

MANUAL DE CONVIVENCIA

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

Royal Rental Colombia SAS tiene como principio que la prestación de nuestros servicios se cumplan sujetos a nuestros valores corporativos, con integridad, justicia y **respeto** irrestricto de la dignidad las personas que en nuestro actuar puedan intervenir y contribuir (colaboradores, clientes, proveedores, etc.).

La empresa considera que la dignidad y el respeto por sí mismo son las fuerzas principales que impulsan al logro de un buen nivel de desempeño y a mantener una conducta responsable y establece como norma de control, la convicción que tiene de que toda persona trata de corresponder a la confianza que en ella se deposita.

Este manual tiene como propósito definir líneas de comportamiento laborales y morales esperados de parte de nuestros colaboradores para construir a una sana convivencia individual y colectiva en todos los niveles de la empresa y por fuera de ellos.

A través de esta manual se establecen hábitos que buscan promover una vida laboral conviviente, ejemplificar acciones y conductas que pudieren afectar el clima laboral y la dignidad de las personas.

EN GENERAL - ¿Qué entendemos por respeto?

El respeto abarca todas las áreas de nuestra vida, e incluye: el respeto hacia nosotros mismos, respeto hacia todas las personas independientemente de su condición, respeto a los padres, a los mayores, respeto hacia las leyes y normas sociales y a las personas que velan por su cumplimiento, respeto hacia los bienes de la comunidad, y respeto por la vida, la naturaleza y los animales.

Gracias al respeto y al reconocimiento mutuo de derechos cultivamos relaciones sanas y enriquecedoras, que son la base de una convivencia amable y pacífica.

COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON LOS TRABAJADORES

- Promover el trabajo en condiciones justas y dignas para los trabajadores.
- Velar por la protección de la intimidad, honra, salud mental y libertad de las personas en el trabajo.
- Promover un ambiente laboral positivo y armónico para todos.
- Tratar sin discriminación (de raza, religión, preferencia sexual o nacionalidad) a los trabajadores de la empresa.
- Respetar y promover las buenas relaciones entre todos. No fomentar favoritismos.
- Mantener informados a los empleados sobre actualizaciones de software.
- Pagar oportunamente el salario, las prestaciones sociales y auxilios según lo expuesto en la ley.

- Realizar actividades de Bienestar Laboral.
- Utilizar los horarios establecidos y respetar el horario de descanso

CONDUCTAS ORIENTADAS A EJEMPLIFICAR EL RESPETO

- Hablar con amabilidad a los demás. Pedir las cosas por favor y agradecer. Saludar y despedirse.
- Escuchar con atención, ser tolerantes en las relaciones y asegurarse de entender el punto de vista de los demás.
- Reconocer y aceptar que los demás pueden tener diferentes puntos de vista y comportamientos con los de cada uno.
- Comprender que las diferencias nos enriquecen.
- Reconocer nuestros errores y pedir disculpas cuando nos equivocamos o cometemos uno.
- Resolver los conflictos hablando, sin violencia verbal o física. No utilizar gritos ni levantar la voz al comunicarme con los demás.
- Defender los derechos con asertividad.
- No gritar en espacios públicos o comunes, ni poner la música a un volumen elevado. Utilizar los audífonos en la medida de lo posible.
- No tirar la basura en la calle, ni en entornos naturales, utilizar los espacios destinados para ello.
- Ser puntual y cuando esto no es posible avisar con anticipación.
- Ser limpios y aseados. Utilizar adecuadamente nuestros uniformes.
- Espero mi turno para calentar mis alimentos.
- No mirar el móvil cuando estoy hablando con una persona.
- No utilizar los elementos de trabajo o personales de mis compañeros sin antes haberles consultado.
- Utilizar adecuadamente los parqueaderos. Parquear en los espacios asignados.
- No agredir físicamente a mis compañeros de trabajo, ni siquiera en juego.
- No realizar comentarios hostiles y humillantes que descalifiquen profesionalmente a cualquier compañero. No utilizar palabras o expresiones ofensivas como, por ejemplo: bobo, inútil o algunas más fuertes y mucho menos palabras soeces a pesar de que sean expresadas con cariño.
- No me burlo de mis compañeros, ni de sus familias tanto en público como en privado
- Mantener un estilo de timbre y volumen moderado del celular. Si mi compañero se encuentra hablando por teléfono minimizo el ruido que puedo ocasionar.
- Respetar la privacidad e intimidad de los demás.
- Cumplir y respetar las leyes y normas
- Asumir las consecuencias de nuestros actos en todo momento con ética, honestidad y transparencia
- Proponer siempre nuevas maneras de hacer las cosas. Esto no implica que cada proyecto sea llevado a cabo ya que hay muchas prioridades, pero si deja saber que te importa Royal y su bienestar.
- Todos los espacios de las instalaciones son libres de humo
- Organizar las sillas y mesas al terminar de comer

- En tu visita a nuestras instalaciones, la de nuestros clientes o proveedores déjalos siempre limpios.
- Mantener los puestos de trabajo limpios y en óptimas condiciones
- Imprimir únicamente lo necesario para optimizar espacio y ahorro de papel
- Controlar nuestras emociones: Todos podemos enfadarnos, pero si sientes que no puedes controlarte, retírate y busca otro espacio. Espera. Utiliza tu inteligencia emocional.
- Evita regañar a algún colaborador en público. Esto puede resultar humillante para esta persona.
- No participar de chismes ni corrillos. Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa
- Al tomar tus alimentos o tomar descansos, ser considerado en el tiempo que tomas para ello.
- Utilizar en forma racional y sensata los elementos, herramientas o equipo de trabajo y demás recursos que la empresa ponga a su disposición para el cumplimiento de las labores. Cuida tu teléfono, computador.

POR LO TANTO, NUESTROS COMPROMISOS COMO TRABAJADORES DE ROYAL AMERICA SON:

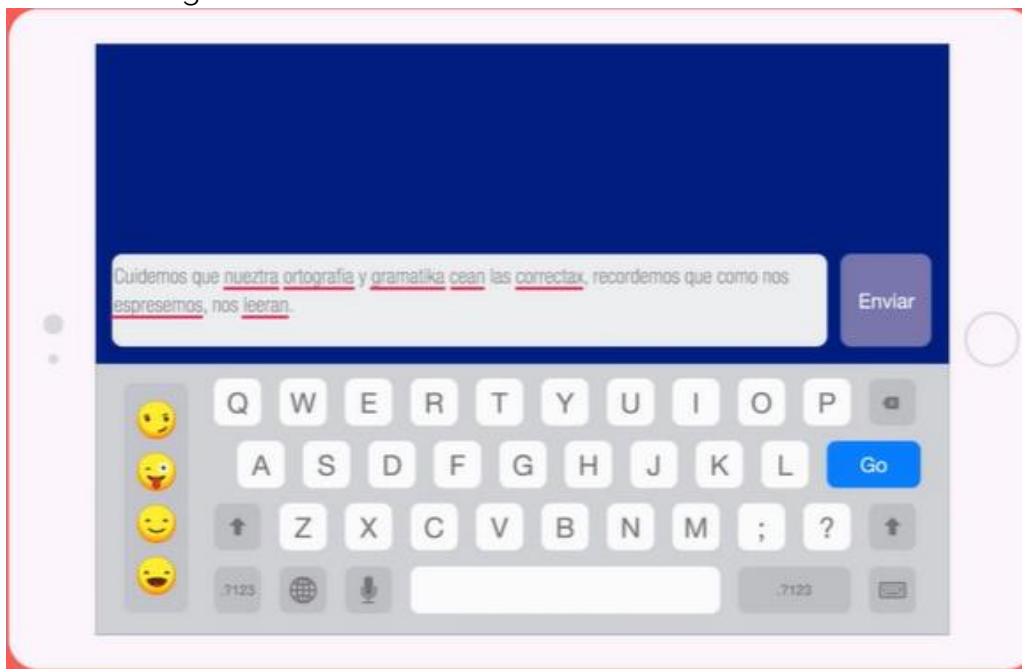
- Ser prudente en el lenguaje y en la manera de comportarse durante el ejercicio de nuestras funciones.
- Respetar a superiores y compañeros de trabajo, procurando armonía en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
- Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.
- Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.
- Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
- Atender en forma oportuna, respetuosa, cortés y eficiente a los clientes o usuarios de la empresa.
- Mantener una adecuada presentación personal durante la jornada laboral, sencillez y pulcritud.
- Ser puntuales al asistir a los compromisos relacionados con el cargo y en los horarios establecidos.
- Respetar el Reglamento Interno de Trabajo.
- Realizar las actividades con responsabilidad y bajo los valores corporativos de la empresa.
- Respetar, reservar y guardar la información confidencial a la que tenga acceso.

- Tener presente que se deben utilizar las oficinas, sistemas de información, elementos de trabajo y uso de internet, únicamente para el desempeño de las funciones. No instalar software ilegal en los equipos de la empresa.
- No divulgar información privada de la empresa a entes externos o a empleados cuyo cargo no requiera del conocimiento de la misma.
- Responder oportuna y debidamente las llamadas telefónicas o mensajes electrónicos.
- Ser dinámicos y participativos en las actividades realizadas por la empresa.
- Almacenar únicamente información de propiedad de la empresa en los servidores y en los computadores personales.
- Ceder a la empresa los derechos patrimoniales de todo aquello que desarrolle o cree durante la vinculación laboral.
- Utilizar responsablemente los equipos, elementos de oficina, archivos y registros, solo para el desempeño de sus funciones
- Compartir los conocimientos y experiencias con los compañeros de trabajo, sin egoísmos y sin recelo. Facilitar la adaptación y ayudar a superar los obstáculos a nuevos miembros del equipo.
- Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminente que afecten o amenacen las personas o las cosas de la empresa.
- Informar a nuestros líderes todas las condiciones inseguras, incidentes y accidentes, por más leves que parezcan.
- Informar oportunamente mis ausencias a mi jefe directo, procurando siempre reportar de manera inmediata o antes de la hora en la que normalmente iniciaría mi jornada laboral.
- Para otras ausencias, debemos informar con tiempo suficiente para que tu líder y proceso puedan hacer los ajustes durante el tiempo que no te encontraras laborando.
- Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde se les ha asignado para desempeñar sus labores. Avisar cuando se presente una situación por la cual debamos ausentarnos.
- Aplicar las políticas, procedimientos y procesos definidos.
- Ser responsable de la custodia y uso correcto de los activos que se encuentran bajo su control. Estos activos no pueden ser objeto de apropiación indebida, destrucción o destinarse a un uso incorrecto
- Informar de manera inmediata a nuestro jefe directo, en caso de pérdida, robo o hurto de alguno de los elementos, equipos o activos entregados para el desarrollo de nuestras actividades.
- En Royal America no se tolerará el robo, el hurto y/o el fraude en ninguna circunstancia. Por robo, se entiende como "el apoderamiento de bienes muebles ajenos, cualquiera sea su valor, aplicando la fuerza o violencia". En cambio, el hurto, no contempla el uso de la fuerza. El fraude, es el "engaño o el abuso de confianza, actuando u omitiendo intencionalmente información, generando un daño patrimonial de la compañía o de los terceros". En consecuencia, no está permitido sustraer de las instalaciones de la compañía o de terceros elementos de trabajo, repuestos, herramientas, máquinas, productos comestibles y otros sin autorización.

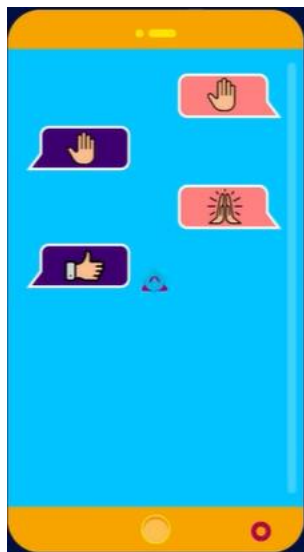
EN LA VIRTUALIDAD

El espacio virtual es un espacio adicional para compartir con nuestros compañeros y desempeñar nuestras labores y por lo tanto debemos comportarnos en él bajo los mismos parámetros de respeto que lo haríamos si estuviéramos de forma presencial.

1. Encendamos las cámaras cuando sea posible y sobre todo cuando nos lo es solicitado.
2. Los correos deben ser contestados, hay varias opciones para esto, de acuerdo con el **ITGH-008 Instructivo Reglas Correo Electrónico**
3. Atender las reuniones. Busca espacios con tus compañeros, revisa sus calendarios, utiliza Teams
4. Participa y concéntrate en las reuniones y capacitaciones a las cuales eres invitado
5. Pon rostro a tu imagen, adiciona tu foto de perfil para que todos te conozcan cuidando que se vea profesional. Pon el Tapiz de ROYAL en el fondo de tu pantalla.
6. Cuida tu ortografía:



7. No uses mayúscula sostenida: Dificulta la lectura y es equivalente a gritar
8. Pon en uso tus buenos modales: Saludar, despedirse, decir por favor y gracias, recuerda que son palabras mágicas que facilitaran tus relaciones.



MANEJO DE RESIDUOS

Todos los colaboradores en Royal America, tenemos la obligación de realizar la correcta separación de los residuos cada vez que nos encontremos dentro de las instalaciones de la compañía o de nuestros clientes.

Independiente de la labor que desempeñemos, todos somos generadores de residuos. A continuación, se indica cual es la forma correcta de realizar la separación de estos.

¿Qué exige la norma?

En su artículo 4 establece lo siguiente: adóptese en el territorio nacional, el código de colores para la separación de residuos sólidos en la fuente, así:



Color BLANCO
Residuos aprovechables como plástico, vidrio, metales, multicapa, papel y cartón.



Color VERDE
Residuos orgánicos aprovechables como restos de comida y desechos agrícolas.



Color NEGRO
Residuos no aprovechables como servilletas papeles metalizados, contaminados con comida.



Color Rojo:
RESPEL
Residuos peligrosos

QUE HACER FRENTE A UNA SITUACION QUE AFECTE LA CONVIVENCIA

Revisa el instructivo que hemos construido para la gestión de denuncias en el siguiente enlace [INSTRUCTIVO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS](#) y sigue el paso a paso allí definido.

SANCIONES QUE SE PUEDEN IMPONER FRENTE A UNA ACCION QUE ATENTE CONTRA EL RESPETO, DIGNIDAD Y ARMONIA DEL CLIMA LABORAL

En cuanto a las **sanciones, pueden ser según la gravedad de la falta:**

- Amonestación verbal.
- Invitación a mejorar.
- Amonestación escrita.
- Llamado de atención.
- Días de suspensión de empleo y sueldo.
- Multas
- Despido disciplinario.

La sanción debe guardar relación con la falta y de la recurrencia en la falta. Todo colaborador deberá tener el derecho ser escuchado antes de imponer una sanción.

La imposición de sanciones por **faltas graves o muy graves requiere el cumplimiento de formalidades** similares a las del despido. Si la falta es muy grave, es preciso informar a la Gerencia General y Jefatura a cargo del proceso.

El contrato de trabajo podrá extinguirse por decisión del empresario, mediante despido basado en un incumplimiento grave y culpable del trabajador. Se considerarán incumplimientos contractuales:

- a) Las faltas repetidas e injustificadas de asistencia o puntualidad al trabajo.
- b) La indisciplina o desobediencia en el trabajo.
- c) Las ofensas verbales o físicas al empresario o a las personas que trabajan en la empresa o a los familiares que convivan con ellos.
- d) La transgresión de la buena fe contractual, así como el abuso de confianza en el desempeño del trabajo.
- e) La disminución continuada y voluntaria en el rendimiento de trabajo normal o pactado.
- f) La embriaguez habitual o toxicomanía si repercuten negativamente en el trabajo.
- g) El acoso sexual o discriminación por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual al empresario o a las personas que trabajan en la empresa.