



MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
2. OBJETIVO.....	4
3. ALCANCE	4
4. VALORES Y PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES.....	4
4.1 Valores	4
4.2 Principios.....	9
5. NORMAS DE CONVIVENCIA.....	10
6. DERECHOS DE LOS TRABAJADORES	11
7. DEBERES DE LOS TRABAJADORES Y DEMÁS PERSONAS VINCULADAS.....	11
8. PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y LA NO DISCRIMINACIÓN	12
9. INCUMPLIMIENTOS Y MEDIDAS DISCIPLINARIAS	13
10. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	14
11. DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	14
12. VIGENCIA	14
13. TABLA DE CONTROL DE MODIFICACIONES	¡Error! Marcador no definido.



FERRETERIA JRC CIA LTDA comprometida con la promoción de ambientes de trabajo sanos, seguros, inclusivos y respetuosos, adopta el presente Manual de Convivencia Laboral como una herramienta orientada a fortalecer las relaciones laborales, prevenir conductas que afecten la dignidad humana y fortalecer una cultura organizacional basada en el respeto, la comunicación asertiva y la sana convivencia.

Este manual desarrolla los lineamientos establecidos en la Ley 1010 de 2006 y la Resolución 3461 de 2025, normas orientadas a la prevención, atención y promoción de la convivencia laboral, así como a la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral. De igual manera, tiene en cuenta lo dispuesto en la Ley 2365 de 2024, relacionada con la prevención y atención del acoso sexual y la violencia basada en género; la Resolución 2646 de 2008, referente a la identificación, evaluación, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo; y la Resolución 2764 de 2022, mediante la cual se adopta el Protocolo para la prevención, atención y sanción del acoso sexual en el ámbito laboral y contractual, entre otras disposiciones aplicables.

Así mismo, el presente manual se desarrolla en coherencia con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), la Política de Prevención del Acoso Laboral, Acoso Sexual y Promoción de la Convivencia Laboral, el Reglamento Interno de Trabajo y demás lineamientos institucionales relacionados con el bienestar, la protección integral de las personas y la promoción de ambientes laborales seguros, saludables y respetuosos, conforme a la normatividad vigente aplicable en materia de convivencia laboral, prevención del acoso laboral, riesgos psicosociales y protección de la salud mental.

El propósito de este manual es orientar las actuaciones, comportamientos y relaciones laborales hacia la convivencia, el respeto, la empatía y la comunicación asertiva, garantizando el trabajo en condiciones dignas, justas y equitativas.

Así mismo, busca consolidar una cultura organizacional basada en la diversidad, la inclusión, la equidad y el respeto mutuo, en coherencia con los principios institucionales y la normativa vigente.

El presente manual es de obligatorio cumplimiento para todas las personas vinculadas con la empresa y será divulgado en todos los niveles jerárquicos, como una herramienta preventiva y formativa orientada al fortalecimiento de ambientes laborales sanos y respetuosos, en los que prevalezcan el diálogo, la confianza, la cooperación y el respeto mutuo.



El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente manual podrá dar lugar a las acciones correspondientes conforme al Reglamento Interno de Trabajo y la normatividad vigente aplicable.

2. OBJETIVO

Promover ambientes laborales seguros, respetuosos, inclusivos y libres de conductas que afecten la dignidad humana, fortaleciendo la convivencia laboral, el respeto mutuo, la comunicación asertiva y la prevención del acoso laboral, acoso sexual, discriminación y demás conductas que puedan afectar el bienestar físico, emocional y psicológico de las personas.

3. ALCANCE

El presente Manual de Convivencia Laboral aplica a todos los trabajadores, contratistas, subcontratistas, aprendices, practicantes, proveedores, visitantes y demás personas que mantengan relación directa o indirecta con **FERRETERIA JRC CIA LTDA** independientemente de la modalidad de contratación o vinculación.

4. VALORES Y PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES

4.1 Valores

Los valores organizacionales constituyen la base de las relaciones laborales y del comportamiento esperado dentro de la empresa. Estos orientan las actuaciones de todas las personas vinculadas con la empresa, promoviendo ambientes de trabajo respetuosos, éticos, inclusivos y enfocados en la sana convivencia.

- **Respeto por la dignidad humana:** Actuar reconociendo y valorando a todas las personas con respeto, equidad y consideración, promoviendo ambientes laborales libres de discriminación, violencia y conductas que afecten la integridad física, emocional o psicológica.

Conductas esperadas:

- Mantener un trato respetuoso y digno hacia todas las personas, independientemente de su cargo, función o condición.
- Utilizar un lenguaje cordial y una comunicación basada en la amabilidad, la cortesía y el respeto mutuo.



- Respetar la privacidad, integridad y dignidad de los compañeros de trabajo y demás personas con quienes se interactúe.
 - Abstenerse de realizar comentarios ofensivos, humillantes, discriminatorios o que afecten la integridad emocional de las personas.
 - Evitar la difusión de rumores, información no verificada o comentarios que puedan afectar la imagen, bienestar o relaciones laborales de los compañeros.
 - Promover ambientes laborales libres de violencia, discriminación, agresiones verbales o conductas irrespetuosas.
 - Reconocer y valorar las diferencias individuales, actuando con empatía, tolerancia y consideración hacia los demás, sin discriminación por razones de género, orientación sexual, identidad de género, origen, cultura, pensamiento u otras condiciones personales.
 - Mantener comportamientos basados en el respeto, la consideración y la sana convivencia en los espacios laborales.
 - Respetar los espacios de participación, reuniones y actividades laborales, favoreciendo relaciones basadas en la escucha y la cooperación.
- **Integridad:** Actuar con honestidad, ética, transparencia y coherencia en todas las actuaciones laborales, promoviendo relaciones basadas en la confianza, el respeto y la responsabilidad.

Conductas esperadas:

- Actuar con transparencia y honestidad en las relaciones laborales y en el desarrollo de las actividades asignadas.
- Cumplir los compromisos, acuerdos y responsabilidades adquiridas dentro del entorno laboral.
- Utilizar de manera adecuada y responsable la información, recursos y herramientas suministradas por la empresa.
- Mantener reserva y confidencialidad sobre la información institucional o personal conocida en ejercicio de sus funciones.
- Evitar conductas engañosas, comentarios malintencionados o acciones que afecten la confianza entre compañeros de trabajo.
- Reconocer los errores propios y asumir las responsabilidades derivadas de las actuaciones realizadas.
- Actuar de manera coherente con los principios, políticas y lineamientos establecidos por la empresa.
- Abstenerse de utilizar el cargo, función o relaciones laborales para obtener beneficios personales indebidos.



- **Empatía:** Capacidad de comprender, valorar y respetar las emociones, necesidades y perspectivas de los demás, promoviendo relaciones laborales basadas en la comprensión, el apoyo mutuo y el respeto.

Conductas esperadas:

- Escuchar a los demás con atención, respeto y disposición al diálogo.
 - Mostrar consideración frente a las situaciones personales, emocionales o laborales que puedan afectar a los compañeros de trabajo.
 - Mantener una actitud respetuosa frente a las diferencias de pensamiento, opinión o forma de actuar.
 - Evitar juzgar, descalificar o minimizar las situaciones o emociones expresadas por otras personas.
 - Promover relaciones laborales basadas en la solidaridad, la colaboración y el apoyo mutuo.
 - Actuar con sensibilidad y respeto en situaciones de conflicto, desacuerdo o dificultad laboral.
 - Favorecer espacios de comunicación respetuosa y comprensión entre compañeros de trabajo.
 - Reconocer el impacto que las palabras, actitudes o acciones pueden generar en el bienestar emocional de los demás.
 - Promover relaciones laborales basadas en el respeto y la inclusión, evitando conductas, comentarios o actitudes discriminatorias relacionadas con la orientación sexual, identidad de género o cualquier otra condición personal.
- **Equidad:** Promover condiciones de igualdad, trato justo y respeto para todas las personas, garantizando ambientes laborales libres de discriminación, exclusión o desigualdad, y favoreciendo la igualdad de oportunidades dentro de la organización.

Conductas esperadas:

- Brindar un trato respetuoso, imparcial y equitativo a todas las personas, sin discriminación por razones de género, orientación sexual, identidad de género, origen, cultura, condición social, religión, discapacidad, cargo o cualquier otra condición personal.
- Promover la igualdad de oportunidades en el acceso a actividades, participación, desarrollo y reconocimiento dentro del entorno laboral.



- Actuar con objetividad y transparencia en las relaciones laborales y en la toma de decisiones relacionadas con el trabajo.
 - Reconocer y valorar los aportes, logros y capacidades de los compañeros de trabajo.
 - Favorecer espacios de participación y diálogo respetuoso, escuchando las opiniones y puntos de vista de los demás.
 - Mantener actitudes de respeto y consideración hacia todas las personas, independientemente de su modalidad de vinculación o función dentro de la organización.
 - Evitar conductas, comentarios o actitudes que generen exclusión, favoritismo, discriminación o desigualdad dentro del entorno laboral.
- **Solidaridad:** Promover relaciones laborales basadas en el apoyo mutuo, la colaboración, el respeto y el trabajo en equipo, contribuyendo al bienestar colectivo y al logro de objetivos comunes dentro de la organización.

Conductas esperadas:

- Brindar apoyo y colaboración a los compañeros de trabajo cuando requieran orientación, acompañamiento o ayuda en el desarrollo de sus actividades.
 - Promover el trabajo en equipo y la cooperación entre las diferentes áreas y personas de la organización.
 - Compartir conocimientos, experiencias y buenas prácticas que contribuyan al fortalecimiento del entorno laboral.
 - Mantener actitudes de respeto, disposición y apoyo frente a las necesidades laborales o personales que puedan afectar a los compañeros de trabajo.
 - Reconocer y valorar los aportes y logros de los demás, promoviendo ambientes laborales basados en la confianza y el respeto mutuo.
 - Contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales mediante relaciones laborales colaborativas y constructivas.
 - Favorecer ambientes de trabajo armónicos, basados en la empatía, la comunicación y el apoyo colectivo.
- **Tolerancia:** Reconocer, aceptar y respetar las diferencias individuales, ideas, creencias, opiniones y formas de actuar de las demás personas, promoviendo relaciones laborales basadas en el diálogo, la inclusión, la convivencia pacífica y el respeto mutuo.

Conductas esperadas:



- Respetar las diferencias de pensamiento, opinión, cultura, creencias, orientación sexual, identidad de género y demás condiciones individuales de las personas.
 - Mantener una actitud respetuosa frente a puntos de vista diferentes, promoviendo el diálogo y la comunicación constructiva.
 - Escuchar las opiniones de los demás sin descalificaciones, burlas o actitudes ofensivas.
 - Evitar conductas o comentarios que generen discriminación, exclusión o conflictos innecesarios dentro del entorno laboral.
 - Promover espacios de convivencia basados en el respeto, la comprensión y la resolución pacífica de las diferencias.
 - Atender las observaciones o sugerencias de manera respetuosa, asumiéndolas como oportunidades de mejora.
 - Abstenerse de fomentar enfrentamientos, rumores o situaciones que afecten las relaciones laborales y el ambiente de trabajo.
 - Favorecer relaciones laborales cordiales, colaborativas y respetuosas entre todos los niveles de la organización.
- **Comunicación asertiva:** Promover una comunicación clara, respetuosa, oportuna y constructiva, que favorezca el diálogo, la comprensión mutua y las relaciones laborales basadas en el respeto y la sana convivencia.

Conductas esperadas:

- Expresar ideas, opiniones y necesidades de manera clara, respetuosa y constructiva.
- Escuchar activamente a los demás, permitiendo la participación y el intercambio de opiniones.
- Mantener un lenguaje cordial y respetuoso en todas las interacciones laborales.
- Evitar expresiones ofensivas, agresivas, humillantes o descalificadoras hacia otras personas.
- Resolver las diferencias o desacuerdos mediante el diálogo y la concertación.
- Brindar retroalimentación de manera objetiva, respetuosa y orientada al mejoramiento.
- Utilizar los canales institucionales de comunicación de manera responsable y adecuada.
- Promover espacios de diálogo basados en la confianza, el respeto mutuo y la convivencia laboral.



- **Trabajo colaborativo:** Fomentar la cooperación, participación y apoyo mutuo entre las personas y áreas de la organización, promoviendo relaciones laborales basadas en la confianza, el respeto y el logro de objetivos comunes.

Conductas esperadas:

- Participar activamente en las actividades y responsabilidades asignadas, contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales.
- Mantener relaciones laborales basadas en la cooperación, el respeto y el apoyo mutuo.
- Compartir información, conocimientos y experiencias que contribuyan al fortalecimiento del trabajo conjunto.
- Reconocer y valorar los aportes y capacidades de los demás integrantes del equipo de trabajo.
- Promover ambientes laborales armónicos y orientados al logro de resultados colectivos.
- Mantener disposición para apoyar y colaborar con otras personas o áreas cuando sea necesario.
- Favorecer el diálogo y la participación en la construcción de soluciones y estrategias de trabajo.
- Evitar conductas individualistas, descalificaciones o acciones que afecten el trabajo conjunto y la convivencia laboral.

4.2 Principios

Los principios de convivencia orientan las relaciones y actuaciones de todas las personas dentro de la organización, promoviendo ambientes laborales respetuosos, justos, inclusivos y colaborativos. Estos principios fortalecen la sana convivencia, el bienestar común y las relaciones basadas en el respeto, la confianza, la empatía y la corresponsabilidad, en coherencia con lo establecido en la Resolución 3461 de 2025 y demás normatividad vigente aplicable en materia de convivencia laboral.

- **Igualdad y no discriminación:** Garantizar un trato digno, respetuoso y equitativo para todas las personas, sin discriminación por razones de género, orientación sexual, identidad de género, origen, cultura, religión, discapacidad, condición social o cualquier otra condición personal.
- **Inclusión y diversidad:** Promover ambientes laborales que reconozcan, respeten y valoren las diferencias individuales, fomentando la participación y el respeto por la diversidad humana.



- **Resolución pacífica de conflictos:** Promover el diálogo, la concertación y la comunicación respetuosa como mecanismos para la gestión adecuada de las diferencias y situaciones que puedan afectar la convivencia laboral.
- **Confidencialidad:** Garantizar la reserva y protección de la información conocida en el marco de las relaciones laborales y de las actuaciones relacionadas con convivencia laboral.
- **Buena fe:** Actuar con honestidad, respeto, transparencia y lealtad en las relaciones laborales y en las actuaciones desarrolladas dentro de la organización.
- **Corresponsabilidad:** Reconocer el compromiso compartido de todas las personas en la construcción y mantenimiento de ambientes laborales sanos, respetuosos y colaborativos.

5. NORMAS DE CONVIVENCIA

Las siguientes normas de convivencia orientan el comportamiento y las relaciones entre todas las personas vinculadas con la organización, promoviendo ambientes laborales basados en el respeto, la empatía, la comunicación asertiva y la sana convivencia, en coherencia con la Ley 1010 de 2006, la Resolución 3461 de 2025 y demás normatividad aplicable.

- Me comprometo a evitar cualquier comportamiento, gesto o acción que pueda generar agresión física, verbal o psicológica, sin importar su causa o consecuencia.
- Me comprometo a abstenerme de realizar expresiones ofensivas, humillantes o descalificadoras hacia mis compañeros, líderes o colaboradores, tanto en espacios presenciales como virtuales.
- Me comprometo a usar un lenguaje respetuoso y moderado, evitando expresiones ofensivas, burlas o comentarios que afecten la dignidad de otras personas por motivos de género, raza, edad, orientación sexual, origen familiar, nacionalidad, religión, creencias, preferencia política o condición social.
- Me comprometo a no hacer comentarios o burlas sobre la apariencia física, la forma de vestir o cualquier aspecto personal relacionado con la vida personal o la intimidad de mis compañeros.
- Me comprometo a promover el diálogo y la comunicación asertiva para resolver desacuerdos o conflictos de manera respetuosa y constructiva.



- Me comprometo a respetar los canales institucionales establecidos para presentar quejas, sugerencias o desacuerdos, asegurando la confidencialidad y el debido proceso.
- Me comprometo a contribuir activamente al mantenimiento de un ambiente laboral positivo, libre de acoso, discriminación o cualquier forma de violencia.

6. DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

A continuación, se relacionan algunos de los derechos orientados al fortalecimiento de la convivencia laboral y al mantenimiento de ambientes de trabajo sanos, respetuosos e inclusivos. Estos lineamientos deberán interpretarse en armonía con el Reglamento Interno de Trabajo y demás disposiciones institucionales aplicables.

- Recibir un trato digno, respetuoso y libre de cualquier forma de violencia, acoso, discriminación o exclusión.
- Desarrollar las actividades laborales en ambientes seguros, saludables y orientados a la sana convivencia.
- Ser escuchados con respeto y objetividad en situaciones relacionadas con convivencia laboral o resolución de conflictos.
- Expresar opiniones, inquietudes o desacuerdos de manera respetuosa, utilizando los canales establecidos por la empresa.
- Presentar quejas o solicitudes relacionadas con convivencia laboral, garantizando la confidencialidad, el debido proceso y la no retaliación.
- Recibir orientación y acompañamiento frente a situaciones que puedan afectar la convivencia laboral o el bienestar emocional.
- Participar en actividades de capacitación, sensibilización y fortalecimiento de la convivencia laboral promovidas por la organización.
- Ser tratados con igualdad y equidad, sin discriminación por razones de género, orientación sexual, identidad de género, origen, religión, condición social, discapacidad o cualquier otra condición personal.
- Tener protegida la confidencialidad y privacidad de la información relacionada con situaciones de convivencia laboral.
- Participar en ambientes laborales basados en el respeto, la comunicación asertiva, la empatía y el trabajo colaborativo.

7. DEBERES DE LOS TRABAJADORES Y DEMÁS PERSONAS VINCULADAS

A continuación, se presentan algunos comportamientos y conductas orientados al fortalecimiento de la convivencia laboral, los cuales deberán ser promovidos y aplicados



por todas las personas vinculadas con la organización. Estos lineamientos complementan las disposiciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo y demás normas internas aplicables, contribuyendo al mantenimiento de ambientes laborales respetuosos, armónicos, inclusivos y libres de cualquier forma de acoso, violencia o discriminación.

En el marco del presente Manual de Convivencia Laboral, cada trabajador tiene la responsabilidad de contribuir activamente a la convivencia laboral, el respeto mutuo y el bienestar colectivo. Para ello, se compromete a:

- Conocer y cumplir la Política y el Manual de Convivencia Laboral, así como las normas y procedimientos establecidos en el Reglamento Interno de Trabajo.
- Participar activamente en los procesos de capacitación, sensibilización y demás actividades de fortalecimiento de la convivencia laboral programadas por la empresa.
- Mantener un comportamiento cortés, respetuoso y colaborativo, sin importar el cargo, nivel jerárquico o tipo de vínculo laboral.
- Promover un entorno de trabajo sano y respetuoso, basado en el trabajo en equipo, la empatía y la comunicación asertiva, evitando toda conducta ofensiva, denigrante o discriminatoria.
- Prevenir y resolver conflictos mediante el diálogo, la escucha activa y el respeto mutuo.
- Expresar de manera oportuna su desacuerdo o inconformidad frente a conductas ofensivas, irrespetuosas o discriminatorias, utilizando los canales establecidos por la empresa.
- Ejercer el derecho a presentar una queja o reporte de acoso laboral de buena fe, sin temor a represalias, utilizando los formatos o medios designados por la empresa.
- Colaborar con los procesos formales o informales de gestión y resolución de conflictos, brindando la información o documentación requerida por el Comité de Convivencia Laboral o el área responsable.
- Respetar la confidencialidad y la intimidad de las personas involucradas en situaciones de convivencia laboral o en procesos de resolución de conflictos.
- Cumplir las disposiciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo, el presente manual y demás lineamientos institucionales aplicables.

8. PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y LA NO DISCRIMINACIÓN

FERRETERIA JRC CIA LTDA rechaza toda forma de acoso laboral, acoso sexual, violencia basada en género y discriminación dentro del entorno de trabajo, incluyendo



cualquier conducta basada en género, orientación sexual, identidad de género, origen, religión, condición social o cualquier otra condición personal. Así mismo, promueve ambientes laborales seguros, respetuosos, inclusivos y libres de conductas que afecten la dignidad, integridad o bienestar de las personas.

La empresa reconoce que conductas como intimidaciones, hostigamientos, agresiones verbales o físicas, exclusión deliberada, comentarios ofensivos, conductas discriminatorias o cualquier otra conducta que afecte la integridad física, emocional o psicológica de las personas pueden impactar negativamente la salud, el bienestar y la convivencia laboral.

En consecuencia, la empresa promoverá acciones orientadas a la prevención, identificación y atención de situaciones relacionadas con acoso laboral, acoso sexual, discriminación o cualquier forma de violencia en el trabajo, garantizando el respeto, la confidencialidad, el debido proceso y la no retaliación.

Todas las personas vinculadas con la empresa deberán contribuir al mantenimiento de ambientes laborales basados en el respeto, la empatía, la inclusión, la comunicación asertiva y la sana convivencia.

9. INCUMPLIMIENTOS Y MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Las situaciones que constituyan incumplimientos a la Política de Prevención del Acoso Laboral, Acoso Sexual y Promoción de la Convivencia Laboral o al presente Manual de Convivencia Laboral serán gestionadas conforme a los procedimientos establecidos en el Reglamento Interno de Trabajo y la normatividad vigente aplicable.

El Comité de Convivencia Laboral tiene un rol preventivo y orientador, por lo que no impone sanciones. Su función se centra en promover el diálogo, prevenir la repetición de las situaciones y remitir los casos a las instancias competentes cuando sea necesario.

Cualquier medida disciplinaria que resulte procedente será definida y aplicada por la empresa a través de los canales formales establecidos, garantizando el debido proceso, la confidencialidad y el respeto por la dignidad humana.

En caso de realizarse modificaciones al Reglamento Interno de Trabajo, el presente manual deberá actualizarse con el fin de mantener coherencia entre ambos documentos y garantizar la adecuada gestión de las situaciones relacionadas con la convivencia laboral.



10. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de los datos personales y de la información conocida en el marco de actuaciones relacionadas con la convivencia laboral se realizará bajo criterios de confidencialidad, reserva y protección de la información, conforme a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales.

11. DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente Manual de Convivencia Laboral será divulgado a todos los trabajadores y demás personas vinculadas con la organización, y podrá ser actualizado conforme a cambios normativos, necesidades institucionales o situaciones identificadas en el desarrollo de las actividades relacionadas con la convivencia laboral.

12. VIGENCIA

El presente Manual de Convivencia Laboral rige a partir de su aprobación y divulgación por parte de FERRETERIA JRC CIA LTDA

Representante Legal
Stella Camacho Pérez
FERRETERIA JRC CIA LTDA
03/07/2026