuidado de los recursos naturales y servicios sanitarios con los que contamos.
- 2.5 Cuidado con el lenguaje verbal y no verbal, evitando expresiones que puedan resultar intimidantes, ofensivas o lesivas para otras personas.
- 2.6 Cuidado y respeto por las pertenencias de las demás personas.
- 2.7 Respeto por el medio ambiente, acatamiento y aplicación de las normas expedidas para su protección.
- 2.8 Observancia de las restricciones al uso de tabaco y cigarrillo.
- 2.9 Abstención de la ingesta de bebidas alcohólicas, sicotrópicas o narcóticas en las instalaciones de Confiar o en los eventos en los que represente a la Cooperativa o se asista por su instrucción.
- 2.10 Respeto a los símbolos corporativos institucionales de Confiar

#### **3. Requerimientos de comportamientos de relación:**

En las relaciones generadas con ocasión de su vinculación con Confiar, los trabajadores y trabajadoras deberán observar los siguientes comportamientos:

- Comunicación asertiva y respetuosa con todos los niveles de la organización, así como con los asociados, usuarios, clientes, proveedores, Integrantes de organismos de administración, control y vigilancia y, en general con aquellas personas con las que se debe relacionar en razón de sus funciones o cargo dentro de Confiar.
- Respeto, solidaridad y consideración en el trato a personas en situaciones vulnerables, tal como se enuncia en las disposiciones generales establecidas en el numeral 2, del presente documento
- Puntualidad en la asistencia de reuniones o en general eventos de Confiar a los que se cite, o presentación de excusas con la debida oportunidad.
- Ausencia de conductas discriminatorias por razones de género, edad, orientación sexual, posición social, convicciones religiosas, políticas, de raza o nacionalidad.
- Abstención de adelantar campañas proselitistas al interior de la Cooperativa.
- Abstención de conductas que puedan llegar a constituirse en acoso laboral.
- Abstención de conductas que puedan llegar a constituirse en acoso sexual.
- Abstención de intromisión en la vida personal, familiar o afectiva de personas con las que interactúe.
- Utilización y manejo de la información a través de los medios formales y canales institucionales, observando el conducto regular, evitando incurrir en prácticas inadecuadas e informalidad.
- Gestión de los conflictos de manera constructiva y siguiendo los lineamientos del presente Manual y demás disposiciones adoptadas por Confiar para el efecto.
- Recepción de la retroalimentación generada por parte de sus compañeros y jefes de manera atenta y respetuosa.
- Presentación de inconformidades, quejas, reclamos, de manera oportuna y veraz a través de los conductos regulares y ante la instancia competente.
- Desarrollo del trabajo siguiendo los estándares del trabajo en equipo.

#### **4. Requerimiento de comportamiento de los líderes de Confiar**

Confiar reconoce la magnitud de las responsabilidades que recae en los líderes de la Cooperativa, en el logro de un ambiente laboral conviviente agradable y que se constituya en un agente de generación de bienestar para los equipos a su cargo.

Por lo anterior, Confiar demanda de sus líderes en todos los niveles, los siguientes compromisos y comportamientos:

- Desarrollo de su liderazgo con el apoyo en su capacidad de orientación, la motivación, el empoderamiento, la retroalimentación y el seguimiento, ejercidos dentro de los más altos niveles de objetividad, imparcialidad, respeto y compromiso respecto de su equipo de trabajo.
- Trato justo, equitativo, objetivo e imparcial de los integrantes de sus equipos de trabajo.
- Actuación leal con los órganos de administración, control y vigilancia de Confiar.
- Reserva y confidencialidad respecto de los asuntos de Confiar, sus órganos de administración y vigilancia, que no deban ser conocidos por los equipos a su cargo o, en general, por terceros.
- Tratamiento reservado y confidencial de la información personal, familiar o laboral de su equipo de trabajo, que por su naturaleza no deba ser compartida con otras esferas de la Cooperativa.
- Consistencia y coherencia entre su discurso y su actuación, que deben estar siempre alineados con los valores de Confiar.
- Constituirse a través de su desempeño, actuaciones y comportamientos, en puntos de referencia para sus equipos de trabajo, en cuanto a las buenas prácticas que deben guiar el accionar de todos los trabajadores(as) de la entidad.
- Práctica de la escucha activa respecto de sus equipos de trabajo y atención de sus solicitudes, requerimientos, apreciaciones dentro del mayor respeto.
- Ejercicio de la autoridad de manera propositiva y respetuosa y realización de las retroalimentaciones que como jefe le corresponda, de manera reservada, oportuna y cortés.
- Enaltecimiento de la dignidad de su equipo de trabajo y propicio de relaciones entre sus integrantes de manera franca, leal y responsable.
- Reconocimiento de los logros de su equipo de trabajo.
- Disposición para escuchar las sugerencias, observaciones y apreciaciones de los integrantes de sus equipos de trabajo.
- Comunicación oportuna a sus equipos de trabajo sobre decisiones adoptadas por los órganos de dirección o administración de la Cooperativa que resulten de su interés y

contribuyan en el desempeño de sus funciones, atención de sus responsabilidades o se refieran a temas de la relación laboral.

- Sensibilización en su equipo de trabajo sobre la importancia de adoptar conscientemente la cultura organizacional de Confiar.
- Actuación como mediador en los conflictos que surjan entre integrantes del equipo a su cargo, buscando alcanzar acuerdos que preserven las relaciones y resulten adecuados y equitativos.
- Disposición para participar en actividades no laborales que propicien la integración, un clima organizacional adecuado y una sana convivencia en su equipo de trabajo.
- Abstención de acudir a los trabajadores(as) a su cargo para que presten su concurso en la atención de asuntos personales, particulares o familiares.

## **5. Acciones de Confiar para propiciar una sana convivencia**

Confiar propiciará un ambiente de sana convivencia dentro de sus trabajadores(as), para este fin podrá acudir a las estrategias que a continuación se consignan:

- Difusión de las normas de comportamiento esperado de los trabajadores(as), con especial énfasis en las disposiciones relacionadas con la prevención del acoso laboral, la gestión de conflictos y el presente Manual.
- Designación como sus representantes en el Comité de Convivencia a personas que cuenten con habilidades necesarias para la adecuada gestión de conflictos.
- Apoyo en la capacitación y formación requerida para todos los trabajadores(as) de la cooperativa.
- Respeto integral a las disposiciones normativas que regulan la seguridad social y salud en el trabajo, dentro de las cuales otorgará especial atención al manejo integral de los riesgos psicosociales.
- Adopción de sanciones frente a situaciones de acoso laboral o, en general frente a conductas que afecten o puedan afectar la dignidad de sus trabajadores(as).
- Adopción de programas y estrategias orientadas a medir el clima organizacional y a adoptar los correctivos que de dichas mediciones se establezcan.
- Realización de campañas orientadas a brindar a todos los trabajadores(as) herramientas para la gestión de conflictos.
- Preparación a los líderes en temas relacionados con resolución de conflictos.

- Coordinación con la administradora de riesgos laborales de actividades orientadas a la prevención y gestión de los temas derivados del presente Manual.

## **6. Gestión del conflicto**

El conflicto es una expresión propia de la interacción de las personas y debe ser concebido como una oportunidad que permita reconocer las expectativas, emociones y necesidades de las personas, así como cuáles procesos pueden ser objeto de mejora.

Para los efectos del presente Manual se entiende como conflicto el desacuerdo entre dos o más trabajadores(as) que genera dificultades de relación y que eventualmente puede trascender e impactar el ambiente o clima organizacional y la sana convivencia.

Frente a dichas situaciones, Confiar establece, como principio, buscar siempre una resolución derivada de métodos alternativos, no contenciosos, en donde se propicie el diálogo, la empatía y se llegue a acuerdos que satisfagan a las partes por haber sido escuchadas y tomadas en cuenta sus opiniones.

Frente a escenarios de conflicto, los trabajadores(as) observarán el presente procedimiento:

### **6.1 Arreglo directo**

El conflicto entre compañeros de trabajo debe gestionarse como una oportunidad para un diálogo sincero, asertivo, propositivo y que indague por las razones del mismo, los intereses y las necesidades de cada una de las partes, llegando así a acuerdos conciliados.

El arreglo directo siempre será el mejor camino para superar un conflicto, pues establece puentes de comunicación y conserva el tejido social armónico y de convivencia, evitando situaciones de malestar, de estrés, de generalización del conflicto y contribuyendo a mejorar el clima laboral.

De acuerdo con lo anterior, frente a una situación de conflicto las partes buscarán, por iniciativa conjunta o de alguna de ellas, establecer diálogo y buscar alternativas conjuntas de arreglo en las que los participantes se sientan cómodos, aplicando siempre la comunicación asertiva, procurando actuar con empatía y buscando alternativas de resolución.

Es importante que dicha interacción se lleve a cabo en un ambiente que contribuya a los propósitos de la misma.

## 6.2 Mediación

Cuando por alguna circunstancia no se logre resolver un conflicto mediante el arreglo directo, por iniciativa conjunta o de uno de ellos, se acudirá a la mediación, a través del jefe inmediato común de los trabajadores(as).

El trabajador a quien le corresponde adelantar la mediación podrá solicitar apoyo de la Dirección de Gestión Humana. El mediador adelantará las siguientes actividades:

- Documentación: esta primera etapa requerirá que se acopie la mayor cantidad posible de información sobre los antecedentes, contexto y manifestación del conflicto.
- Entrevistas personales: una vez acopiada la información, se llevarán a cabo entrevistas individuales con cada uno de los trabajadores(as), en las que se procurará establecer las características del conflicto y la percepción y posición de cada una de las partes.
- Diseño de la estrategia de mediación: con base en la información y en las entrevistas, se diseñará una estrategia que busque que las partes lleguen a acuerdos para resolver su conflicto.
- Mediación: se adelantará con los trabajadores(as) implicados en el conflicto.
- Seguimiento: una vez alcanzados los acuerdos, la persona líder del proceso llevará a cabo el seguimiento sobre su cumplimiento y sobre sus efectos.

## 6.3 Remisión a la Dirección de Gestión Humana

Cuando no se logre un acuerdo entre los trabajadores(as), el jefe inmediato común remitirá el caso a la Dirección de Gestión Humana, en donde se intentará llevar a cabo una nueva mediación, siguiendo las orientaciones antes reseñadas.

En caso de que no se alcancen dichos acuerdos, el jefe inmediato común de los trabajadores(as) y la Dirección de Gestión Humana, harán suscribir un documento a los trabajadores(as) en conflicto, en el cual se comprometerán a mantener una relación respetuosa y cordial y a anteponer el cumplimiento eficiente y eficaz de sus obligaciones y responsabilidades a cualquier enfrentamiento.

La Dirección de Gestión Humana llevará una estadística sobre los casos de conflicto que sean sometidos a su consideración y realizará el seguimiento correspondiente.

## 7. Acoso laboral

En Confiar entendemos el acoso laboral como una conducta indeseable y cuya ocurrencia vulnera o puede vulnerar derechos inalienables de los seres humanos, como lo son la igualdad, la dignidad y el libre desarrollo de la personalidad, entre otros. En virtud de nuestro

compromiso con los derechos humanos y con la sana convivencia, este es un tema que merece especial atención.

A continuación, se desarrolla el tema, siguiendo las disposiciones del ordenamiento jurídico actualmente vigente:

### **7.1. Definición**

La ley 1010 de 2006 define el acoso laboral como la conducta persistente y demostrable, del jefe inmediato o mediato, compañero o subalterno, encaminada a generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia, o infundir miedo, intimidación, terror y angustia, o causar perjuicio laboral:

### **7.2. Modalidades**

Son modalidades de acoso laboral, las siguientes:

#### **7.2.1. Maltrato**

- a. Actos de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes.
- b. Expresiones verbales injuriosas o ultrajantes que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre.
- c. Todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad.

#### **7.2.2 Persecución**

Conductas reiteradas o arbitrarias que permitan inferir el propósito de inducir la renuncia, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación

#### **7.2.3 Entorpecimiento**

Toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador.

#### **7.2.4 Discriminación**

Trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad

#### **7.2.5 Inequidad**

Asignación de funciones a menosprecio del trabajador

#### **7.2.6 Desprotección**

Conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador(a) mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad.

### **7.3 Conductas que se presumen como acoso laboral**

Se presume como acoso laboral, la realización de las siguientes conductas:

- Agresión física (independientemente de las consecuencias).
- Expresiones injuriosas o ultrajantes (palabras soeces o alusión a la raza, género, orientación sexual, origen preferencia política o estatus).
- Comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional.
- Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo.
- Múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada.
- Descalificación humillante de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo.
- Burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir.
- Alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona.
- Exigencia de laborar en horarios excesivos, cambios sorpresivos del turno y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento o en forma discriminatoria.
- Imposición sin fundamento objetivo de deberes extraños, exigencias desproporcionadas sobre el cumplimiento y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada.
- Trato discriminatorio respecto a los demás trabajadores(as) en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales.
- Negativa a suministrar materiales e información indispensables para el cumplimiento de la labor.



- Negativa injustificada a otorgar permisos, licencias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos.
- El envío de anónimos, llamadas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

#### **7.4 Conductas que no constituyen acoso laboral**

Las siguientes conductas no constituyen acoso laboral:

- Las exigencias y órdenes para mantener la disciplina.
- Los actos de ejercicio de la potestad disciplinaria.
- La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial.
- La formulación de normas de servicio para solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia.
- La evaluación laboral conforme a indicadores objetivos y generales.
- La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en su operación.
- Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa.
- La solicitud de cumplir los deberes de la persona y del ciudadano.
- La exigencia de cumplir las obligaciones o deberes o de no incurrir en las prohibiciones.
- Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.

#### **7.5. Línea ética**

Confiar dispone de la Línea ética para todos sus grupos de interés, incluyendo trabajadores y trabajadoras. A través de ésta se realiza el reporte de incumplimientos normativos, acciones o situaciones que vayan en contra de los postulados éticos propios del pensamiento solidario y cooperativo de Confiar y que puedan representar eventos de fraude, corrupción, desviaciones y/o violaciones al Código de Ética y Buen Gobierno, de políticas, abuso de autoridad, situaciones irregulares reales o potenciales. Este mecanismo se encuentra disponible en la página [www.culturalaboralconfiar.com](http://www.culturalaboralconfiar.com) y se garantiza la confidencialidad de quienes la usen.

Las situaciones que se deben reportar a través de la línea ética son:

- Fraude interno.
- Fraude externo.

- Uso inadecuado y/o apropiación indebida de bienes de activos y recursos de la Cooperativa.
- Incumplimiento de leyes o regulaciones.
- Actos deliberados en contra de los valores y principios de ética y conducta, violación de normas, políticas o procedimientos de la Cooperativa.
- Omisiones intencionales de los controles.
- Alteración de información.
- Actividades relacionadas con Lavado de Activo o Financiación del Terrorismo
- Revelación de información confidencial o privilegiada.
- Información financiera no confiable.
- Otros actos que considere contrarios a las normas

## **8. Comité de Convivencia Laboral**

Confiar tendrá un Comité de Convivencia Laboral, integrado en forma bipartita, por tres representantes de los trabajadores(as) y tres representantes del empleador nombrados por la Gerencia.

### **8.1 Período**

El período de los miembros del Comité de Convivencia será de dos (2) años a partir de la conformación del mismo, que se contarán desde la fecha de la comunicación de la elección o designación.

### **8.2. Reuniones**

El Comité de Convivencia Laboral se reunirá ordinariamente cada tres (3) meses y extraordinariamente cuando se presenten casos que requieran de su inmediata intervención.

### **8.3. Calidades de los integrantes del Comité de Convivencia**

Los integrantes del Comité de Convivencia, tanto designados por Confiar como los elegidos por los trabajadores(as), deberán contar con calidades actitudinales y comportamentales tales como respeto, imparcialidad, tolerancia, serenidad, confidencialidad, reserva, habilidades de comunicación asertiva, liderazgo, técnicas de resolución de conflictos y encontrarse completamente identificados con la cultura organizacional de la Cooperativa.

Una vez elegidos o designados, cada uno de los integrantes del Comité de Convivencia Laboral deberá suscribir un documento de confidencialidad, en el cual se establecen las obligaciones de reserva sobre la información.

### **8.4. Funciones del Comité**

Son funciones del Comité las que a continuación se consignan:

- 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 tipifiquen conductas o circunstancias de acoso laboral.
- 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, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.
- En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo, informar a la Gerencia y cerrar el caso.
- Presentar a la Gerencia de la Cooperativa 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 la Dirección de Gestión Humana.
- 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 Gerencia de Confiar.

### **8.5. Dignatarios**

El Comité de Convivencia tendrá un presidente y un secretario, quienes deberán ser miembros del Comité y ser elegidos por el consenso de sus integrantes.

### **8.6. Reglamento**

En la sesión de instalación, el Comité de Convivencia Laboral adoptará su propio reglamento de funcionamiento, sin perjuicio de que con posterioridad se puedan realizar ajustes a su texto para facilitar el funcionamiento de dicho órgano.

### **8.7. Responsabilidad de Confiar**

Confiar garantizará un espacio físico para las reuniones y demás actividades del Comité de Convivencia Laboral y para el manejo reservado de la documentación; además, realizará

actividades de capacitación para los miembros del Comité sobre resolución de conflictos, comunicación asertiva y otros temas considerados prioritarios para el funcionamiento del mismo.

Así mismo, Confiar desarrollará las medidas preventivas y correctivas de acoso laboral, con el fin de promover un excelente ambiente de convivencia laboral, fomentar relaciones sociales positivas entre todos los trabajadores y trabajadoras y respaldar su dignidad e integridad.

#### **8.8. Procedimiento en caso de presentación de quejas por acoso laboral**

En caso de presentarse quejas por acoso laboral, se observará el procedimiento que se ha consagrado en el proceso P-GTH-4-0004 y demás disposiciones que le complementen, modifiquen o sustituyan.

#### **IV. Disposiciones finales**

1. Las disposiciones particulares consignadas en documentos oficiales de la Cooperativa, tales como instructivos, reglamentos, manuales, procedimientos y circulares que prevean situaciones de conflictos de interés, prohibiciones, limitaciones y, en general normas de comportamiento continuarán vigentes y su incumplimiento de cualquier forma, se considerará falta grave.
2. Corresponde a los administradores velar por el cumplimiento y observancia del presente Manual por parte de los trabajadores(as) a su cargo, así como generar la conciencia de su importancia, a partir del ejemplo.
3. Será considerada falta grave, la omisión o incumplimiento de cualquiera de las disposiciones del presente Manual.