REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO
C&V BUSINESS SERVICES S.A.S

CAPÍTULO I

1. El presente es el Reglamento de Trabajo prescrito por la empresa **C&V BUSINESS SERVICES S.A.S NIT. 901.766.506-0**, domiciliada en Cali y a sus disposiciones quedan sometidas tanto la empresa como todos sus trabajadores. Este reglamento hace parte de los contratos de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario que sin embargo sólo pueden ser favorables al trabajador.

CAPÍTULO II
CONDICIONES DE ADMISIÓN Y PERIODO DE PRUEBA

2. Quien aspire a tener un cargo en la empresa, debe hacer la solicitud por escrito para su registro como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

a. Cédula de ciudadanía o tarjeta de identidad según sea el caso.
b. Hoja de vida
c. Autorización escrita del Inspector de Trabajo o, en su defecto de la primera autoridad local, a solicitud de los padres y, a falta de éstos, del Defensor de Familia, cuando el aspirante sea un menor de dieciocho (l8) años.
d. Certificado del último empleador con quien haya trabajado en que conste el tiempo de servicio, la índole de la labor ejecutada y el salario devengado.
e. Exámenes médicos, de laboratorio y complementarios que considere necesarios la empresa para la realización del examen de ingreso, de acuerdo con el cargo a desempeñar y los riesgos que este produzca para la salud, que serán por cuenta de la Empresa.
f. Certificados de estudios expedidos por planteles de educación donde hubiese estudiado.
g. Certificado de antecedentes judiciales.

PARÁGRAFO 1: El empleador podrá establecer en el reglamento, además de los documentos mencionados, todos aquellos que considere necesarios para admitir o no al aspirante. Sin embargo, tales exigencias no deben incluir documentos, certificaciones o datos prohibidos expresamente por las normas jurídicas para tal efecto: Así, es prohibida la exigencia de la inclusión en formatos o cartas de solicitud de empleo " datos acerca del estado civil de las personas, número de hijos que tengan, la religión que profesan o el partido político al cual pertenezcan (artículo 1 Ley 13 de 1972), lo mismo que la exigencia de la prueba de gravidez para las mujeres, sólo que se trate de actividades catalogadas de alto riesgo (art 43 C.N., artículos primero y segundo, Convenio No. 111 de la O.I.T., Resolución No. 003941 de 1994 del Ministerio de Trabajo), el examen de VIH (Decreto Reglamentario 559 de 1991 articulo 22) la libreta militar (artículo 111 Decreto 2150 de

1995).

PARÁGRAFO 2: Con la entrega de la información personal arriba enunciada, el postulante autoriza a la compañía, dentro del marco de la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifican, adicionan y reglamentan, a tratar sus datos personales como responsable de tratamiento de datos
personales, para las finalidades descritas en la política de tratamiento de datos personales de la compañía, especialmente, para el manejo de procesos de selección, contratación y vinculación con la compañía, bajo estándares de seguridad y ética profesional.

PARÁGRAFO 3. No obstante los documentos relacionados, la empresa podrá exigir y/o requerir documentos y/o información adicional según considere con base en el perfil de cada cargo. En ningún caso se solicitarán documentos certificaciones o datos prohibidos expresamente por las normas jurídicas para tal efecto.

PARÁGRAFO 4. Las condiciones y criterios de selección de los aspirantes serán definidos por la empresa de acuerdo con el perfil de cada cargo. En todo caso, los aspirantes deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos y obligaciones que disponga la normatividad vigente.

PARÁGRAFO 5. La información y la documentación aportada por el aspirante en el proceso de selección se presumen ciertas y se tendrá como engaño a la empresa cualquier inexactitud, alteración, modificación o falsificación de los datos, documentos, información, certificaciones presentadas. Todo aspirante autoriza expresamente a la empresa para verificar por cualquier medio la información contenida en la solicitud de empleo y demás documentos suministrados.

PARÁGRAFO 6. El recibo de la solicitud del aspirante a un cargo no constituye oferta de empleo ni crea ninguna obligación para la empresa. En todo caso, cuando medie una oferta escrita de empleo, la empresa se reserva el derecho de retractarse del ofrecimiento cuando medien causas objetivas, por ejemplo, si el aspirante y la empresa no logran un acuerdo sobre los términos y condiciones de la relación contractual conforme a las necesidades de la empresa.

PERÍODO DE PRUEBA

3. La empresa una vez admitida el aspirante podrá estipular con él, un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la empresa, las aptitudes del trabajador y por parte de éste, las conveniencias de las condiciones de trabajo (CST, Art. 76).

4. El período de prueba debe ser estipulado por escrito, y en caso contrario los servicios se

entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo (CST, Art. 77, núm. 1º).

5. El período de prueba no puede exceder de dos (2) meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a un (1) año, el período de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos (2) meses. Cuando entre un mismo empleador y trabajador se celebren contratos de trabajo sucesivos, no es válida la estipulación del período de prueba, salvo para el primer contrato (L. 50/90, Art. 7º).

6. Durante el período de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el período de prueba y el trabajador continuare al servicio del empleador, con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquél a éste se considerarán regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho período de prueba. Los trabajadores en período de prueba gozan de todas las prestaciones (CST, Art. 80). Conforme Sentencia T 978 del 8 de octubre de 2004.

CAPITULO III. CONTRATO DE APRENDIZAJE
CONTRATO LABORAL ESPECIAL A TÉRMINO FIJO

7. El contrato de aprendizaje es un contrato laboral especial y a término fijo, que se rige por las normas sustantivas del Código Sustantivo del Trabajo, mediante la cual una persona natural desarrolla formación teórica práctica en una entidad autorizada a cambio de que una empresa patrocinadora proporcione los medios para adquirir formación profesional metódica y completa requerida en el oficio, actividad, ocupación o profesión y esto le implique desempeñarse dentro del manejo administrativo, operativo, comercial o financiero propios del giro ordinario de las actividades de la empresa.

a. El contrato de aprendizaje puede celebrarse por cualquier tiempo determinado no superior a tres (3) años, y por esto reciba un apoyo de sostenimiento mensual.

b. El contrato de aprendizaje podrá versar sobre ocupaciones semicalificadas que no requieran título o calificadas que requieran título de formación técnica no formal, técnicos profesionales, o tecnológicos o profesionales, de instituciones de educación reconocidas por el Estado y trabajadores aprendices del SENA.

c. El Contrato de aprendizaje podrá versar sobre estudiantes universitarios para los casos en que el aprendiz cumpla con actividades de 24 horas semanales en la empresa y al mismo tiempo cumpla con el desarrollo del pensum de su carrera profesional, o que curse el semestre de práctica. En todo caso la actividad del aprendiz deberá guardar relación con su formación académica.

d. Pueden celebrar contrato de aprendizaje las personas mayores de catorce (14) años que han completado sus estudios primarios o demuestren poseer conocimientos equivalentes a ellos, en los mismos términos y con las restricciones de que trata el Código Sustantivo del Trabajo.

e. El contrato de aprendizaje debe celebrarse por escrito y su contenido será el que establezca la ley.

f. En lo referente a la contratación de aprendices, así como la proporción de estos, el empleador se ceñirá a lo prescrito por la norma que se encuentre vigente al momento en que la obligación de contratar se haga exigible.

8. **OBLIGACIONES DEL APRENDIZ**. Además de las obligaciones que se establecen en el Código Sustantivo del Trabajo y las normas especiales sobre contrato de aprendizaje, el aprendiz tiene las siguientes:

a) Concurrir asiduamente tanto a los cursos como a su trabajo, con la diligencia y aplicación, sujetándose al régimen del aprendizaje y a las órdenes del empleador.
b) Procurar el mayor rendimiento en sus estudios y trabajo
c) Cumplir con el reglamento interno de trabajo, así como las demás políticas y lineamientos corporativos.

9. **OBLIGACIONES DE LA COMPAÑÍA CON EL APRENDIZ.** Además de las obligaciones que se establecen en el Código Sustantivo de Trabajo, la empresa tiene las siguientes para con el aprendiz:

a) Facilitar al Aprendiz los medios para que tanto en las fases lectiva y productiva (formación tradicional), reciba formación profesional integral, metódica y completa en la ocupación u oficio materia del presente contrato.
b) Pagarle la compensación económica pactada según la escala establecida en el respectivo contrato, tanto en los periodos de trabajo como en la enseñanza.
c) Cumplido satisfactoriamente el periodo de aprendizaje, preferirlo en igualdad de condiciones para llenar las vacantes que se presenten, relativas a la profesión u oficio que hubiese desempeñado.
d) Diligenciar y reportar al respectivo Centro de Formación Profesional Integral del SENA (o por la Institución Educativa donde el aprendiz adelanta sus estudios) las evaluaciones y certificaciones del Aprendiz en su fase productiva del aprendizaje.
e) Reconocer mensualmente al Aprendiz, por concepto de apoyo de sostenimiento el equivalente al setenta y cinco por ciento (75%) de un (1) SMLMV durante su etapa lectiva

y durante la etapa práctica de su formación el equivalente al cien por ciento (100%) de un (1) SMLMV, según el literal d) del artículo 21 de la Ley 2466 de 2025.

f) Afiliar al Aprendiz, durante la etapa lectiva a la administradora de riesgos laborales (ARL) y Entidad Prestadora de Salud (EPS).

PARÁGRAFO 1. El término del contrato del aprendizaje empieza a correr a partir del día en que el aprendiz inicie la formación profesional metódica:

PARÁGRAFO 2. El periodo de prueba operará conforme al término legal, durante este tiempo se apreciarán, de una parte, las condiciones de adaptabilidad del aprendiz, sus aptitudes y cualidades personales y de la otra, la conveniencia a continuar el aprendizaje. El periodo de prueba a que se refiere este artículo se rige por las disposiciones generales del Código Sustantivo del Trabajo.

La empresa una vez admitida el aspirante podrá estipular con él, un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la empresa, las aptitudes del trabajador y por parte de éste, las conveniencias de las condiciones de trabajo.

El período de prueba será estipulado por escrito, y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo.

El término del período de prueba será el máximo establecido en la Ley vigente al momento de suscripción del contrato de trabajo. Cuando entre un mismo empleador y trabajador se celebren contratos de trabajo sucesivos, el período de prueba sólo aplicará para el primer contrato.

Durante el período de prueba el contrato podrá darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso. Los trabajadores en período de prueba gozan de todas las prestaciones.

PARÁGRAFO 3. Si el Sena ha fijado cuota de aprendices, cuando el contrato de aprendizaje termine por cualquier causa la empresa deberá reemplazar al aprendiz o aprendices, para conservar la proporción que le haya sido señalada.

CAPÍTULO IV
TRABAJADORES ACCIDENTALES O TRANSITORIOS

10. Son meros trabajadores accidentales o transitorios, los que se ocupen en labores de corta duración no mayor de un mes y de índole distinta a las actividades normales de la empresa. Estos trabajadores tienen derecho, además, del salario, al descanso remunerado en

dominicales y festivos (CST, Art. 6º).

CAPÍTULO V
HORARIO DE TRABAJO

11. Las horas de entrada y salida de los trabajadores, son las que a continuación se expresan.

La jornada ordinaria de trabajo de LOS TRABAJADORES será la siguiente:

Día	Horario	Almuerzo
Lunes	9:00 a.m. a 7:00 p.m.	1 hora
Martes	9:00 a.m. a 7:00 p.m.	1 hora
Miércoles	10:00 a.m. a 7:00 p.m.	1 hora
Jueves	10:00 a.m. a 7:00 p.m.	1 hora
Viernes	10:00 a.m. a 7:00 p.m.	1 hora

PARÁGRAFO 1. El tiempo destinado para el almuerzo no constituye tiempo laborado ni hace parte de la jornada de trabajo.

PARÁGRAFO 2. Por necesidades del servicio, EL EMPLEADOR podrá modificar la distribución de la jornada, los horarios de ingreso, salida, descansos o turnos de trabajo, respetando los límites y disposiciones establecidos en la legislación laboral vigente.

PARÁGRAFO 3. EL TRABAJADOR se obliga a cumplir estrictamente los horarios establecidos por EL EMPLEADOR y a permanecer disponible durante toda la jornada laboral para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.

PARÁGRAFO 4. JORNADA LABORAL FLEXIBLE: (Artículo 161 del C.S.T.).

a. El empleador y el trabajador pueden acordar temporal o indefinidamente la organización de turnos de trabajo sucesivos, que permiten operar a la empresa o secciones de la misma sin solución de continuidad durante todos los días de la semana, siempre y cuando el respectivo turno no exceda de seis (6) horas al día y treinta y seis (36) a la semana.

b. El empleador y el trabajador podrán acordar que la jornada semanal de cuarenta y cuatro (44) horas se realice mediante jornadas diarias flexibles de trabajo, distribuidas en máximo seis días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el domingo. En este, el número de horas de trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la respectiva semana y podrá ser de mínimo cuatro (4) horas continuas y hasta nueve (9) horas diarias sin lugar a ningún recargo por trabajo suplementario,

cuando el número de horas de trabajo no exceda el promedio de cuarenta y cuatro (44) horas semanales dentro de la jornada ordinaria, de conformidad con el artículo 160 del Código Sustantivo del Trabajo.

12. JORNADA MÁXIMA. La duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo es de ocho (8) horas diarias y cuarenta y dos (42) horas semanales a partir del 15 de julio del 2026, conforme a lo dispuesto en el artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por la Ley 2101 de 2021 y la Ley 2466 de 2025. La jornada podrá ser distribuida de mutuo acuerdo entre empleador y trabajador(a) en cinco (5) o seis (6) días a la semana, garantizando siempre un día de descanso y sin afectar el salario.

13. la duración máxima de la jornada del empleado menor de edad se ajustará a las siguientes reglas:

a. Los menores de edad entre los 15 y los 17 años, solo podrán trabajar en jornada diurna máximo de seis (6) horas y treinta (30) horas a la semana y hasta las 6:00 de la tarde.

b. Los menores de edad, mayores de 17 años, solo podrán trabajar en una jornada máxima de ocho (8) horas diarias y cuarenta (40) horas a la semana y hasta las 8:00 de la noche.

PARÁGRAFO. Cuando por fuerza mayor o caso fortuito, que determine suspensión del trabajador por tiempo no mayor de dos (2) horas, no pueda desarrollarse la jornada de trabajo dentro del horario antedicho, se cumplirá en igual número de horas distintas a las de dicho horario, sin que el servicio prestado en tales horas constituya trabajo suplementario o de horas extras, ni implique sobre remuneración alguna.

CAPÍTULO VI
LAS HORAS EXTRAS Y TRABAJO NOCTURNO

14. TRABAJO DIURNO. Es el que se realiza en el período comprendido entre las seis horas (6:00 a.m.) y las siete de la noche (7:00 p.m.) (L. 2466/2025, art10).

15. TRABAJO NOCTURNO. Es el que se realiza en el período comprendido entre las siete de la noche (7:00 p.m.) y las seis horas del día siguiente (6:00 a.m.) (L.2466/2025, art 10).

16. Trabajo suplementario o de horas extras es el que se excede de la jornada ordinaria y en todo caso el que excede la máxima legal (CST, Art. 159).

17. El trabajo suplementario o de horas extras, a excepción de los casos señalados en el artículo 163 del Código Sustantivo del Trabajo, sólo podrá efectuarse en dos (2) horas diarias y doce (12) horas semanales

18. **AUTORIZACIÓN HORAS EXTRAS**. Toda hora extra que realicen los trabajadores debe estar autorizada por el jefe inmediato.

    PARÁGRAFO. La compañía no reconocerá trabajo suplementario o de horas extras que no esté debidamente autorizado por el jefe inmediato y reportado de manera escrita.

19. **REGISTRO DE HORAS EXTRAS**: Para la ejecución de trabajo suplementario ya no se requiere autorización del Ministerio del Trabajo. La empresa llevará un registro detallado que indique: nombre del trabajador, actividad realizada, número de horas extras (diurnas o nocturnas), y constancia de pago. Dicho registro estará disponible para el trabajador que lo solicite y deberá presentarse ante la autoridad laboral cuando se requiera.

20. **TASAS Y LIQUIDACION DE RECARGOS**. El trabajo nocturno y las horas extras se pagarán de la siguiente manera:

CONCEPTO	A PARTIR DEL 01 DE JULIO DE 2025	A PARTIR DEL 01 DE JULIO DE 2026	A PARTIR DEL 01 DE JULIO DE 2027
Recargo Nocturno	35%	35%	35%
Recargo Hora Extra Diurna	25%	25%	25%
Recargo Hora Extra Nocturna	75%	75%	75%
Recargo dominical y festivo	80%	90%	100%
Recargo Hora Nocturna en Domingo	115%	125%	135%
Recargo Hora Extra Diurna en domingo	105%	115%	125%
Recargo Hora Extra Nocturna en Domingo	155%	165%	175%

PARÁGRAFO 1. Cada uno de los recargos antedichos se produce de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con alguno otro (L. 50/90, ARTÍCULO 24).

PARÁGRAFO 2. La empresa no reconocerá trabajo suplementario o de horas extras sino cuando expresamente lo autorice a sus trabajadores de acuerdo con lo establecido para tal efecto en el artículo 11 de este reglamento.

PARÁGRAFO 3. En ningún caso las horas extras de trabajo, diurnas o nocturnas, podrán exceder de dos (2) horas diarias y doce (12) semanales.

PARÁGRAFO 4. Cada recargo se causa de manera independiente y exclusiva, sin acumularse entre sí.

21. OPORTUNIDAD DE LOS PAGOS. El pago de horas extras y recargos (nocturnos, dominicales y festivos) se efectuará junto con el salario ordinario en el período de pago inmediatamente siguiente a su causación.

CAPÍTULO VII
DÍAS DE DESCANSO LEGALMENTE OBLIGATORIOS

22. Son considerados días de descanso obligatorio remunerado aquellos señalados en el contrato de trabajo, los cuales pueden coincidir con los domingos, así como los días festivos establecidos en la legislación laboral colombiana y en lo dispuesto por la Ley 2466 de 2025.

a. Todo trabajador, tiene derecho al descanso remunerado en los siguientes días de fiesta de carácter civil o religioso: 1º de enero, 6 de enero, 19 de marzo, 1º de mayo, 29 de junio, 20 de julio, 7 de agosto, 15 de agosto, 12 de octubre, 1º de noviembre, 11 de noviembre, 8 y 25 de diciembre, además de los días jueves y viernes santos, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús.

b. Pero el descanso remunerado del seis de enero, diecinueve de marzo, veintinueve de junio, quince de agosto, doce de octubre, primero de noviembre, once de noviembre, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús, cuando no caigan en día lunes se trasladarán al lunes siguiente a dicho día. Cuando las mencionadas festividades caigan en domingo, el descanso remunerado, igualmente se trasladará al lunes.

c. Las prestaciones y derechos que para el trabajador originen el trabajo en los días festivos, se reconocerán en relación al día de descanso remunerado establecido en el inciso anterior (L. 51 de Dic 22/83).

PARÁGRAFO 1. Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas, no implique la prestación de servicios en todos los días laborables de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado (L. 50/90, Art. 26, núm. 5)..

PARÁGRAFO 2. El trabajador podrá convenir con el empleador su día de descanso, que será

reconocido en todos sus aspectos como descanso dominical obligatorio institucionalizado. Interprétese la expresión dominical contenida en el régimen laboral en este sentido exclusivamente para el efecto del descanso obligatorio.

23. El descanso en los domingos y los demás expresados en el artículo 14 de este reglamento, tiene una duración mínima de 24 horas, salvo la excepción consagrada en el literal c) del artículo 20 de la Ley 50 de 1990.

24. Cuando por motivo de fiesta no determinada en la Ley 51 del 22 de diciembre de 1983, el empleador suspendiere el trabajo, está obligado a pagar el salario de ese día como si se hubiere realizado. No está obligado a pagarlo cuando hubiere mediado convenio expreso para la suspensión o compensación en otro día hábil, o cuando la suspensión o compensación estuviere prevista en el reglamento, pacto, convención colectiva o fallo arbitral. Este trabajo compensatorio se remunerará sin que se entienda como trabajo suplementario o de horas extras (CST, Art. 178).

CAPITULO VIII
VACACIONES REMUNERADAS

25. Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año, tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas (CST, Art. 186, núm. 1º).

26. La época de las vacaciones debe ser señalada por la empresa a más tardar dentro del año siguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador con 30 días de antelación a las vacaciones. El empleador tiene que dar a conocer al trabajador con quince (15) días de anticipación la fecha en que le concederán las vacaciones (CST, Art. 187).

27. Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas (CST, Art. 188).

28. El empleador o trabajador podrán acordar por escrito, previa solicitud del trabajador, que se pague en dinero hasta la mitad de las vacaciones (CST. Art. 189, núm. 1.)

29. En todo caso, el trabajador gozará anualmente, por lo menos de seis (6) días hábiles continuos de vacaciones, los que no son acumulables. Las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por dos años. La acumulación puede ser hasta por cuatro (4) años, cuando se trate de trabajadores técnicos, especializados, de confianza (CST, Art. 190).

30. Durante el período de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que comience a disfrutar de ellas. En consecuencia, sólo se excluirán para la liquidación de las vacaciones el valor del trabajo en días de descanso obligatorio y el valor del trabajo suplementario o de horas extras. Cuando el salario sea variable, las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se conceden.

Todo empleador llevará un registro de vacaciones en el que se anotarán la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de estas (D. 13/67, Art. 5º).

PARÁGRAFO. En los contratos a término fijo inferior a un (1) año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado, cualquiera que éste sea (L. 50/90, Art. 3º, par).

CAPITULO IX
PERMISOS A TRABAJADORES

31. La compañía reconoce y concede a los trabajadores los permisos remunerados a que haya lugar, en los casos previstos por la ley y en los aquí descritos, siempre que medie aviso oportuno al empleador o a sus representantes, y que se aporten los soportes correspondientes:

a. **LICENCIA POR LUTO:** Se concederá al trabajador en caso de fallecimiento del cónyuge, compañero o compañera permanente o de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad y primero civil, una licencia remunerada por luto de cinco (5) días hábiles, cualquiera que sea la modalidad de contratación o de vinculación laboral. La circunstancia de la muerte y el parentesco deberá demostrarse dentro de los treinta (30) días siguientes a su ocurrencia (Ley 1280 de 2008)

b. **GRAVE CALAMIDAD DOMÉSTICA:** la oportunidad del aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir éste, según lo permitan las circunstancias. El permiso máximo otorgado podrá ser de hasta cinco (5) días hábiles, previa comprobación idónea de la situación.

c. **FUNERALES DE COMPAÑEROS DE TRABAJO**: En caso de entierro de compañeros de trabajo, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación y el permiso se concederá hasta el 10% de los trabajadores.

d. **SUFRAGIO, DESEMPEÑO DE CARGOS TRANSITORIOS DE FORZOSA ACEPTACIÓN**: El aviso se hará con la anticipación que las circunstancias lo permitan.

e. **OBLIGACIONES ESCOLARES COMO ACUDIENTE**: Cuando el centro educativo exija formalmente la presencia del trabajador, éste deberá notificar al empleador de manera inmediata la solicitud realizada por el Centro Educativo, acreditando la exigencia del centro educativo con el respectivo soporte y posterior la constancia de haber asistido.

f. **ATENCIÓN MÉDICA**: Para citas de urgencia o programadas con especialistas, el trabajador deberá informar al empleador con al menos tres (3) días de anticipación cuando se trate de cita con especialista y cuando se trate de urgencia a la mayor brevedad posible, el trabajador deberá adjuntar el certificado respectivo y demostrar su asistencia a la cita.

g. **USO DE LA BICICLETA COMO MEDIO DE TRANSPORTE**: De conformidad con el Código Sustantivo del Trabajo, los trabajadores podrán acordar con el empleador un (1) día de descanso remunerado por cada seis (6) meses de trabajo, siempre que certifiquen el uso de la bicicleta como medio de transporte hacia y desde el lugar de trabajo.

h. **CITACIONES JUDICIALES, ADMINISTRATIVAS O LEGALES**: El trabajador deberá notificar con al menos cinco (5) días de anticipación y aportar la citación correspondiente en original o copia auténtica para efectos de verificación.

32. Para la solicitud de **PERMISOS PERSONALES** y que no tengan el carácter de permisos obligatorios según la ley, el procedimiento es el siguiente:

a. **SOLICITUD DE PERMISOS PERSONALES.** Deberán ser solicitados a la compañía por escrito detallando el día y horas de permiso, el motivo y la justificación con una antelación de por lo menos tres (3) días a la fecha tentativa de iniciación del permiso.

b. **OTORGAMIENTO DE PERMISOS PERSONALES.** Una vez recibida la solicitud de permiso, se le comunicará la decisión de conceder o no y en caso de concederse si se remunera o deberá compensar el permiso con horas trabajadas adicionales a su jornada de trabajo o se concede sin remuneración caso en el cual se verá reflejado en el pago del salario de la quincena inmediatamente siguiente a la fecha de uso del permiso.

33. Jornada flexible para responsabilidades de cuidado: De acuerdo con el artículo 46 de la Ley 2466 de 2025, los trabajadores con responsabilidades familiares de cuidado que acrediten ser cuidadores de personas en primer o segundo grado de consanguinidad o civil, o primer grado de afinidad, incluyendo personas menores de edad, adultos mayores, con

discapacidad, o con enfermedades crónicas graves o terminales— podrán solicitar y acordar horarios o modalidades de trabajo flexibles, incluida la posibilidad de trabajo remoto o teletrabajo, siempre y cuando sus funciones lo permitan. El empleado debe presentar la propuesta de distribución de tiempo laboral y descanso, junto con la certificación, y el empleador debe responder por escrito en un término no mayor a quince (15) días hábiles, ya sea aceptando, negando con justificación o proponiendo una alternativa.

CAPITULO X
LICENCIA DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD Y LICENCIA PARENTAL COMPARTIDA

34. LICENCIA DE MATERNIDAD: La trabajadora tiene derecho a una licencia remunerada de dieciocho (18) semanas por maternidad, conforme al artículo 236 del Código Sustantivo del Trabajo. Esta licencia corresponde a: una (1) semana preparto (de obligatoriedad, salvo indicación médica contraria). Diecisiete (17) semanas posparto. Durante este período, la trabajadora percibe el salario que devengaba al momento de iniciar la licencia.

35. LICENCIA DE PATERNIDAD: De acuerdo con la Ley 2114 de 2021 el padre o compañero permanente tiene derecho a una licencia remunerada de dos (2) semanas (catorce días calendario), contados a partir del nacimiento o adopción del hijo. Esta licencia deberá ser reconocida con base en el salario devengado y será asumida económicamente por la EPS.

PARÁGRAFO 1. Para los efectos de la licencia de maternidad, la trabajadora deberá presentar a el empleador los documentos establecidos por Ley para la acreditación y cobro de la licencia de maternidad.

PARÁGRAFO 2. Las provisiones y garantías establecidas en el presente artículo para la madre biológica se hacen extensivas, en los mismos términos y en cuanto fuere procedente, para las personas que establezca la norma.

PARÁGRAFO 3. La licencia de maternidad para madres de niños prematuros se otorgará conforme a lo dispuesto en la norma vigente al momento del parto. Asimismo, cuando se trate de madres con Parto Múltiple, se tendrá en cuenta lo establecido en la ley para el caso particular.

PARÁGRAFO 4. Para efecto de la aplicación de la licencia de maternidad para madres de niños prematuros se deberá anexar la documentación exigida en la ley vigente.

PARÁGRAFO 5. En caso de fallecimiento de la madre antes de terminar la licencia por maternidad, el empleador del padre del niño será el encargado de concederle una licencia en los términos estipulados en la ley.

36. El esposo o compañero permanente tendrá derecho a la licencia remunerada de paternidad establecida en la norma vigente al momento de iniciar el disfrute de la prestación. Esta licencia remunerada es incompatible con la licencia de calamidad doméstica y en caso de haberse solicitado esta última por el nacimiento del hijo, estos días serán descontados de la licencia remunerada de paternidad.

PARÁGRAFO 1. La licencia remunerada de paternidad opera por los hijos nacidos del cónyuge o de la compañera o por las circunstancias establecidas en la Ley.

PARÁGRAFO 2. Los soportes válidos para el otorgamiento de licencia remunerada de paternidad son los establecidos en la ley, los cuales deberán presentarse dentro del término legal establecido para tal fin.

37. LICENCIA PARENTAL COMPARTIDA: Los padres podrán distribuir libremente entre sí las semanas que establezca la ley, siempre y cuando cumplan con las condiciones y requisitos establecidos para tal fin.

38. LICENCIA PARENTAL DE TIEMPO FLEXIBLE: La licencia parental de tiempo flexible está destinada para que padre y/o madre cambien un periodo determinado de su licencia por un periodo de trabajo de medio tiempo y se regirá conforme a lo indicado por la norma.

39. De conformidad con lo establecido en el artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo, el empleador concederá a la trabajadora dos descansos de 30 minutos cada uno, dentro de la jornada para amamantar a su hijo, sin descuento alguno del salario por dicho concepto durante los primeros seis (6) meses de edad. Lo anterior, sin perjuicio de los manejos particulares que puedan generarse con determinada trabajadora o las modificaciones que establezca la norma.

CAPITULO XII
TELETRABAJO Y TRABAJO REMOTO

40. Las normas contenidas en el presente capítulo tienen por objeto establecer las condiciones laborales especiales del teletrabajo y del trabajo remoto que regirán las relaciones entre el empleador y los trabajadores a quienes aplique estas formas de prestación del servicio.

a. **TELETRABAJO:** El teletrabajo entendido como una modalidad laboral, que se efectúa en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas utilizando como soporte las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para el contacto entre el trabajador y empleador, sin requerirse la presencia física del trabajador o trabajadora en un sitio específico de trabajo. (Ley 2466 de 2025, artículo 52) puede consistir en una de las siguientes tres

formas:

b. **Teletrabajo Autónomo**: es aquel donde los teletrabajadores pueden escoger un lugar para trabajar (puede ser su domicilio u otro, fuera de la sede física en que se ubica el empleador) para ejercer su actividad a distancia, de manera permanente, y sólo acudirán a las instalaciones en algunas ocasiones cuando el empleador lo requiera.

c. **Teletrabajo Móvil:** es aquel en donde los teletrabajadores no tienen un lugar de trabajo establecido.

d. **Teletrabajo híbrido**: es aquel en donde los teletrabajadores laboran mínimo dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo lo hacen en las instalaciones físicas del empleador, alternando el trabajo de manera presencial y virtual en la jornada laboral semanal, y que requiere de una flexibilidad organizacional y a la vez de la responsabilidad, confianza, control, disciplina y orientación a resultados por parte del teletrabajador y de su empleador.

e. **Teletrabajo transnacional**: es aquel en donde los teletrabajadores de una relación laboral celebrada en Colombia laboran desde otro país, siendo responsabilidad del teletrabajador o teletrabajadora tener la situación migratoria regular, cuando aplique, y responsabilidad del empleador contar con un seguro que cubra al menos las prestaciones asistenciales en salud en caso de accidente o enfermedad. El empleador estará a cargo de las prestaciones económicas lo cual lo hará a través del Sistema de Seguridad Social Colombiano.

f. **Teletrabajo temporal o emergente:** Se refiere a modalidades en situaciones concretas tales como, emergencias sanitarias o desastres naturales. Lo anterior sin perjuicio de las normas legales establecidas sobre el trabajo en casa.

41. El teletrabajador es la persona que, desempeña actividades laborales a través de tecnologías de la información y la comunicación por fuera de la empresa a la que presta sus servicios. El contrato o vinculación que se genere en esta forma de organización laboral de teletrabajo debe cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 39 del Código Sustantivo del Trabajo para los trabajadores particulares, y con las garantías a que se refiere el artículo 6° de la Ley 1221 de 2008, y especialmente deberá indicar:

a. Las condiciones de servicio, los medios tecnológicos y de ambiente requeridos y la forma de ejecutar el mismo en condiciones de tiempo y si es posible de espacio.
b. Determinar los días y los horarios en que el teletrabajador realizará sus actividades para efectos de delimitar la responsabilidad en caso de accidente de trabajo y evitar el desconocimiento de la jornada máxima legal.

c. Definir las responsabilidades en cuanto a la custodia de los elementos de trabajo y fijar el procedimiento de la entrega por parte del teletrabajador al momento de finalizar la modalidad de teletrabajo.
d. Las medidas de seguridad informática que debe conocer y cumplir el teletrabajador.

PARÁGRAFO 1. En caso de contratar o vincular por primera vez a un teletrabajador, este no podrá exigir posteriormente realizar su trabajo en las instalaciones del empleador, a no ser que las partes de común acuerdo modifiquen lo inicialmente pactado y en dado caso dejaría de ser teletrabajador.

PARÁGRAFO 2. Si previamente existe un contrato de trabajo o vinculación laboral y las partes de común acuerdo optan por el teletrabajo, el acuerdo que firmen deberá contener los elementos descritos en el presente artículo y será anexado al contrato de trabajo o a la hoja de vida del empleado. La empresa y el teletrabajador conservan la facultad de terminar el teletrabajo y volver a la modalidad presencial en cualquier momento.

42. Los teletrabajadores, durante la vigencia de la relación laboral, deben ser afiliados por parte del empleador al Sistema de Seguridad Social, Salud, Pensiones y Riesgos Laborales, de conformidad con las disposiciones contenidas en la Ley 100 de 1993 y las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, así como a las Cajas de Compensación Familiar en los términos y condiciones de la normatividad que regula dicha materia. Será obligación del Empleador notificar a la ARL sobre la modalidad de teletrabajo con determinado trabajador.

43. HORARIO TELETRABAJO: El empleador deberá definir los días y los horarios en que el teletrabajador realizará sus actividades para efectos de delimitar la responsabilidad en caso de accidente de trabajo y evitar el desconocimiento de la jornada máxima legal. (Decreto 1072 de 2015, artículo 2.2.1.5.3)

44. AUXILIO DE TRANSPORTE, HORAS EXTRAS, DOMINICALES Y FESTIVOS PARA LOS TELETRABAJADORES. Cuando las actividades laborales no demanden gastos de movilidad al teletrabajador, no habrá lugar al auxilio de transporte.

45. AUXILIO DE CONECTIVIDAD EN REEMPLAZO DEL AUXILIO DE TRANSPORTE. El empleador deberá otorgar el reconocimiento de un auxilio de conectividad para teletrabajadores que devenguen menos de dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes, en reemplazo del auxilio de transporte.

PARÁGRAFO 1. En todo caso, los teletrabajadores solo tendrán derecho a recibir uno de estos auxilios, independientemente de la modalidad de teletrabajo otorgado. El auxilio de

conectividad será equivalente al auxilio de transporte vigente y se ajustará anualmente de acuerdo con los criterios establecidos a la Ley 278 de 1996.

PARÁGRAFO 2. El auxilio de conectividad no es constitutivo de salario, sin embargo, el auxilio de conectividad será base de liquidación de prestaciones sociales para aquellos trabajadores que devenguen hasta dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

46. **TRABAJO EN CASA**: Conforme a lo establecido en la Ley 2088 de 2021 el trabajo en casa es una modalidad transitoria de prestación de servicio que habilita al trabajador para que de forma temporal ejecute sus funciones por fuera del sitio donde habitualmente las realiza, cuando se presenten circunstancias ocasionales, excepciones o especiales que impidan que desarrolle sus funciones en su lugar de trabajo.

PARÁGRAFO 1. Para ejecutar trabajo en casa no se deberá modificar el contrato de trabajo. Sin embargo, el trabajo en casa solo podrá ser desempeñado bajo circunstancias ocasionales y por un término máximo de tres meses prorrogables por un término igual una única vez. No obstante, en caso de que continúen las circunstancias excepcionales que impidieron al trabajador desempeñar sus funciones desde su lugar de trabajo, este podrá realizar trabajo en casa hasta que dichas circunstancias desaparezcan.

PARÁGRAFO 2. Los trabajadores en casa, estos cumplirán exactamente el mismo horario de trabajo que cumplían en su lugar habitual de trabajo y deberán estar disponibles y a disposición del empleador en dicha jornada.

CAPITULO XIII
SALARIO MÍNIMO, CONVENCIONAL, LUGAR, DÍAS, HORAS DE PAGOS Y PERÍODOS QUE LO REGULAN

47. **SALARIO MÍNIMO**. La compañía establece como su salario mínimo el SALARIO MÍNIMO LEGAL MENSUAL VIGENTE de cada anualidad.

FORMAS Y LIBERTAD DE ESTIPULACIÓN. El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra, o a destajo y por tarea, etc., pero siempre respetando el salario mínimo legal o el fijado en los pactos, convenciones colectivas y fallos arbitrales.

PARÁGRAFO 1. No obstante lo dispuesto en los artículos 13, 14, 16, 21 y 340 del Código Sustantivo del Trabajo y las normas concordantes con éstas, cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales, valdrá la

estipulación escrita de un salario que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de prestaciones, recargos y beneficios tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical y festivo, el de primas legales, extralegales, las cesantías y sus intereses, subsidios y suministros en especie; y, en general, las que se incluyan en dicha estipulación, excepto las vacaciones.

PARÁGRAFO 2. En ningún caso el salario integral podrá ser inferior al monto de diez (10) salarios mínimos legales mensuales, más el factor prestacional correspondiente a la empresa que no podrá ser inferior al treinta por ciento (30%) de dicha cuantía. El monto del factor prestacional quedará exento del pago de retención en la fuente y de impuestos. Este salario no estará exento de las cotizaciones a la seguridad social, ni de los aportes al SENA, ICBF, y cajas de compensación familiar, pero en el caso de estas tres últimas entidades, los aportes se disminuirán en un treinta por ciento (30%).

PARÁGRAFO 3. El trabajador que desee acogerse a esta estipulación recibirá la liquidación definitiva de su auxilio de cesantía y demás prestaciones sociales causadas hasta esa fecha, sin que por ello se entienda terminado su contrato de trabajo (L. 50/90, Art. 18).

48. Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldo, el estipulado por períodos mayores (CST, Art. 133).

49. FORMA DE PAGO. La compañía podrá pagar a cada trabajador su salario a través de transferencia bancaria, cheque o dinero en efectivo

50. PERÍODOS DE PAGO. La compañía tendrá las modalidades de pago QUINCENAL

PARÁGRAFO 1. El salario en dinero debe pagarse por períodos iguales y vencidos.

PARÁGRAFO 2. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el recargo por trabajo nocturno, debe efectuarse junto con el salario ordinario del período en que se han causado o a más tardar con el salario del período siguiente (Art. 134 del C.S.T.)

PARÁGRAFO 3. VIÁTICOS: Ocasionalmente cuando se autorice la salida de un trabajador fuera de la ciudad el empleador asumirá los gastos de transporte, alojamiento y alimentación los cuales no constituirán el factor salarial ni vacaciones.

CAPÍTULO XIV
SERVICIO MÉDICO, MEDIDAS DE SEGURIDAD, RIESGOS, PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE ACCIDENTES DE TRABAJO, NORMAS SOBRE LABORES EN ORDEN A LA MAYOR HIGIENE, Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.

51. Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. Igualmente, es su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en Riesgos Profesionales y ejecución del programa de seguridad y salud en trabajo con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

52. Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por EPS, ARL, a través de la IPS a la cual se encuentren asignados, en caso de no afiliación estarán a cargo del empleador sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

53. Todo trabajador, desde el mismo día en que se sienta enfermo, deberá comunicarlo al empleador, a su representante o a quien haga sus veces, el cual hará lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente, a fin de que certifique si puede continuar o no en el trabajo y en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse. Si éste no diere aviso dentro del término indicado, o no se sometiere al examen médico que se haya ordenado, su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para los efectos a que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

PARÁGRAFO. Los trabajadores que se encuentren incapacitados para trabajar, cuando la incapacidad haya sido expedida por la Entidad Promotora de Salud, debe comunicar a su jefe inmediato la fecha de iniciación de la incapacidad tan pronto como le sea prescrita y entregar la misma a su empleador, a más tardar en los tres (3) días calendario siguientes a la expedición de la incapacidad, junto con la copia de la historia clínica.

54. Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamientos que ordene el médico que los haya examinado, así como a los exámenes y tratamientos preventivos que para todos o algunos de ellos ordena la empresa en determinados casos. El trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones o tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad industrial que prescriben las autoridades del ramo en general, y en particular a las que ordene la empresa para la prevención de las enfermedades y de los riesgos profesionales en el manejo de las máquinas, equipos, herramientas y demás elementos de trabajo para evitar los accidentes de trabajo.

PARÁGRAFO. El grave incumplimiento por parte del trabajador de las instrucciones, reglamentos y determinaciones de prevención de riesgos, adoptados en forma general o específica, y que se encuentren dentro de los programas de seguridad y salud en trabajo de

la respectiva empresa, que le hayan comunicado por escrito, facultan al empleador para la terminación del vínculo o relación laboral por justa causa, tanto para los trabajadores privados como para los servidores públicos, previa autorización del Ministerio de la Protección Social, respetando el derecho de defensa (Art. 91 Decreto 1295 de 1.994).

55. En caso de accidente de trabajo, el jefe de la respectiva dependencia, o su representante, ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico tomará todas las demás medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo, las consecuencias del accidente, denunciando el mismo, en los términos establecidos en el Decreto 1295 de 1994 ante la E.P.S. y la A.R.L.

56. En caso de accidente no mortal, aun el más leve o incidente, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, a su representante o a quien haga sus veces, para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno, según las disposiciones legales vigentes, indicará las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

57. Todas las empresas y las entidades administradoras de riesgos profesionales deberán llevar estadísticas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, para lo cual deberán, en cada caso, determinar la gravedad y frecuencia de los accidentes de trabajo o de las enfermedades profesionales, de conformidad con el reglamento que se expida. Todo accidente de trabajo o enfermedad profesional que ocurra en una empresa o actividad económica deberá ser informado por el empleador a la entidad administradora de Riesgos Profesionales y a la entidad promotora de salud, en forma simultánea, dentro de los 2 días hábiles siguientes de ocurrido el accidente o diagnosticada la enfermedad.

58. En todo caso, en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto la empresa como los trabajadores, se someterán a las normas de riesgos profesionales del Código Sustantivo del Trabajo, la Resolución 1016 de 1989 expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y las demás que con tal fin se establezcan. De la misma manera, ambas partes están obligadas a sujetarse al Decreto Ley 1295 de 1994 y la Ley 776 del 17 de Diciembre de 2002 del Sistema General de Riesgos Laborales, de conformidad a los términos estipulados en los preceptos legales pertinentes y demás normas concordantes y reglamentarias antes mencionadas.

CAPÍTULO XV
PRESCRIPCIONES DE ORDEN

59. Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

a. Cumplir de manera diligente, eficiente y oportuna las funciones, responsabilidades y

tareas asignadas por el empleador.

b. Acatar y ejecutar las órdenes, instrucciones, procedimientos, protocolos, políticas y directrices impartidas por el empleador o por las personas autorizadas para ello.

c. Cumplir estrictamente la jornada de trabajo, horarios, turnos, reuniones, capacitaciones y demás actividades programadas por la empresa.

d. Permanecer disponible durante la jornada laboral para el cumplimiento de sus funciones.

e. Mantener una actitud respetuosa, cordial, profesional y colaborativa frente a clientes, compañeros de trabajo, proveedores, contratistas y terceros relacionados con la empresa.

f. Brindar una atención oportuna, eficiente y de calidad a los clientes de la organización.

g. Responder oportunamente los correos electrónicos, llamadas, mensajes, tickets, chats y demás requerimientos relacionados con el ejercicio de sus funciones.

h. Mantener actualizada la información, registros, reportes y actividades que deban ser gestionadas en las plataformas, sistemas o herramientas utilizadas por la empresa.

i. Utilizar adecuadamente los equipos, herramientas, sistemas, licencias, plataformas tecnológicas, correos corporativos y demás recursos suministrados por el empleador.

j. Proteger y conservar en buen estado los bienes, equipos, herramientas, documentos y demás elementos entregados para el desempeño de sus funciones.

k. Velar por la integridad, exactitud, calidad y veracidad de la información que procese, administre o suministre en desarrollo de sus labores.

l. Cumplir los procedimientos internos relacionados con la gestión documental, atención al cliente, seguridad de la información, calidad y control operativo.

m. Mantener absoluta reserva y confidencialidad sobre la información de la empresa, sus clientes, proveedores, aliados comerciales y demás terceros vinculados a la operación.

n. Proteger las bases de datos, documentos, archivos físicos y digitales, credenciales de acceso y demás activos de información de la organización.

o. Reportar de manera inmediata a sus superiores cualquier error, novedad, incumplimiento, incidente, riesgo, pérdida de información o situación que pueda afectar los intereses de la empresa o de sus clientes.

p. Cumplir las políticas, procedimientos y actividades relacionadas con seguridad y salud en el trabajo.

q. Participar en las actividades de capacitación, entrenamiento, inducción, actualización y formación programadas por la empresa.

r. Colaborar con las auditorías, revisiones, verificaciones, investigaciones internas y demás actividades de control que adelante la organización.

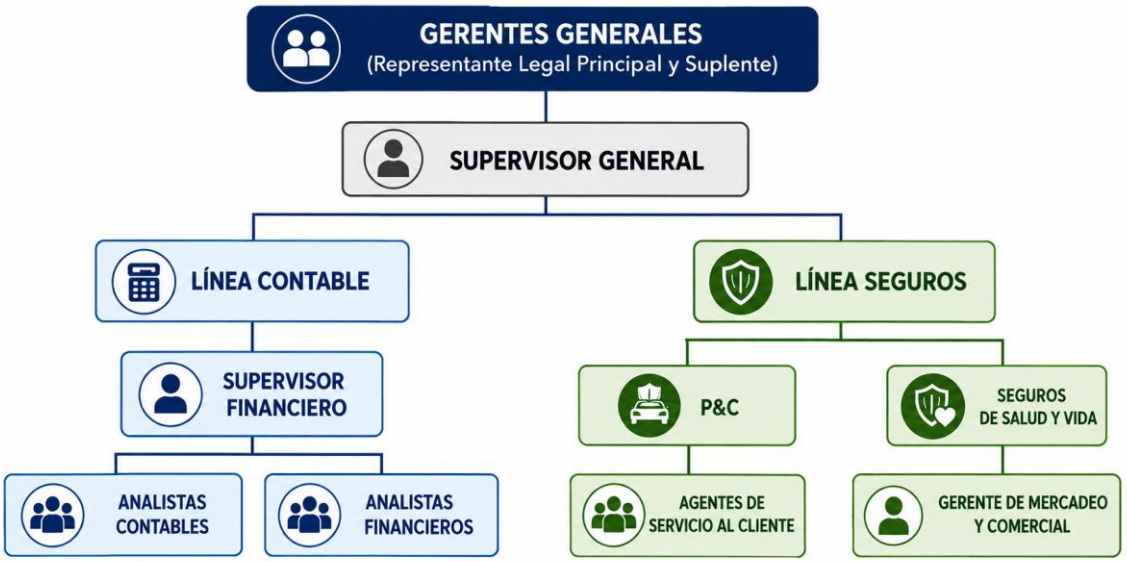
s. Cumplir los plazos, cronogramas, metas, indicadores de gestión y objetivos establecidos para el desarrollo de sus funciones.

t. Mantener actualizada la información personal suministrada al empleador e informar oportunamente cualquier cambio relacionado con dirección, teléfono, correo electrónico o datos de contacto.

u. Informar oportunamente cualquier situación que pueda generar conflictos de interés o afectar el adecuado desempeño de sus funciones.
v. Conservar y devolver al finalizar la relación laboral todos los documentos, equipos, accesos, claves, bases de datos, archivos y demás elementos entregados por la empresa.
w. Cumplir las disposiciones legales, reglamentarias y corporativas aplicables a las actividades desarrolladas por la empresa.
x. Velar por la protección de la imagen, reputación, credibilidad y buen nombre de la empresa en todas sus actuaciones laborales.
y. Desempeñar sus funciones con responsabilidad, diligencia, eficiencia, transparencia y compromiso, procurando en todo momento la adecuada prestación de los servicios y la satisfacción de los clientes.

CAPÍTULO XVI
ORDEN JERÁRQUICO

60. El orden jerárquico en la empresa es el siguiente:



PARÁGRAFO 1**.** De los cargos mencionados, tienen facultad para imponer sanciones disciplinarias a los trabajadores de la empresa: Representante Legal principal y suplente de la empresa (Gerentes generales).

PARÁGRAFO 2: La compañía podrá modificar el organigrama según sus necesidades, sin requerir reforma del RIT, siempre que se informe a los trabajadores.

CAPITULO XVII
LABORES PROHIBIDAS MENORES DE 18 AÑOS

61. La compañía, en cumplimiento de lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, el Código Sustantivo del Trabajo, la Ley 1098 de 2006 (Código de Infancia y Adolescencia), la Ley 2466 de 2025 y demás normas complementarias, reconoce que los menores de edad son sujetos de especial protección constitucional. Por tanto, se prohíbe toda forma de contratación, vinculación o prestación de servicios que pueda atentar contra su desarrollo físico, psicológico, moral, educativo o social.

62. EDAD MÍNIMA DE ADMISIÓN AL TRABAJO. La edad mínima de admisión al trabajo es de quince (15) años, bajo las siguientes condiciones:

a. Contar con autorización expresa y escrita del Inspector de Trabajo o, en su defecto, del Ente Territorial Local competente.
b. Garantizar que la actividad no afecte la salud, la integridad, la moralidad ni el proceso educativo del adolescente.
c. Ajustarse estrictamente a los límites de jornada laboral y número de horas de trabajo establecidos en la ley (artículo 161 CST y Ley 1098 de 2006).

63. AUTORIZACIÓN DE TRABAJO PARA LOS ADOLESCENTES. (Art. 113 Ley 1098 de 2006). Corresponde al inspector de trabajo expedir por escrito la autorización para que un adolescente pueda trabajar, a solicitud de los padres, del respectivo representante legal o del Defensor de Familia. A falta del inspector del trabajo la autorización será expedida por el comisario de familia y en defecto de éste por el alcalde municipal.

La autorización estará sujeta a las siguientes reglas:

a. Deberá tramitarse conjuntamente entre el empleador y el adolescente.
b. La solicitud contendrá los datos generales de identificación del adolescente y del empleador, los términos del contrato de trabajo, la actividad que va a realizar, la jornada laboral y el salario.
c. El funcionario que concedió el permiso deberá efectuar una visita para determinar las condiciones de trabajo y la seguridad para la salud del trabajador.
d. Para obtener la autorización se requiere la presentación del certificado de escolaridad del adolescente y si éste no ha terminado su formación básica, el empleador procederá a inscribirlo y, en todo caso, a facilitarle el tiempo necesario para continuar el proceso educativo o de formación, teniendo en cuenta su orientación vocacional.
e. El empleador debe obtener un certificado de estado de salud del adolescente trabajador.
f. La autorización de trabajo o empleo para adolescentes indígenas será conferida por las autoridades tradicionales de la respectiva comunidad teniendo en cuenta sus usos y

costumbres. En su defecto, la autorización será otorgada por el inspector del trabajo o por la primera autoridad del lugar.

g. El empleador debe dar aviso inmediato a la autoridad que confirió la autorización, cuando se inicie y cuando termine la relación laboral.
h. La autorización para trabajar podrá ser negada o revocada en caso de que no se den las garantías mínimas de salud, seguridad social y educación del adolescente.

64. JORNADA LABORAL Y LIMITACIONES HORARIAS. A los menores de edad se les aplican limitaciones específicas en cuanto a la duración y horarios de la jornada laboral:

a. Adolescentes entre 15 y 17 años: no podrán laborar en jornada nocturna
b. Adolescentes de 16 y 17 años: podrán, excepcionalmente y con autorización expresa, laborar hasta las 7:00 p.m., siempre que no se afecte su asistencia escolar ni su salud física o moral.

PARÁGRAFO. En ningún caso podrá autorizarse una jornada que exceda los límites establecidos en el artículo 161 del CST ni que interfiera con la formación académica del menor.

65. LABORES EXPRESAMENTE PROHIBIDAS PARA MENORES DE DIECIOCHO (18) AÑOS. Se prohíbe la vinculación de menores de edad a las siguientes labores, aun cuando exista autorización de trabajo:

a. Pintura industrial con cerusa, sulfato de plomo u otros productos que contengan dichos compuestos.
b. Trabajos subterráneos de minería en todas sus modalidades.
c. Labores que impliquen riesgo grave para la salud, integridad o moralidad, incluyendo:
d. Manejo de sustancias tóxicas, inflamables, explosivas, radioactivas o cáusticas.
e. Exposición a temperaturas extremas, ambientes insalubres o con deficiencia de ventilación.
f. Exposición a ruidos superiores a ochenta (80) decibeles.
g. Contacto con rayos X, radiaciones ultravioletas, infrarrojas, radiofrecuencia u otras emisiones nocivas.
h. Trabajo con corrientes eléctricas de alto voltaje.
i. Labores submarinas.
j. Manipulación de cargas pesadas o esfuerzos físicos desproporcionados.
k. Labores en basureros o en contacto con agentes biológicos patógenos.
l. Trabajo en altos hornos, fundiciones de metales, plantas de acero y cementeras.
m. Manejo de máquinas o equipos de alta peligrosidad: cizalladoras, cortadoras, tornos, fresadoras, laminadoras, prensas pesadas, muelas abrasivas de alta velocidad, entre otras.

n. Actividades de soldadura a gas o arco, corte con oxígeno en espacios confinados o andamios
o. Labores en industrias de vidrio, alfarería, cerámica, hornos, chorro de arena o pulido en seco.
p. Trabajos en fábricas de ladrillos y similares, incluyendo hornos y prensas.
q. Actividades de construcción, demolición, reparación o conservación de obras civiles, ferrocarriles, túneles, puentes, muelles, puertos y obras eléctricas.
r. Transporte de personas o mercancías por carretera, ferrocarril, vías marítimas o fluviales, incluyendo carga en muelles y almacenes.
s. Actividades agrícolas o agroindustriales de alto riesgo.
t. Labores en buques marítimos como pañoleros o fogoneros.
u. Cualquier otra que determine de manera expresa el Ministerio del Trabajo.

PARÁGRAFO 1. Los trabajadores menores de 18 años y mayores de catorce 14, que cursen estudios técnicos en el Servicio Nacional de Aprendizaje o en un instituto técnico especializado reconocido por el Ministerio de Educación Nacional o en una institución del sistema nacional de bienestar familiar autorizada para el efecto por el Ministerio de la Protección Social, o que obtenga el certificado de aptitud profesional expedido por el Servicio Nacional de Aprendizaje "SENA", podrán ser empleados en aquellas operaciones, ocupaciones o procedimientos señalados en este artículo, que a juicio del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, pueden ser desempeñados sin grave riesgo para la salud o la integridad física del menor mediante un adecuado entrenamiento y la aplicación de medidas de seguridad que garanticen plenamente la prevención de los riesgos anotados. Queda prohibido a los trabajadores menores de 18 años todo trabajo que afecte su moralidad. En especial le está prohibido el trabajo en casas de lenocinio y demás lugares de diversión donde se consuman bebidas alcohólicas. De igual modo se prohíbe su contratación para la reproducción de escenas pornográficas, muertes violentas, apología del delito u otros semejantes (D. 2737/89, arts. 245 y 246).

PARÁGRAFO 2. Queda prohibido el trabajo nocturno para los trabajadores menores, no obstante, los mayores de dieciséis (16) años y menores de dieciocho (18) años podrán ser autorizados para trabajar hasta las siete (7) de la noche siempre que no se afecte su asistencia regular en un centro docente, ni implique perjuicio para su salud física o moral (D. 2737/89, ARTÍCULO 243).

66. DERECHOS DE LOS ADOLESCENTES AUTORIZADOS PARA TRABAJAR. Los adolescentes legalmente autorizados para laborar gozan de las siguientes garantías:

a. Derecho a un salario proporcional al tiempo y actividad desempeñada, que en ningún caso será inferior al salario mínimo legal vigente.
b. Derecho a estar afiliados al Sistema de Seguridad Social Integral, en los términos de la ley.

c. Derecho a recibir formación, capacitación o especialización que les permita ejercer libremente una ocupación, oficio o profesión.
d. Derecho a la compatibilidad entre el trabajo y la educación, para lo cual el empleador deberá garantizar los espacios y tiempos necesarios.
e. En el caso de adolescentes entre 15 y 18 años en estado de embarazo, la jornada no podrá exceder de cuatro (4) horas diarias a partir del séptimo mes de gestación y durante la lactancia, sin perjuicio de su salario y prestaciones sociales.

67. PROHIBICIONES ESPECIALES. Además de lo anterior queda expresamente prohibido:

Vincular a menores de edad en actividades que afecten su moralidad, incluyendo:
a. Casas de lenocinio o lugares donde se expendan o consuman bebidas alcohólicas.
b. Actividades relacionadas con la reproducción de escenas pornográficas, muertes violentas, apología del delito u otras de naturaleza semejante.
c. Autorizar la participación de menores en cualquier actividad que contraríes principios de protección integral establecidos en la Ley 1098 de 2006 y las disposiciones del Ministerio del Trabajo.

CAPÍTULO XVIII
OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LA EMPRESA Y LOS TRABAJADORES

68. SON OBLIGACIONES ESPECIALES DEL EMPLEADOR:

a. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.

b. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.

c. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador y sus creencias y sentimientos.

d. Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y en los términos indicados

e. Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, índole de la labor y salario devengado

f. Abrir y llevar al día los registros de horas extras y de trabajadores menores que ordena la ley.

g. Conceder a las trabajadoras que estén en período de lactancia los descansos ordenados

por el artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo.

h. Conservar el puesto a las empleadas que estén disfrutando de los descansos remunerados, a que se refiere el numeral anterior, o por licencia de enfermedad motivada por el embarazo o parto.

i. Llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de la fecha de nacimiento de estas.

j. Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.

k. Además de las obligaciones especiales a cargo del empleador, éste garantizará el acceso del trabajador menor de edad a la capacitación laboral y concederá licencia no remunerada cuando la actividad escolar así lo requiera. Será también obligación de su parte, afiliarlo al Sistema de Seguridad Social Integral.

l. Suministrar cada cuatro (4) meses en forma gratuita, un par de zapatos y un vestido de labor, cuando la remuneración mensual del trabajador sea hasta dos veces el salario mínimo vigente en la empresa (CST, Art. 57).

69. SON OBLIGACIONES ESPECIALES DE LOS TRABAJADORES

a. Cumplir de manera diligente, eficiente y oportuna las funciones inherentes a su cargo.

b. Acatar y ejecutar las órdenes, instrucciones, procedimientos, políticas, protocolos y directrices impartidas por el empleador o por las personas autorizadas para ello.

c. Cumplir estrictamente la jornada laboral, horarios de trabajo

d. Asistir puntualmente al trabajo y permanecer disponible durante la jornada laboral para el cumplimiento de sus funciones.

e. Cumplir con las metas, objetivos, indicadores de gestión y resultados que le sean asignados de acuerdo con la naturaleza de su cargo.

f. Atender de manera respetuosa, cordial, profesional y eficiente a los clientes, usuarios, proveedores, compañeros de trabajo y demás personas relacionadas con la empresa.

g. Responder oportunamente de acuerdo con los lineamientos dados por el empleador, los correos electrónicos, llamadas, mensajes, chats y demás comunicaciones relacionadas con sus funciones.

h. Mantener actualizada y debidamente registrada la información que le corresponda administrar en los sistemas, plataformas y herramientas utilizadas por la empresa.

i. Velar por la exactitud, integridad, calidad y veracidad de la información que procese, registre, administre o suministre en desarrollo de sus funciones.

j. Utilizar adecuadamente los equipos, computadores, herramientas, sistemas, plataformas, correos corporativos, accesos y demás recursos suministrados por la empresa.

k. Proteger y conservar los bienes, documentos, equipos, bases de datos, licencias, archivos físicos y digitales entregados para el desarrollo de sus labores.

l. Mantener absoluta reserva y confidencialidad respecto de la información de la empresa, sus clientes, proveedores, aliados comerciales y demás terceros vinculados a la operación.

m. Proteger las bases de datos, credenciales de acceso, documentos y demás activos de información de la organización.

n. Reportar oportunamente cualquier novedad, error, riesgo, inconsistencia, incumplimiento o situación que pueda afectar los intereses de la empresa o de sus clientes.

o. Cumplir las políticas y procedimientos relacionados con seguridad y salud en el trabajo.

p. Participar en las actividades de capacitación, formación, inducción, entrenamiento y actualización programadas por la empresa.

q. Colaborar con las auditorías, verificaciones, revisiones e investigaciones internas que adelante la organización.

r. Mantener actualizada su información personal e informar oportunamente cualquier cambio de dirección, teléfono, correo electrónico o datos de contacto.

s. Observar una conducta acorde con los principios de buena fe, lealtad, honestidad, responsabilidad, ética profesional y respeto.

t. Velar por la protección de la imagen, reputación y buen nombre de la empresa.

u. Cumplir las disposiciones legales, reglamentarias y corporativas aplicables a las actividades desarrolladas por la organización.

v. Devolver al finalizar la relación laboral todos los equipos, documentos, accesos, archivos, bases de datos y demás elementos suministrados por la empresa.

w. Ejecutar las demás actividades compatibles con la naturaleza de su cargo que le sean asignadas por el empleador.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LA LINEA CONTABLE

Además de las obligaciones generales, los trabajadores que desempeñen los cargos que a continuación se mencionan parte de la línea contable deberán:

SUPERVISOR FINANCIERO Y COMERCIAL

1. Supervisar y garantizar la correcta ejecución de los procesos contables, tributarios, administrativos y comerciales asignados a la línea contable y tributaria de la empresa.

2. Velar por el adecuado cumplimiento de los servicios de contabilidad, nómina, declaraciones tributarias, solicitudes de ITIN y demás servicios ofrecidos por la empresa a sus clientes.

3. Liderar la gestión comercial de la línea de impuestos y servicios contables, realizando seguimiento permanente a clientes, prospectos, oportunidades comerciales y procesos de fidelización.

4. Garantizar una atención oportuna, eficiente y profesional a los clientes de la empresa, verificando el cumplimiento de los estándares de servicio establecidos por EL EMPLEADOR.

5. Supervisar y realizar seguimiento al cumplimiento de las metas, indicadores de gestión, productividad, calidad y servicio al cliente definidos por EL EMPLEADOR.

6. Coordinar y supervisar las acciones necesarias para la atención de requerimientos, solicitudes, notificaciones y actuaciones provenientes del IRS, autoridades tributarias o entidades gubernamentales relacionadas con los clientes de la empresa.

7. Supervisar y verificar la adecuada administración de las cuentas, procesos y clientes que se encuentren bajo su responsabilidad.

8. Implementar, supervisar y promover mejoras en los procesos operativos, administrativos y tecnológicos de la empresa mediante el uso de QuickBooks, Excel, Drive, CRM y demás herramientas corporativas.

9. Supervisar la correcta administración, organización, custodia y actualización de la información financiera, tributaria, contable, comercial y documental de la empresa y de sus clientes.

10. Elaborar y presentar a la gerencia informes periódicos sobre resultados, cumplimiento de metas, indicadores de gestión, administración de cuentas y demás aspectos relacionados con su área de responsabilidad.

11. Liderar, orientar y apoyar al personal bajo su supervisión, procurando el cumplimiento de los procedimientos internos, políticas corporativas y objetivos organizacionales.

12. Velar por el adecuado uso, conservación y protección de los equipos, sistemas, accesos, plataformas tecnológicas, bases de datos y demás recursos suministrados por EL EMPLEADOR.

13. Mantener estricta reserva y confidencialidad sobre la información financiera, tributaria, contable, comercial, estratégica y administrativa de la empresa y de sus clientes.

14. Cumplir y hacer cumplir las políticas corporativas, procedimientos internos, protocolos de servicio, estándares de calidad y directrices impartidas por EL EMPLEADOR.

15. Completar y asistir a todos los programas de capacitación, formación continua, actualización normativa y entrenamiento que sean asignados por EL EMPLEADOR.

16. Cumplir los horarios, reuniones, capacitaciones, jornadas de trabajo y demás actividades programadas por EL EMPLEADOR.

17. Acatar y ejecutar las instrucciones, órdenes, lineamientos y directrices impartidas por EL EMPLEADOR o por las personas autorizadas para ello, independientemente de que sean comunicadas de forma verbal, escrita o electrónica.

18. Actuar con diligencia, lealtad, responsabilidad, ética profesional y buena fe en el desarrollo de sus funciones, protegiendo en todo momento los intereses de EL EMPLEADOR.

19. Ejecutar las demás actividades compatibles con la naturaleza de su cargo que le sean asignadas por EL EMPLEADOR de acuerdo con las necesidades del servicio.

20. Elaborar, revisar y presentar declaraciones de impuestos de personas naturales y corporativas asignadas por EL EMPLEADOR, garantizando el adecuado manejo de la información suministrada por los clientes.

21. Realizar los procesos de bookkeeping (registro y organización contable), conciliación mensual de cuentas y actualización de la información financiera de los clientes de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.

22. Preparar y entregar oportunamente reportes financieros, estados de información y demás informes contables requeridos por los clientes

23. Realizar la creación y registro de empresas conforme a los procedimientos establecidos, verificando previamente que la información suministrada por los clientes sea correcta, completa y suficiente para el trámite correspondiente.

24. Atender reuniones virtuales con clientes manteniendo una presentación personal adecuada, cámara activa y comportamiento profesional durante toda la reunión, teniendo en cuenta que representa la imagen corporativa de la empresa.

25. Garantizar en toda interacción con clientes un trato profesional, adecuado y alineado con los estándares de servicio, calidad e imagen definidos por EL EMPLEADOR.

26. Gestionar, asesorar, realizar seguimiento, promover y comercializar los servicios relacionados con la obtención, renovación, modificación y demás trámites de permisos operacionales, licencias, registros, habilitaciones y autorizaciones requeridas para empresas, así como los servicios de constitución, formalización, creación de empresas y demás trámites corporativos ofrecidos por EL EMPLEADOR, efectuando el acompañamiento integral hasta la culminación de cada proceso.

27. Gestionar, comercializar, realizar seguimiento y ejecutar integralmente los procesos relacionados con la obtención, renovación, modificación y demás trámites de permisos operacionales, así como los servicios de constitución, creación y formalización de empresas ofrecidos por EL EMPLEADOR.

28. Cumplir con las metas de venta establecidas en contrato laboral y políticas vigentes informadas por empleador

ANALISTA FINANCIERO

1. Ejecutar procesos contables mediante QuickBooks, Excel y demás plataformas tecnológicas utilizadas por la empresa para la prestación de servicios contables y tributarios.

2. Realizar procesos de bookkeeping, incluyendo el registro, clasificación, organización y actualización de la información financiera y contable de los clientes asignados.

3. Registrar, analizar y controlar la información financiera, contable, administrativa y tributaria correspondiente a las cuentas y clientes bajo su responsabilidad.

4. Elaborar conciliaciones bancarias mensuales, registros contables, ajustes, revisiones y demás actividades necesarias para mantener actualizada la información financiera de los clientes.

5. Preparar, elaborar y apoyar la presentación de declaraciones de impuestos (taxes) de personas naturales y corporativas, de acuerdo con la información suministrada por los clientes y los procedimientos establecidos por la empresa.

6. Elaborar, actualizar y entregar informes financieros, reportes contables, estados de información y demás documentos requeridos por los clientes de contabilidad y por EL EMPLEADOR.

7. Realizar procesos de creación y registro de empresas, verificando previamente que la información y documentación suministrada por los clientes sea correcta, completa y suficiente para adelantar el trámite correspondiente.

8. Gestionar solicitudes de ITIN y realizar seguimiento a los trámites correspondientes hasta su adecuada finalización.

9. Apoyar la elaboración, administración y procesamiento de nómina de los clientes asignados, conforme a los servicios contratados con la empresa.

10. Organizar, validar, actualizar y custodiar la documentación financiera, tributaria, corporativa y contable requerida para la adecuada prestación de los servicios.

11. Atender solicitudes de información, requerimientos documentales y consultas realizadas por clientes, autoridades tributarias o entidades relacionadas con los servicios prestados.

12. Realizar seguimiento a requerimientos, comunicaciones, procesos y actuaciones provenientes del IRS u otras entidades gubernamentales, informando oportunamente cualquier novedad.

13. Mantener actualizada la información de clientes en QuickBooks, plataformas internas, sistemas de gestión, bases de datos y demás herramientas definidas por EL EMPLEADOR.

14. Elaborar reportes, informes, análisis financieros y seguimientos relacionados con las cuentas, clientes y procesos contables bajo su responsabilidad.

15. Identificar errores, inconsistencias, novedades o información incompleta dentro de los procesos contables y tributarios, reportándolos oportunamente a sus superiores.

16. Atender reuniones virtuales con clientes manteniendo cámara activa, adecuada presentación personal y comportamiento profesional, teniendo en cuenta que representa la imagen corporativa de la empresa.

17. Cumplir los procedimientos internos, políticas corporativas, estándares de calidad, tiempos de respuesta y lineamientos establecidos por EL EMPLEADOR.

18. Mantener absoluta confidencialidad sobre la información financiera, tributaria, comercial y personal de clientes, así como de la información interna de la empresa.

19. Ejecutar las demás funciones compatibles con la naturaleza contable y tributaria del cargo que le sean asignadas por EL EMPLEADOR conforme a las necesidades del servicio.

20. Cumplir con los estándares de atención y presentación definidos por EL EMPLEADOR durante reuniones virtuales, manteniendo cámara activa, presentación personal adecuada y comportamiento profesional en todas las interacciones con clientes o terceros relacionados con la empresa.

21. Gestionar, promocionar, comercializar, vender, hacer seguimiento y ejecutar integralmente los procesos relacionados con los permisos operacionales, así como los servicios de constitución, creación y formalización de empresas ofrecidos por EL EMPLEADOR, garantizando el acompañamiento al cliente hasta la culminación de cada proceso.

22. Cumplir con las metas de venta establecidas en contrato laboral y políticas vigentes informadas por empleador

ANALISTAS CONTABLES

1. Ejecutar procesos contables mediante QuickBooks, Excel y demás plataformas utilizadas por la empresa.
2. Registrar, analizar y controlar la información financiera, contable y administrativa de los clientes asignados.
3. Elaborar conciliaciones bancarias, registros contables, ajustes y demás actividades propias del ciclo contable.
4. Apoyar la preparación de declaraciones tributarias personales y corporativas de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.
5. Gestionar solicitudes de ITIN y realizar seguimiento a los trámites correspondientes.
6. Apoyar la elaboración y administración de nómina de los clientes asignados.
7. Organizar, validar y custodiar la documentación financiera, tributaria y contable requerida para la prestación de los servicios.
8. Atender requerimientos documentales e información solicitada por clientes, autoridades o entidades relacionadas con los servicios prestados.
9. Realizar seguimiento a requerimientos, comunicaciones y actuaciones provenientes del IRS u otras entidades gubernamentales.
10. Mantener actualizada la información de clientes en las plataformas, sistemas y bases de datos de la empresa.

11. Elaborar reportes, informes y análisis relacionados con las cuentas y procesos bajo su responsabilidad.
12. Identificar inconsistencias, errores o novedades en la información procesada e informar oportunamente a sus superiores.
13. Cumplir los procedimientos internos, políticas corporativas y estándares de calidad definidos por EL EMPLEADOR.
14. Mantener absoluta confidencialidad respecto de la información de clientes y de la empresa.
15. Cumplir con los estándares de atención y presentación definidos por EL EMPLEADOR durante reuniones virtuales, manteniendo cámara activa, presentación personal adecuada y comportamiento profesional en todas las interacciones con clientes o terceros relacionados con la empresa.
16. Ejecutar las demás funciones compatibles con la naturaleza del cargo que le sean asignadas por EL EMPLEADOR.
17. Gestionar, promocionar, comercializar, vender, hacer seguimiento y ejecutar integralmente los procesos relacionados con los permisos operacionales, así como los servicios de constitución, creación y formalización de empresas ofrecidos por EL EMPLEADOR, garantizando el acompañamiento al cliente hasta la culminación de cada proceso.
18. Cumplir con las metas de venta establecidas en contrato laboral y políticas vigentes informadas por empleador

OBLIGACIONES ESPECIFICAS LINEA DE SEGUROS

Además de las obligaciones generales, los trabajadores que desempeñen los cargos que a continuación se mencionan parte de la línea de seguros deberán:

GERENTE DE MERCADEO DE LA LÍNEA DE SEGUROS DE VIDA Y SALUD

1. Planificar, dirigir, coordinar y ejecutar las estrategias comerciales y de mercadeo de la línea de seguros de vida y salud de la empresa.
2. Diseñar e implementar planes de acción orientados al crecimiento de las ventas, la captación de nuevos clientes y el fortalecimiento de la cartera comercial.
3. Liderar y supervisar la gestión comercial de los asesores, agentes, ejecutivos comerciales y demás personal vinculado a la línea de seguros de vida y salud.
4. Establecer, ejecutar y realizar seguimiento a las metas comerciales, indicadores de gestión, presupuestos de ventas y objetivos de crecimiento definidos por la empresa.
5. Supervisar la gestión y seguimiento de prospectos, oportunidades comerciales (leads), clientes potenciales y clientes activos, procurando su adecuada conversión y fidelización.
6. Diseñar, coordinar y ejecutar campañas de mercadeo, publicidad, promoción y

posicionamiento de los productos y servicios ofrecidos por la empresa.

7. Analizar el comportamiento del mercado, la competencia, las tendencias comerciales y las necesidades de los clientes con el fin de identificar oportunidades de crecimiento y desarrollo de negocios.
8. Desarrollar y fortalecer relaciones comerciales con clientes, aliados estratégicos, compañías aseguradoras y demás actores relacionados con la actividad de la empresa.
9. Supervisar el cumplimiento de los protocolos de servicio al cliente y de los estándares de atención establecidos por la organización.
10. Realizar seguimiento a los procesos de cotización, emisión, renovación, conservación y fidelización de clientes relacionados con la línea de seguros de vida y salud.
11. Elaborar y presentar informes periódicos a la gerencia sobre resultados comerciales, cumplimiento de metas, indicadores de gestión, campañas de mercadeo y desempeño de la línea de negocio.
12. Administrar y realizar seguimiento a los indicadores de productividad, conversión, retención, renovaciones, crecimiento de cartera y rentabilidad de la operación comercial.
13. Identificar oportunidades de mejora en los procesos comerciales, de servicio al cliente y mercadeo, proponiendo e implementando acciones correctivas o de fortalecimiento.
14. Coordinar y apoyar los procesos de capacitación, entrenamiento y desarrollo del personal comercial a su cargo.
15. Velar por el adecuado uso de las plataformas tecnológicas, CRM, bases de datos, herramientas de mercadeo y demás recursos asignados para la gestión comercial.
16. Participar en la definición y ejecución de estrategias corporativas orientadas al crecimiento y posicionamiento de la empresa.
17. Supervisar la adecuada administración, actualización y protección de la información comercial, bases de datos, leads y cartera de clientes de la empresa.
18. Mantener absoluta reserva y confidencialidad respecto de la información estratégica, comercial, financiera y operativa de la empresa.
19. Cumplir y hacer cumplir las políticas corporativas, procedimientos internos, lineamientos comerciales y directrices impartidas por EL EMPLEADOR.
20. Ejecutar las demás funciones compatibles con la naturaleza de su cargo que le sean asignadas por EL EMPLEADOR de acuerdo con las necesidades del servicio y los objetivos de la organización
21. Realizar la gestión comercial, venta directa y seguimiento de pólizas, incluyendo la atención de clientes, prospectos, cotización de seguros y cierre de oportunidades comerciales.
22. Guardar, organizar y mantener actualizada en Drive, Agency Matrix y demás plataformas definidas por EL EMPLEADOR toda la documentación relacionada con clientes y pólizas, incluyendo formularios, soportes, consentimientos, firmas y demás documentos requeridos, garantizando su conservación durante el término mínimo exigido de cinco (5) años.
23. Realizar oportunamente todos los cursos, capacitaciones y certificaciones requeridas para

mantener vigentes las licencias, autorizaciones, contratos y licencias activas.

24. Gestionar de manera activa la temporada comercial de seguros de salud comprendida entre los meses de octubre y enero, ejecutando las acciones necesarias para incrementar la venta de pólizas y cumplimiento de objetivos comerciales fijados por la Compañía.
25. Elaborar, revisar y gestionar cotizaciones de seguros de vida y salud, realizando seguimiento permanente hasta la emisión, renovación, modificación o cierre de la oportunidad comercial.
26. Gestionar, atender y resolver los requerimientos, alertas y observaciones generadas por las compañías aseguradoras durante los procesos de underwriting (suscripción de riesgos), efectuando el seguimiento correspondiente hasta su culminación.
27. Gestionar y realizar seguimiento a las renovaciones de pólizas de seguros de vida y salud, procurando la conservación de la cartera y la fidelización de los clientes.
28. Gestionar el recaudo, seguimiento y control de los pagos de los clientes, verificando su correcta aplicación y reportando oportunamente cualquier novedad que pueda afectar la emisión, renovación o continuidad de las pólizas.
29. Diligenciar, tramitar y mantener actualizados los contratos, formularios, anexos y demás documentos requeridos por las compañías aseguradoras para la comercialización y administración de los productos de seguros.
30. Atender de manera oportuna y eficiente las llamadas, mensajes, chats y demás comunicaciones recibidas a través de C3, Aircall y los demás canales de comunicación autorizados por EL EMPLEADOR.
31. Programar, coordinar y realizar reuniones informativas, comerciales y de asesoría con clientes y prospectos, con el fin de explicar las características, beneficios, coberturas, exclusiones y condiciones de los productos de seguros ofrecidos por la empresa.
32. Capacitar, orientar, entrenar y brindar acompañamiento permanente al equipo, asegurando el adecuado conocimiento de los productos, procedimientos internos, lineamientos comerciales y políticas de las compañías aseguradoras.
33. Realizar y aprobar oportunamente los cursos, certificaciones, entrenamientos y capacitaciones obligatorias exigidas por las entidades gubernamentales, las compañías aseguradoras y EL EMPLEADOR para la comercialización de los productos de seguros de salud y vida.
34. Revisar, supervisar y validar las cotizaciones (quotes), propuestas comerciales, emisiones y entregables elaborados por los integrantes del equipo a su cargo, verificando su exactitud, calidad, cumplimiento de los lineamientos de las aseguradoras y entrega oportuna a los clientes.
35. Cumplir con las metas establecidas en política vigente o contrato laboral.

AGENTE DE SERVICIO AL CLIENTE

1. Gestionar y dar seguimiento a los prospectos, oportunidades comerciales (leads) y clientes asignados por la empresa, procurando su adecuada atención, acompañamiento y conversión en negocios efectivos.

2. Responder las consultas, solicitudes, requerimientos y comunicaciones de clientes y prospectos dentro de los tiempos de respuesta establecidos por EL EMPLEADOR, manteniendo actualizada la información correspondiente en los sistemas o plataformas designadas.

3. Mantener atención permanente de los canales de comunicación asignados durante la jornada laboral, absteniéndose de dejar sin respuesta o seguimiento los mensajes, chats, solicitudes o requerimientos recibidos, salvo causa debidamente justificada.

4. Realizar llamadas telefónicas de seguimiento, atención, gestión comercial, renovación, fidelización o servicio al cliente cuando resulte necesario o cuando así lo indiquen los protocolos internos de la empresa.

5. Brindar información clara, completa, veraz y actualizada sobre los productos, coberturas, beneficios, exclusiones, requisitos, procesos y servicios ofrecidos por la empresa y las compañías aseguradoras con las que esta mantenga relaciones comerciales.

6. Asesorar adecuadamente a los clientes y prospectos conforme a las políticas, procedimientos y lineamientos establecidos por la empresa, evitando suministrar información inexacta, incompleta o que pueda inducir a error.

7. Elaborar, gestionar y realizar seguimiento a cotizaciones de seguros, solicitudes de emisión, renovaciones, modificaciones, cancelaciones y demás trámites relacionados con las pólizas comercializadas por la empresa.

8. Realizar el seguimiento oportuno a los procesos de emisión, renovación, reclamaciones, requerimientos documentales y demás trámites relacionados con los clientes asignados.

9. Registrar de manera completa, veraz y oportuna toda la información de clientes, prospectos, actividades comerciales y gestiones realizadas en las plataformas, bases de datos y sistemas definidos por EL EMPLEADOR.

10. Cumplir los protocolos, manuales, procedimientos, políticas comerciales, de servicio al cliente, calidad, seguridad de la información y demás directrices impartidas por EL EMPLEADOR.

11. Alcanzar y mantener los indicadores de gestión, productividad, calidad, atención al cliente, cumplimiento y metas comerciales que sean razonablemente establecidos e informados por EL EMPLEADOR de acuerdo con las necesidades del negocio.

12. Informar oportunamente a sus superiores sobre cualquier novedad, queja, reclamación, inconformidad del cliente, error operativo o situación que pueda afectar la prestación del servicio o los intereses de la empresa.

13. Participar en reuniones, entrenamientos, capacitaciones, actualizaciones comerciales y programas de formación que sean convocados por EL EMPLEADOR.

14. Mantener absoluta confidencialidad respecto de la información de clientes, bases de datos, estrategias comerciales, procedimientos internos y demás información reservada a la que tenga acceso con ocasión de sus funciones.

15. Ejecutar las demás funciones compatibles con la naturaleza del cargo que le sean asignadas por EL EMPLEADOR, de conformidad con las necesidades del servicio y dentro del marco legal aplicable

16. Cumplir estrictamente los horarios de trabajo, turnos, jornadas, descansos, reuniones, capacitaciones y demás tiempos de prestación del servicio que sean establecidos, programados o modificados por EL EMPLEADOR conforme a las necesidades operativas de la empresa y dentro de los límites legales aplicables.

17. Acatar, cumplir y ejecutar de manera diligente las órdenes, instrucciones, procedimientos, protocolos, lineamientos y directrices impartidas por EL EMPLEADOR, sus representantes, superiores jerárquicos o personas autorizadas para ello, independientemente de que estas sean comunicadas de forma verbal, escrita, electrónica o mediante cualquier otro medio corporativo utilizado por la empresa.

18. Custodiar, organizar, cargar y mantener actualizada en Agency Matrix, Drive y demás plataformas establecidas por EL EMPLEADOR toda la documentación relacionada con las pólizas gestionadas, incluyendo licencias de conducción (driver license), pólizas firmadas, fotografías de vehículos, formularios, consentimientos, soportes del cliente y demás documentos esenciales requeridos para la emisión, administración y conservación de las pólizas, garantizando su almacenamiento por un término mínimo de cinco (5) años o el tiempo adicional exigido por las normas aplicables

19. Realizar las labores administrativas que le sean asignadas por el supervisor inmediato relacionadas con la gestión y seguimiento de pagos, la atención, gestión y resolución de alertas, requerimientos u observaciones generadas por las compañías aseguradoras durante los procesos de underwriting (suscripción de riesgos), así como las demás

actividades administrativas necesarias para la adecuada emisión, renovación, administración y conservación de las pólizas.

20. Cumplir con los objetivos de venta de pólizas informados por empleador en contrato o política vigente.

70. SE PROHÍBE A LOS TRABAJADORES:

a. Realizar sus funciones en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcótico o de drogas enervantes.

b. Incumplir con el horario laboral o jornada laboral

c. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa

d. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo e incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.

e. Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.

f. Coartar la libertad para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer en él o retirarse.

g. Usar los útiles o herramientas suministradas por la empresa en objetivos distintos del trabajo contratado (CST, Art. 60).

h. Hacer afirmaciones falsas y/o maliciosas sobre la empresa, sus trabajadores o sus productos.

i. Diligenciar formatos de forma incorrecta con el fin de modificar o tergiversar la información de la empresa, especialmente los formatos de control y los relativos al cumplimiento de la empresa.

j. Utilizar documentos falsos o adulterados ante la empresa o de la empresa, para obtener algún beneficio o derecho de orden legal o extralegal.

k. Elaborar o suministrar a extraños, sin autorización expresa del empleador, especificaciones y datos relacionados con la organización

l. Dar información no cierta para obtener subsidio familiar, auxilio de transporte, hacer retiros parciales de cesantías o obtener cualquier beneficio de orden legal o extralegal.

m. Realizar operaciones ficticias o fraudulentas, trasladar o cambiar la identificación de clientes o beneficiarios de operaciones realizadas por la empresa.

n. Registrar información de manera incorrecta, aplicando partidas de un tercero u otro o modificar de cualquier forma los registros o sistemas de información, alterando la realidad contable y/o comercial del negocio.

o. Recibir obsequios, dádivas, propinas, regalos, dinero y/o similares, por parte de los clientes de la empresa por realizar la actividad propia del servicio para el cual ha sido contratado, salvo que medie autorización expresa del jefe o superior inmediato.

p. Presentar cuentas de gastos no realizadas o sobre facturadas.

q. Reportar horas extras no trabajadas

r. Demorarse más del tiempo normal o del autorizado en cualquier acto o diligencia que la empresa le haya ordenado o para el cual le haya concedido permiso, dentro o fuera de la empresa, sin una justa causa.

s. Incitar o iniciar discrepancias, peleas o riñas entre compañeros.

t. Embriagarse y/o hacer escándalos que atentan contra el buen nombre de la empresa, durante salidas, paseos, visitas o actividades realizadas por la empresa dentro o fuera de ella en horas diferentes a las de trabajo.

u. Realizar compras, atender cobradores o hacer negocios personales dentro del horario de trabajo.

v. Faltar a las reuniones y capacitaciones programadas por sección sin justificación alguna.

w. Salir de la empresa, durante las horas de trabajo sin previa autorización.

x. La falta de colaboración con los compañeros de trabajo, cuando las circunstancias requiera de su orientación e instrucción por su conocimiento y habilidad en el oficio desempeñando.

y. Hacer mal uso o destruir, o dañar intencionalmente objetos de la empresa

z. Ausentarse injustificadamente de sus labores durante la jornada de trabajo o desconectarse de los canales de comunicación corporativos sin autorización.

aa. Omitir, retrasar injustificadamente o dejar sin atención correos electrónicos, llamadas, mensajes, chats o requerimientos relacionados con sus funciones.

bb. Desobedecer las órdenes, instrucciones, procedimientos, protocolos o directrices impartidas por el empleador.

cc. Utilizar el tiempo de trabajo para actividades personales, comerciales o laborales ajenas a las funciones asignadas.

dd. Prestar servicios laborales o profesionales a terceros durante la jornada de trabajo o utilizando recursos de la empresa.

ee. Compartir, divulgar, transferir, copiar, descargar, almacenar o utilizar para fines distintos a los autorizados la información de clientes, proveedores, aliados comerciales o de la empresa.

ff. Permitir que terceros accedan a información, documentos, bases de datos, plataformas, sistemas, correos electrónicos o herramientas corporativas.

gg. Compartir usuarios, contraseñas, códigos de autenticación, accesos o credenciales suministradas por la empresa.

hh. Utilizar dispositivos, programas, aplicaciones o plataformas no autorizadas para almacenar, administrar o transmitir información de la empresa o de sus clientes.

ii. Alterar, ocultar, eliminar, destruir o manipular información, registros, documentos, reportes o bases de datos de la empresa.

jj. Utilizar los equipos, accesos, licencias, sistemas, plataformas tecnológicas o herramientas corporativas para fines distintos a los relacionados con sus funciones.

kk. Instalar software, aplicaciones, extensiones o programas no autorizados en los equipos utilizados para el desarrollo de sus actividades laborales.

ll. Desactivar, modificar o interferir los mecanismos de seguridad informática implementados por la empresa.

mm. Realizar actos de competencia desleal, conflicto de intereses o aprovechamiento indebido de oportunidades comerciales pertenecientes a la empresa.

nn. Utilizar la información obtenida con ocasión de la relación laboral para desarrollar actividades económicas propias o de terceros.

oo. Publicar, divulgar o compartir en redes sociales, medios digitales o cualquier otro canal información confidencial, estratégica, financiera, comercial o interna de la empresa.

pp. Omitir el reporte de errores, incidentes de seguridad, accesos no autorizados, pérdida de información, riesgos operativos o situaciones que puedan afectar a la empresa o a sus clientes.

qq. Incumplir las políticas de seguridad de la información, protección de datos personales, ciberseguridad, confidencialidad y manejo documental establecidas por la empresa.

rr. Incurrir en cualquier conducta que comprometa la seguridad de la información, la adecuada prestación de los servicios, la confianza depositada por los clientes o los intereses legítimos de la empresa.

CAPÍTULO XIX
ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS

71. La empresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en el contrato de trabajo (CST, Art. 114).

A) SANCIONES DISCIPLINARIAS: La compañía cuenta con las siguientes sanciones disciplinarias:

- Llamado de atención verbal
- Llamado de atención escrito
- Suspensión del contrato de trabajo

B) TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Se considera que los hechos realizados por el trabajador o trabajadora no se ajustan al comportamiento ideal que debería mantener dentro de la ejecución de las actividades laborales, se observa que existe mérito para terminar el contrato de trabajo, como consecuencia de la comisión reiterada de una falta leve que ya fue objeto de sanción disciplinaria, o por la comisión de una falta grave porque está calificada como tal según el Reglamento Interno de Trabajo, las políticas corporativas, el contrato individual de trabajo o la Ley. De esta forma se disuelve toda relación con el trabajador. Sin que ello impida adelantar en su contra procesos de carácter penal o civil de ser procedentes.

72. FALTAS LEVES: Son consideradas FALTAS LEVES las que se señalan a continuación. Se hace expreso que el presente artículo contiene una lista enunciativa y no taxativa, de tal

forma que la compañía podrá calificar como falta leve todo incumplimiento de las obligaciones o prohibiciones que no se encuentre calificada como graves:

FALTAS LEVES

1. Conectarse tardíamente al inicio de la jornada laboral sin justificación válida.
2. No informar oportunamente retrasos, ausencias temporales o dificultades técnicas que afecten el desarrollo de las labores.
3. Responder por fuera del tiempo establecido los correos electrónicos, mensajes, chats o cualquier otro medio de comunicación dispuesto por la empresa para la comunicación con clientes, Leads, compañeros o superiores.
4. Omitir el registro oportuno de actividades, seguimientos, tareas o gestiones en las plataformas definidas por la empresa.
5. Mantener desactualizada la información de clientes, procesos o actividades bajo su responsabilidad, siempre que ello no genere perjuicios significativos para la empresa.
6. No asistir o retirarse injustificadamente de reuniones virtuales, capacitaciones, comités o demás actividades programadas por la empresa.
7. Incumplir procedimientos internos relacionados con el manejo de información, atención al cliente o gestión operativa, siempre que no se genere una afectación grave.
8. Utilizar ocasionalmente herramientas, plataformas o recursos tecnológicos corporativos para asuntos personales, siempre que ello no afecte la operación de la empresa.
9. No mantener activas o disponibles durante la jornada laboral las herramientas de comunicación corporativa requeridas para el desarrollo de sus funciones.
10. Incumplir los protocolos de atención al cliente establecidos por la empresa.
11. Omitir el reporte oportuno de novedades operativas que deban ser informadas a los superiores.
12. Presentar de forma extemporánea o no presentar los informes, reportes o actividades periódicas asignadas, cuando ello no genere perjuicios significativos para la empresa.
13. Incumplir con las metas u objetivos planteados por la empresa, cuando se trate de un incumplimiento que, por sus circunstancias, no constituya una falta de mayor gravedad.
14. No atender oportunamente las llamadas, mensajes o comunicaciones internas realizadas por los superiores durante la jornada laboral, sin justificación válida.
15. No cumplir oportunamente con los horarios establecidos para reuniones, capacitaciones, comités o demás actividades programadas por la empresa.
16. No informar oportunamente cambios en los datos de contacto o demás información necesaria para mantener actualizados los registros laborales.
17. No cumplir con instrucciones operativas impartidas por los superiores respecto de actividades rutinarias, siempre que su incumplimiento no genere perjuicios

significativos para la empresa.

18. Utilizar de manera inadecuada, ocasional o negligente las herramientas, plataformas o recursos tecnológicos proporcionados por la empresa, siempre que no se genere daño, pérdida de información o afectación significativa de la operación.
19. No mantener en condiciones adecuadas de orden y disponibilidad los medios y elementos necesarios para el desarrollo de las funciones laborales remotas, cuando ello no afecte significativamente la prestación del servicio.
20. No reportar oportunamente inconvenientes relacionados con los equipos, sistemas, plataformas, conexión a internet o herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de las funciones.
21. Incumplir de manera ocasional los tiempos internos establecidos para la entrega de tareas, solicitudes o gestiones, cuando el retraso no genere perjuicios significativos para la empresa.
22. No participar activamente en reuniones virtuales, capacitaciones o actividades laborales programadas cuando dicha participación sea necesaria para el adecuado desarrollo de las funciones.
23. Omitir la revisión periódica de los canales de comunicación corporativos establecidos por la empresa durante la jornada laboral.
24. No dar seguimiento oportuno a solicitudes, tareas, clientes, Leads o compromisos asignados por los superiores, cuando el incumplimiento no genere perjuicios significativos para la empresa.
25. No aplicar adecuadamente los lineamientos internos relacionados con el uso de herramientas de comunicación, canales corporativos, plataformas y demás medios dispuestos por la empresa para el desarrollo de las labores.
26. Incumplir de manera ocasional las instrucciones relacionadas con la organización, programación o distribución de las actividades laborales, siempre que no se genere una afectación significativa en la operación.
27. No informar oportunamente situaciones que puedan dificultar el cumplimiento de las actividades asignadas, cuando estas sean conocidas previamente por EL TRABAJADOR y puedan ser comunicadas razonablemente.
28. Realizar actividades personales durante la jornada laboral que interrumpan ocasionalmente el normal desarrollo de las funciones, siempre que no exista una afectación significativa del servicio ni reincidencia.
29. Mantener durante la jornada laboral un estado de disponibilidad inferior al requerido para el adecuado desarrollo de las funciones remotas, sin justificación válida.
30. No cumplir oportunamente con los horarios o tiempos de conexión establecidos para la atención de clientes, Leads o demás actividades propias del cargo.
31. Desconectarse temporalmente durante la jornada laboral sin informar o justificar dicha situación cuando, por la naturaleza del cargo, sea necesaria la disponibilidad y comunicación permanente.

32. No informar oportunamente cuando se presente una interrupción del servicio de internet, energía eléctrica, equipo de cómputo o cualquier otra circunstancia que impida temporalmente el desarrollo normal de las labores.

73. SANCIONES APLICABLES A LAS FALTAS LEVES. Las faltas leves relacionadas anteriormente, atendiendo a la naturaleza de la conducta, sus circunstancias, la afectación ocasionada, la reincidencia y las demás condiciones particulares del caso, podrán dar lugar a la imposición de las siguientes sanciones disciplinarias, previo cumplimiento del procedimiento establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y garantizando el debido proceso:

- Llamado de atención verbal.
- Llamado de atención escrito.
- Suspensión del contrato de trabajo por primera vez, hasta por ocho (8) días.
- Suspensión del contrato de trabajo por reincidencia en cualquier falta leva hasta por dos (2) meses.

PARÁGRAFO 1. La reincidencia en una falta leve podrá dar lugar a la calificación de la conducta como falta grave y dará lugar a la terminación del contrato de trabajo.

PARÁGRAFO 2. La imposición de cualquier sanción disciplinaria estará precedida del procedimiento disciplinario correspondiente, garantizando el derecho de defensa, contradicción y debido proceso del trabajador.

PARÁGRAFO 3. La imposición de suspensión no impide que la empresa prescinda del pago del salario correspondiente al tiempo de dejado de trabajar.

80. **CONSTITUYEN FALTAS GRAVES:** La calificación de una conducta como falta grave en el presente Reglamento Interno de Trabajo, en el contrato de trabajo, en sus anexos, manuales, políticas corporativas o en la legislación laboral vigente, facultará al EMPLEADOR para imponer las sanciones disciplinarias correspondientes y, adicionalmente, **PARA DAR POR TERMINADO EL CONTRATO DE TRABAJO CON JUSTA CAUSA**.

La sanción aplicable a las faltas graves será la suspensión del contrato de trabajo si es primera vez hasta por 8 días y si es segunda vez hasta por 2 meses, **SIN PERJUICIO DE QUE EL EMPLEADOR PUEDA TERMINAR EL CONTRATO DE TRABAJO DE MANERA UNILATERAL CON JUSTA CAUSA.**

FALTAS GRAVES Constituyen faltas graves, entre otras, las siguientes:

1. La reincidencia en cualquiera de las faltas leves establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo.
2. Ausentarse injustificadamente de sus labores durante la jornada de trabajo o desconectarse de manera deliberada de los sistemas corporativos sin autorización.
3. Dejar sin atención requerimientos, solicitudes, mensajes, correos electrónicos, llamadas o trámites de clientes
4. Incumplir injustificadamente obligaciones, vencimientos, trámites, entregables o actividades asignadas
5. Omitir el seguimiento de requerimientos del IRS, entidades gubernamentales o cualquier autoridad relacionada con los servicios prestados por la empresa.
6. Suministrar información falsa, engañosa, incompleta o no autorizada a clientes, autoridades, aseguradoras, proveedores o terceros.
7. Alterar, eliminar, destruir, ocultar o manipular información, documentos, registros contables, reportes financieros, declaraciones tributarias, pólizas, bases de datos o cualquier información administrada por la empresa.
8. Divulgar, transferir, compartir, copiar, descargar o utilizar en beneficio propio o de terceros información confidencial de clientes o de la empresa.
9. Compartir usuarios, contraseñas, credenciales de acceso, códigos de autenticación o permitir el acceso de terceros a los sistemas corporativos.
10. Utilizar dispositivos, plataformas o servicios no autorizados para almacenar, transmitir o administrar información corporativa cuando ello comprometa la seguridad de la información.
11. Utilizar información de clientes, prospectos, asegurados, contribuyentes o bases de datos de la empresa para beneficio propio o de terceros.
12. Captar, asesorar o prestar servicios directa o indirectamente a clientes de la empresa en beneficio propio o de terceros sin autorización expresa.
13. Presentar informes, indicadores, reportes financieros, reportes comerciales o información operativa falsa, alterada o manipulada.
14. Omitir el reporte de errores, riesgos, incidentes de seguridad, pérdidas de información o situaciones que puedan generar perjuicios a la empresa o a sus clientes.
15. Incumplir las políticas de seguridad de la información, protección de datos personales, confidencialidad o ciberseguridad adoptadas por la empresa.
16. Utilizar los recursos tecnológicos, plataformas, correos corporativos, CRM, QuickBooks, sistemas de seguros o herramientas empresariales para fines ilícitos, fraudulentos o no autorizados.
17. Incurrir en conductas que generen perjuicios económicos, tributarios, financieros, comerciales, operativos o reputacionales para la empresa o para sus clientes.
18. No realizar oportunamente la gestión, seguimiento, cotización y trámite de clientes, prospectos, pólizas o procesos comerciales asignados por EL EMPLEADOR.
19. Omitir, retrasar o incumplir el cargue, archivo, actualización y conservación de documentos esenciales de clientes y pólizas en Drive, Agency Matrix o plataformas

establecidas por EL EMPLEADOR.

20. No realizar, actualizar o renovar oportunamente cursos, capacitaciones o certificaciones necesarias para mantener vigentes licencias, contratos, autorizaciones o requisitos necesarios para la comercialización de seguros.
21. Incumplir injustificadamente los planes comerciales, actividades de seguimiento o estrategias de venta definidas para la temporada de salud comprendida entre octubre y enero.
22. No ejecutar actividades comerciales permanentes de prospección, seguimiento y venta durante los periodos posteriores a la temporada principal de salud.
23. Omitir, retrasar o incumplir injustificadamente procesos contables, bookkeeping, conciliaciones bancarias, registros contables o actividades asignadas.
24. Elaborar, registrar o entregar información contable, financiera o tributaria sin la debida revisión, validación o conforme a los procedimientos establecidos por EL EMPLEADOR.
25. No preparar, gestionar o realizar oportunamente declaraciones de impuestos personales o corporativas asignadas.
26. No entregar o entregar tarde reiteradamente reportes financieros, informes contables o información requerida por clientes o EL EMPLEADOR dentro de los tiempos establecidos.
27. Crear empresas, gestionar ITIN, nómina u otros procesos administrativos con información incompleta, incorrecta o sin realizar la debida verificación documental.
28. No mantener actualizada la información de clientes en QuickBooks, sistemas internos, bases de datos o plataformas utilizadas por la empresa.
29. Incumplir los estándares de atención al cliente durante reuniones virtuales, incluyendo no mantener cámara activa, presentarse de manera inadecuada, no conservar una conducta profesional o realizar actuaciones que afecten la imagen y representación de la empresa.
30. No presentar reportes, informes, avances o evidencias de la gestión realizada cuando sean requeridos por EL EMPLEADOR.
31. Incumplir injustificadamente funciones de supervisión, coordinación y control sobre los procesos contables, tributarios, administrativos o comerciales de la empresa.
32. Omitir el seguimiento de cronogramas, vencimientos, requerimientos o actividades bajo su responsabilidad cuando ello afecte la prestación de los servicios o genere riesgos para la empresa o sus clientes.
33. No informar oportunamente a la gerencia sobre riesgos, inconsistencias, incumplimientos, errores operativos, requerimientos de autoridades o situaciones que puedan afectar los intereses de la empresa.
34. Permitir, tolerar o no corregir incumplimientos graves del personal bajo su supervisión cuando razonablemente debió conocerlos o gestionarlos.
35. Incumplir injustificadamente el seguimiento y control de los indicadores de gestión, metas, productividad o resultados establecidos para la línea contable y tributaria.

36. Omitir la supervisión de procesos relacionados con contabilidad, nómina, declaraciones tributarias, solicitudes de ITIN, requerimientos del IRS o demás servicios a cargo de la empresa cuando ello genere afectaciones a los clientes o a la organización.
37. Aprobar, presentar o permitir la entrega de información financiera, tributaria, contable o administrativa sin observar los procedimientos internos establecidos por EL EMPLEADOR.
38. Omitir el seguimiento a requerimientos, comunicaciones o actuaciones provenientes del IRS, autoridades tributarias o entidades gubernamentales cuando dicha responsabilidad corresponda a su cargo.
39. Manipular, alterar, ocultar o permitir la alteración de información financiera, tributaria, contable, comercial o administrativa de la empresa o de sus clientes.
40. Incumplir los procedimientos internos de control, custodia y protección de la documentación física o digital de la empresa o de sus clientes.
41. Utilizar o autorizar el uso indebido de bases de datos, información financiera, tributaria, contable, comercial o estratégica de la empresa.
42. Adoptar decisiones, compromisos, acuerdos o autorizaciones en nombre de EL EMPLEADOR excediendo las facultades propias de su cargo o sin la autorización correspondiente.
43. Omitir injustificadamente la atención o escalamiento de reclamaciones, requerimientos o situaciones relevantes presentadas por clientes que se encuentren bajo su supervisión.
44. Incurrir en cualquier conducta que comprometa la seguridad de la información, la continuidad de los procesos operativos, el cumplimiento de las obligaciones frente a los clientes o los intereses legítimos de EL EMPLEADOR.
45. La elaboración, registro o entrega de información financiera, contable o tributaria sin la debida revisión, verificación o cumplimiento de los procedimientos establecidos
46. El incumplimiento de los protocolos de atención al cliente, incluyendo presentarse a reuniones virtuales sin cámara activa, sin una adecuada presentación personal o con conductas que afecten la imagen profesional de la empresa.
47. Constituirá falta grave el incumplimiento reiterado en tres ocasiones de la meta mínima de venta establecida para cada cargo y línea a pesar de las opciones de mejora otorgadas por empleador.
48. Elaborar, registrar o entregar información contable, financiera o tributaria sin la debida revisión, validación o conforme a los procedimientos establecidos por la empresa.
49. No preparar, gestionar o realizar oportunamente las declaraciones de impuestos personales o corporativas asignadas, cuando dicha omisión sea atribuible al incumplimiento de sus responsabilidades.
50. No entregar oportunamente reportes financieros, informes contables, análisis o información requerida por los clientes o EL EMPLEADOR dentro de los tiempos establecidos.
51. La pérdida, eliminación, alteración, falta de organización o manejo inadecuado de documentos, soportes financieros, tributarios, corporativos o información de clientes bajo

su responsabilidad.

52. No realizar seguimiento oportuno a comunicaciones, solicitudes, requerimientos del IRS, entidades gubernamentales, clientes o procesos asignados que requieran gestión del área contable.
53. Incumplir los protocolos de atención al cliente, incluyendo asistir a reuniones virtuales sin cámara activa, sin adecuada presentación personal o con una conducta que afecte la imagen profesional de la empresa.
54. Divulgar, compartir, sustraer, utilizar indebidamente o permitir el acceso no autorizado a información financiera, tributaria, personal, corporativa o confidencial de clientes y de la empresa.
55. Incumplir de manera grave o reiterada los procedimientos internos, políticas corporativas, estándares de calidad, tiempos de respuesta o instrucciones impartidas por EL EMPLEADOR relacionadas con la prestación del servicio.
56. Omitir injustificadamente el cumplimiento de vencimientos, plazos o actividades asignadas que afecten la prestación del servicio.
57. Manipular, alterar o eliminar registros contables, tributarios o administrativos sin autorización.
58. Utilizar información financiera, tributaria o comercial de clientes para fines distintos a los autorizados por EL EMPLEADOR.
59. Copiar, descargar, extraer o transferir bases de datos, documentación o información confidencial sin autorización.
60. Compartir accesos, credenciales o contraseñas de las plataformas utilizadas por la empresa a terceros no autorizados.
61. Omitir injustificadamente la atención de clientes, prospectos o leads asignados por la empresa.
62. No realizar los seguimientos comerciales, llamadas, renovaciones, cotizaciones o gestiones que le hayan sido asignadas.
63. Abandonar, descuidar o desatender las plataformas de atención al cliente durante la jornada laboral.
64. Omitir el registro de actividades, clientes, prospectos, cotizaciones o gestiones realizadas en el CRM o sistemas definidos por la empresa.
65. Alterar, eliminar, modificar u ocultar información relacionada con clientes, pólizas, renovaciones, cotizaciones o actividades comerciales.
66. Suministrar a clientes información incorrecta, engañosa o no autorizada sobre productos, coberturas, beneficios, exclusiones, precios o condiciones de las pólizas.
67. Realizar compromisos, acuerdos, descuentos, promesas o negociaciones no autorizadas por la empresa.
68. Omitir informar reclamaciones, quejas, requerimientos o novedades relevantes presentadas por los clientes.

69. Incumplir injustificadamente las metas, indicadores o actividades mínimas de gestión establecidas por EL EMPLEADOR cuando ello obedezca a negligencia, abandono de funciones, desatención de clientes o incumplimiento de instrucciones.
70. Negarse injustificadamente a realizar llamadas, seguimientos comerciales o actividades propias de atención y servicio al cliente.
71. Compartir, copiar, descargar, almacenar o extraer bases de datos de clientes o prospectos sin autorización expresa de la empresa.
72. Utilizar información de clientes o prospectos para fines personales o en beneficio propio o de terceros.
73. Contactar, captar o intentar captar para sí o para terceros clientes, prospectos o negocios pertenecientes a la empresa.
74. Realizar actividades comerciales relacionadas con seguros por fuera de los procedimientos, plataformas o autorizaciones establecidas por EL EMPLEADOR.
75. Omitir el seguimiento a renovaciones de pólizas, vencimientos, solicitudes o requerimientos cuando ello genere pérdida de negocios o afectación a los clientes o a la empresa.
76. Utilizar indebidamente accesos, usuarios, contraseñas, correos corporativos, CRM, sistemas de gestión o herramientas tecnológicas suministradas por la empresa.
77. Compartir credenciales de acceso, contraseñas o información de seguridad con personas no autorizadas.
78. Manipular o alterar reportes, indicadores, registros de gestión, tiempos de respuesta o resultados comerciales.
79. Cualquier conducta que implique abandono de clientes, pérdida de oportunidades comerciales, afectación de la cartera de clientes, incumplimiento grave de los estándares de servicio o vulneración de la confianza depositada por EL EMPLEADOR para el ejercicio del cargo.
80. El incumplimiento, omisión o negligencia en el cargue, archivo, actualización o conservación de documentos esenciales de clientes y pólizas, incluyendo licencias de conducción, pólizas firmadas, fotografías, consentimientos, soportes o cualquier información requerida en Agency Matrix, Drive o las plataformas establecidas por EL EMPLEADOR.
81. Permitir, tolerar o no corregir incumplimientos graves del personal comercial bajo su dirección cuando razonablemente deba conocerlos o gestionarlos.
82. Omitir el reporte oportuno a la gerencia de riesgos comerciales, pérdida de clientes estratégicos, disminución significativa de resultados, incumplimiento de metas o situaciones que puedan afectar el desarrollo de la línea de negocio.
83. Omitir injustificadamente la elaboración, presentación o entrega de informes comerciales, indicadores, resultados o reportes solicitados por la gerencia.
84. Omitir, retrasar o incumplir el cargue, archivo, actualización y conservación de documentos, consentimientos, firmas, soportes de clientes o información comercial en Drive, Agency Matrix o las plataformas establecidas por EL EMPLEADOR.

85. No realizar, actualizar o renovar dentro de los tiempos establecidos los cursos, capacitaciones o certificaciones requeridas para mantener vigentes las licencias, contratos, accesos o autorizaciones necesarias para la comercialización de seguros.

PARÁGRAFO 1. La calificación de una conducta como falta grave y la imposición de la sanción correspondiente se realizará atendiendo la naturaleza de los hechos, el nivel de responsabilidad del trabajador, la existencia de antecedentes disciplinarios, el perjuicio ocasionado y las circunstancias particulares de cada caso, garantizando en todo momento el debido proceso y el derecho de defensa.

PARÁGRAFO 2: La configuración de cualquiera de las faltas graves, es justa causa para terminar el contrato unilateralmente; la no aplicación de la sanción no desvirtúa el carácter de falta dada en consideración de la conducta prevista en el reglamento de trabajo.

CAPITULO XX
PROCEDIMIENTOS PARA COMPROBACIÓN DE FALTAS Y FORMAS DE APLICACIÓN DE LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS

74. Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al trabajador inculpado directamente y si éste es sindicalizado deberá estar asistido por dos representantes de la organización sindical a que pertenezca. En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no, la sanción definitiva (CST, Art. 115).

75. No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del trámite señalado en el anterior artículo (CST, Art. 115).

76. PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO:

1. **Comunicación de cargos**: Una vez el empleador tenga conocimiento de la presunta falta, deberá notificar al trabajador por escrito indicando los hechos, las normas presuntamente vulneradas, la sanción posible y las pruebas existentes.
2. **Presentación de descargos**: El trabajador contará con un plazo no inferior a cinco (5) días hábiles para presentar sus descargos, controvertir las pruebas en su contra y aportar las que estime pertinentes.
3. **Práctica de pruebas y audiencia**: La audiencia de descargos deberá realizarse con presencia del trabajador, en forma presencial o virtual.
4. **Decisión disciplinaria:** La empresa deberá emitir decisión motivada en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la audiencia de descargos, notificándola al trabajador por escrito.
5. **Impugnación:** El trabajador podrá presentar recurso de reconsideración dentro de los

cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la sanción, el cual será resuelto en un término máximo de diez (10) días hábiles.

JUSTA CAUSA DE TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO DE TRABAJO

77. Constituyen justas causas para dar por terminado el contrato de trabajo por parte de la compañía, sin previo aviso, las faltas graves estipuladas en el presente reglamento de trabajo, en los contratos de trabajo, políticas y Código Sustantivo del Trabajo.

JUSTAS CAUSAS POR PARTE DEL TRABAJADOR

a. Todo acto de violencia, malos tratamientos o amenazas graves inferidas por el patrono contra el trabajador o los miembros de su familia, dentro o fuera del servicio, por los parientes, representantes o dependientes del empleador con el consentimiento o la tolerancia de éste.
b. Cualquier acto del empleador o de sus representantes que induzcan al trabajador a cometer un acto ilícito o contrario a sus convicciones éticas, políticas o religiosas.
c. El incumplimiento sistemático sin razones válidas por parte del empleador de sus obligaciones convencionales o legales.
d. Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones que incumben al empleador de acuerdo con los artículos 57 y 59 del Código Sustantivo del Trabajo, o cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbítrales contratos individuales o reglamentos.

PARÁGRAFO: La parte que termina unilateralmente el contrato de trabajo, por justa causa, debe manifestar a la otra, el momento de la extinción, la causal motivo de esa determinación. Posteriormente no pueden alegarse válidamente causales o motivos distintos.

CAPÍTULO XXI
RECLAMOS, PERSONAS ANTE QUIENES DEBEN PRESENTARSE Y SU TRAMITACIÓN

78. Los trabajadores podrán presentar de manera verbal o escrita las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o inquietudes relacionadas con sus condiciones de trabajo, la ejecución del contrato laboral, el ambiente laboral o cualquier situación relacionada con la relación de trabajo.

Dichas solicitudes deberán ser dirigidas al Representante Legal Principal o Suplente de la empresa, o a la persona que este designe para tal efecto, quienes las recibirán, analizarán y tramitarán de manera objetiva y oportuna, garantizando el respeto por el debido proceso.

CAPÍTULO XXI
MECANISMOS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL Y PROCEDIMIENTO INTERNO DE SOLUCIÓN.

79. CONCEPTO. Los mecanismos de prevención del acoso laboral implementados por la compañía constituyen actividades orientadas a garantizar un ambiente laboral sano, armónico y respetuoso, que promueva condiciones de trabajo dignas y justas, proteja la honra, la intimidad, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1010 de 2006, la Resolución 652 de 2012 y la Resolución 3461 de 2025, o aquellas que las modifiquen o sustituyan.

80. MODALIDADES: El acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

a. **Maltrato laboral.** Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.

b. **Persecución laboral:** Toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

c. **Discriminación laboral:** Todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

d. **Entorpecimiento laboral:** Toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retrasarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.

e. **Inequidad laboral:** Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

f. **Desprotección laboral:** Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

81. CONDUCTAS QUE NO CONSTITUYEN ACOSO LABORAL: NO CONSTITUYEN ACOSO LABORAL BAJO NINGUNA DE SUS MODALIDADES:

a. Las exigencias y órdenes necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen la Fuerza Pública conforme al principio constitucional de obediencia debida;
b. Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos;
c. La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional;
d. La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia y la evaluación laborales de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento
e. La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la compañía o la institución; Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código Sustantivo del Trabajo o en la legislación sobre la función pública
f. La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata el artículo 95 de la Constitución.
g. La exigencia de cumplir las obligaciones o deberes de que tratan los artículos 55 a 57 del C.S.T., así como de no incurrir en las prohibiciones de que tratan los artículos 59 y 60 del mismo Código.
h. Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.
i. La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos.

82. CON EL FIN DE FORTALECER LA CULTURA DE RESPETO Y PREVENIR LAS CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL, LA COMPAÑÍA DESARROLLARÁ, ENTRE OTRAS, LAS SIGUIENTES ACCIONES:

- Espacios de diálogo: promover escenarios de participación y reflexión periódica sobre la convivencia laboral, orientados a identificar riesgos y fomentar buenas prácticas.

- Formación de valores y hábitos: diseñar actividades de sensibilización con participación de los trabajadores, para construir conjuntamente valores de respeto, cooperación y sana convivencia.
- Canales de orientación y reporte: garantizar medios confidenciales y accesibles para reportar situaciones que puedan constituir acoso laboral.
- Otras actividades preventivas: todas aquellas que la compañía considere necesarias para el fortalecimiento del buen clima laboral y la protección de los derechos de los trabajadores.

83. Para los efectos relacionados con la búsqueda de solución de las conductas de acoso laboral, se establece el siguiente procedimiento interno con el cual se pretende desarrollar las características de confidencialidad, efectividad y naturaleza conciliatoria señaladas por la ley para este procedimiento:

a. La compañía podrá conocer una conducta de acoso laboral de dos maneras: De oficio por conocimiento directo por parte de cualquiera de las personas que laboran en ella, o por queja de quien se sienta que es objeto de tales conductas.

b. Con el fin de asegurar el acceso efectivo a la justicia laboral, la compañía habilita múltiples canales de denuncia, entre los cuales se incluyen: el correo electrónico de los representante legales y contacto directo con el Comité de Convivencia Laboral. De igual manera, se informa a los trabajadores sobre las instancias externas competentes como el Ministerio de Trabajo, la Personería y la Defensoría del Pueblo.

c. **Recepción y trámite de quejas**: Recibir y dar notificación de las quejas presentadas que describen posibles situaciones de acoso laboral al Comité de Convivencia Laboral. (Plazo: 5 días calendario).

d. **Examen de casos:** El comité de convivencia laboral analizará de manera confidencial las quejas recibidas y determinará si los hechos descritos pudieran tipificar conductas de acoso laboral. (Plazo de 10 hábiles)

e. **Escucha individual**: El comité de convivencia laboral citará y escuchará a las partes involucradas para conocer su versión de los hechos. (Plazo: 5 días calendario).

f. **Diálogo y compromisos**: Propiciar reuniones conjuntas de diálogo entre las partes, orientadas a la solución de la controversia, promoviendo compromisos de convivencia y formulando un plan de mejora concertado.

g. **Seguimiento de compromisos:** Realizar seguimiento periódico al cumplimiento de los compromisos adquiridos por las partes en la queja.

h. **Remisión de casos no resueltos:** Cuando no exista acuerdo, se incumplan las recomendaciones o persista la conducta, proceder de la siguiente forma, para lo cual se deberá informar a la alta dirección de la compañía, cerrar el caso e indicar al trabajador que puede acudir ante el Inspector de Trabajo o presentar demanda judicial.

i. **Recomendaciones preventivas:** Formular recomendaciones a la alta dirección para el desarrollo de medidas preventivas y correctivas frente al acoso laboral, con copia al trabajador.

j. **Informes periódicos:** Elaborar informe anual que incluyan estadísticas de las quejas, seguimiento a los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección.

PARÁGRAFO. El procedimiento para Investigar Conductas de Acoso Laboral debe cumplir los siguientes requisitos: interno, confidencial, conciliatorio y efectivo.

84. La compañía contará con un COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL, conformado de manera bipartita por dos (2) representantes de los trabajadores y dos (2) del empleador, con sus respectivos suplentes, de acuerdo con la Resolución 652 de 2012 y la Resolución 3461 de 2025.

85. Este Comité tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

a. Evaluar de manera permanente el ambiente laboral y proponer acciones de mejora.
b. Promover el cumplimiento efectivo de los mecanismos de prevención.
c. Conocer de manera confidencial los casos reportados como presunto acoso laboral y propiciar espacios de conciliación.
d. Formular recomendaciones para restablecer relaciones de respeto y sana convivencia.
e. Atender las conminaciones preventivas de los Inspectores de Trabajo y adoptar medidas pertinentes.
f. Realizar seguimiento a las recomendaciones formuladas.
g. Todas aquellas funciones señaladas por la ley y la normatividad vigente.

PARÁGRAFO 1: REUNIONES ORDINARIAS: El Comité de Convivencia Laboral se reunirá ordinariamente de forma mensual para el desarrollo de actividades administrativas como la elaboración de informes, seguimiento a los compromisos establecidos por las partes involucradas en los casos y formulación de recomendaciones al área de talento humano y seguridad y salud en el trabajo. Las reuniones sesionarán con la mitad más uno de sus integrantes.

PARÁGRAFO 2. REUNIONES EXTRAORDINARIAS: El-Comité de Convivencia Laboral se reunirá extraordinariamente cada vez que se reciba una queja de acoso laboral para adelantar el procedimiento preventivo para la resolución de estas.

CAPITULO XXII
MECANISMOS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL EN EL ÁMBITO LABORAL CON EL PROCEDIMIENTO INTERNO PARA SU SOLUCIÓN

86. CONCEPTO. El acoso sexual en el ámbito laboral constituye una conducta que vulnera la dignidad humana, la integridad personal y los derechos fundamentales de quienes participan en el entorno de trabajo, generando ambientes intimidantes, ofensivos que afectan el bienestar físico y mental de las personas trabajadoras, el clima organizacional y la convivencia laboral.

En Colombia, la prevención y atención de estas conductas se encuentra regulada, entre otras disposiciones, por la Ley 2365 de 2024 que establecen la obligación de adoptar medidas orientadas a prevenir, atender y sancionar el acoso sexual en el trabajo, garantizando entornos laborales seguros, respetuosos y libres de violencia y discriminación.

En este contexto, la Compañia, comprometida con el bienestar integral de sus trabajadores y con el respeto por la dignidad humana, adopta los presentes mecanismos de Prevención, Protección y Ruta de Atención del Acoso Sexual en el Ámbito Laboral, con el propósito de prevenir, atender, investigar, corregir y sancionar las conductas constitutivas de acoso sexual en el ámbito laboral, así como garantizar un ambiente de trabajo digno, seguro, respetuoso y libre de violencia.

87. DEFINICIÓN DE ACOSO SEXUAL LABORAL: De conformidad con la Ley 2365 de 2024, se entiende por acoso sexual en el contexto laboral todo acto de persecución, hostigamiento o asedio, de carácter o connotación sexual, lasciva o libidinosa, que se manifieste en el marco de relaciones de poder de orden vertical, horizontal o incluso bidireccional, mediadas por la edad, el sexo, el género, la orientación o identidad sexual, la posición laboral, social o económica, y que ocurra una o varias veces en contra de otra persona dentro del contexto laboral.

Estas conductas vulneran la dignidad humana, la intimidad, la integridad física y psicológica y los derechos fundamentales de quien las padece. El acoso sexual constituye una forma específica de violencia en el trabajo, cuyas consecuencias pueden afectar gravemente la salud mental y emocional de la víctima, generando ansiedad, depresión, afectaciones psicosociales e incluso trastornos de estrés postraumático.

88. **MODALIDADES DE ACOSO SEXUAL EN ÁMBITO LABORAL:** El acoso sexual puede presentarse bajo distintas modalidades, entre ellas:

    a. Acoso sexual verbal: Comentarios, insinuaciones, bromas, preguntas o expresiones de contenido sexual no deseado.
    b. Acoso sexual no verbal: Gestos obscenos, miradas lascivas, exhibición de material sexual, mensajes electrónicos o publicaciones con contenido sexual ofensivo.
    c. Acoso sexual físico: Contacto físico no consentido, acercamientos indebidos, tocamientos, agresiones físicas de carácter sexual.
    d. Acoso sexual por chantaje o quid pro quo: Cuando se condiciona el acceso, permanencia o mejora en el empleo a la aceptación de favores sexuales.
    e. Acoso ambiental: Conductas reiteradas que generan un entorno intimidante, humillante u ofensivo.

89. **CONDUCTAS QUE CONSTITUYEN ACOSO SEXUAL:** De acuerdo con estándares internacionales como el Protocolo contra el Acoso Sexual y por Razón de Sexo en el Ámbito del Trabajo de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), constituyen conductas de acoso sexual, entre otras:

    a. Observaciones sugerentes o desagradables sobre la apariencia o condición sexual.
    b. Formas denigrantes u obscenas de dirigirse a una persona.
    c. Bromas sexuales.
    d. Preguntas o comentarios sobre fantasías o preferencias sexuales.
    e. Gestos obscenos, silbidos o miradas impúdicas.
    f. Arrinconar o buscar quedarse a solas de manera innecesaria.
    g. Contacto físico no solicitado.
    h. Invitaciones persistentes no deseadas.
    i. Presiones para concertar citas o encuentros sexuales.
    j. Solicitud de favores sexuales relacionados con el empleo.
    k. Envío de mensajes o imágenes de contenido sexual.
    l. Difusión de rumores sobre la vida sexual.
    m. Medidas disciplinarias por rechazar proposiciones sexuales.
    n. Agresiones físicas de carácter sexual
    o. La enumeración anterior es enunciativa y no taxativa.

90. **ACTUACIÓN FRENTE A CONDUCTAS QUE CONSTITUYAN DELITO:** Cuando los hechos puedan constituir delito conforme al Código Penal Colombiano, la Compañía deberá:

    a. Informar a la víctima sobre su derecho a acudir ante la fiscalía general de la Nación.
    b. Remitir la información a la autoridad competente cuando la víctima así lo solicite.

c. Adoptar medidas inmediatas de protección dentro del ámbito laboral.
d. Las denuncias por violencia sexual deben surtir el procedimiento penal correspondiente ante la autoridad judicial competente, sin perjuicio de las actuaciones administrativas o disciplinarias internas.

91. CONTEXTO LABORAL. Para efectos del presente, se entiende por contexto laboral todas las interacciones que se generen con ocasión o como consecuencia de la relación de trabajo, independientemente de la naturaleza del vínculo (laboral, contractual, formativo o de prestación de servicios).

Se presume que una conducta ocurre en el contexto laboral cuando tenga relación directa o indirecta con el trabajo y se presente en cualquiera de los siguientes escenarios:

a. En el lugar de trabajo o en cualquier espacio —físico o digital— donde se desarrollen las funciones, incluyendo trabajo en casa, teletrabajo o trabajo remoto.
b. En espacios destinados al pago de remuneración, descanso, alimentación o uso de instalaciones sanitarias dentro del entorno laboral.
c. Durante desplazamientos, viajes, capacitaciones, eventos o actividades sociales relacionadas con el trabajo.
d. En comunicaciones vinculadas con la actividad laboral, incluidas aquellas realizadas por medios digitales o tecnológicos.
e. En los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo, cuando la conducta sea cometida por alguien que forme parte del contexto laboral.
f. En alojamientos suministrados por el empleador, cuando el presunto agresor pertenezca al entorno laboral.

92. ESTABILIDAD LABORAL. La terminación unilateral del contrato de trabajo o la destitución de la víctima de acoso sexual que haya puesto los hechos en conocimiento del empleador o contratante en los términos descritos en los artículos 15 y 17 de la Ley 2365/2024 carecerá de todo efecto cuando se profieran dentro de los seis (6) meses siguientes a la petición, queja o denuncia.

PARAGRAFO 1. La garantía no regirá para los despidos autorizados por el Ministerio de Trabajo, ni para las sanciones disciplinarias que se dicten como consecuencia de procesos iniciados antes de la queja o denuncia por acoso sexual.

PARÁGRAFO 2. Si posterior a los seis (6) meses la víctima es despedida y afirma en sede judicial haber sido despedida en razón a su queja de acoso sexual, corresponderá al empleador la carga de desvirtuar esta presunción.

PARÁGRAFO 3. Esta medida de protección se extenderá a quienes sirvan como testigos por

estos hechos ante la autoridad administrativa o judicial competente que adelante el trámite de la queja o denuncia.

PARÁGRAFO 4. Despido injustificado de la víctima: el despido efectuado en el trámite de un proceso por acoso sexual en el contexto laboral y/o dentro de los seis meses siguientes a la interposición de la queja se presume como retaliación causal de despido injustificado.

93. RUTA DE ATENCIÓN INTERNA. En cumplimiento de la normatividad vigente y en desarrollo del deber legal de prevención, protección y atención frente a conductas de acoso sexual laboral la Compañía ha definido la siguiente Ruta de Atención Interna.

Esta ruta establece el procedimiento formal para la recepción, análisis, investigación, decisión y seguimiento de las quejas, garantizando la confidencialidad, el debido proceso, la protección contra represalias y el respeto por la dignidad de las personas involucradas.

El procedimiento aquí descrito será de obligatorio cumplimiento para todos los integrantes de la organización y se activará de manera inmediata una vez se tenga conocimiento de hechos que puedan constituir presunto acoso sexual o violencia basada en género en el contexto laboral.

a. Denuncia o notificación
b. La ruta se activa desde el momento en que la Compañía tenga conocimiento de hechos que puedan constituir presunto acoso sexual. La denuncia podrá ser presentada por la persona afectada o por cualquier tercero que tenga conocimiento del caso.
c. Mecanismos para reportar:

- Correo electrónico de los representantes legales de la empresa
- Comunicación escrita física confidencial ante los representantes legales de la empresa
- Reporte verbal ante Gerencia

d. No se exigirá formalidad estricta para su recepción; bastará la manifestación clara de los hechos para activar el procedimiento.
e. **Recepción Formal y Orientación:** Una vez recibida la queja, se realizará su registro confidencial y se brindará orientación clara sobre el procedimiento interno, los derechos de la persona denunciante y las alternativas disponibles, incluida la posibilidad de acudir ante la fiscalía general de la Nación cuando los hechos puedan constituir delito. Esta etapa se desarrollará garantizando trato digno y evitando cualquier forma de revictimización.
f. **Evaluación Inicial y Medidas Preventivas Inmediatas:** Se efectuará una valoración

preliminar del riesgo con el fin de determinar si se requieren medidas urgentes mientras se adelanta la investigación. De considerarse necesario, podrán adoptarse acciones provisionales orientadas a proteger la integridad de la persona afectada, sin que ello implique sanción anticipada.

g. **Investigación Interna:** Se iniciará investigación formal bajo los principios de: Confidencialidad, Imparcialidad, Celeridad y Debido proceso y presunción de inocencia.

h. Se podrán practicar entrevistas, analizar pruebas documentales o digitales y solicitar concepto jurídico, dejando trazabilidad escrita del proceso.

i. Determinación y Decisión: Finalizada la investigación, se emitirá decisión motivada. Si se evidencian hechos que configuren presuntamente delito, se pondrá el caso en conocimiento de la fiscalía general de la Nación conforme a la Ley 2365 de 2024.

j. Si los hechos constituyen infracción laboral, se aplicarán las medidas disciplinarias correspondientes conforme al Reglamento Interno de Trabajo y la normativa vigente.

94. Medidas de Protección y Atención: Independientemente del resultado disciplinario, la compañía podrá adoptar medidas orientadas a garantizar la protección y bienestar de la persona afectada, tales como:

- Restricción de contacto entre las partes.
- Seguimiento y Cierre
- Se realizará seguimiento a la implementación de las decisiones adoptadas con el fin de verificar su efectividad y prevenir la repetición de conductas. Se dejará constancia formal del cierre del caso.

95. Informe y Reporte: La compañía remitirá la información al Sistema Integrado de Información de Violencias de Género (SIVIGE) dentro del término legal establecido.

96. Se garantizará la protección efectiva de las víctimas y de los terceros que informen o denuncien hechos de presunto acoso sexual evitando cualquier forma de represalia directa o indirecta derivada de la interposición de la queja o de la colaboración en el proceso.

97. En desarrollo de este deber, se adoptarán las siguientes garantías:

a. La persona afectada recibirá un trato digno, libre de estereotipos de género, orientación sexual o identidad de género, asegurando un enfoque diferencial y respetuoso en todas las etapas del procedimiento.
b. Se garantizará el derecho de la víctima a acudir a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) correspondiente para recibir atención emocional y psicológica cuando las circunstancias lo requieran.
c. Se evitará que la persona afectada deba realizar labores que impliquen interacción con la persona investigada, adoptando los ajustes organizacionales necesarios para garantizar

esta separación.

d. Cuando la víctima manifieste de forma expresa su decisión de terminar el contrato de trabajo o la vinculación contractual existente como consecuencia de los hechos denunciados, se aceptará dicha terminación
e. Se garantizará la confidencialidad de la identidad de la víctima y su derecho a no ser confrontada con la persona investigada, salvo que sea estrictamente necesario dentro del marco del debido proceso y con las garantías correspondientes.

98. MEDIDAS DE PREVENCIÓN: La compañía adoptará medidas permanentes, estructurales y verificables orientadas a prevenir el acoso sexual laboral en cumplimiento de la normativa vigente y en desarrollo del deber de protección de la dignidad humana. Las medidas preventivas se implementarán bajo un enfoque de derechos humanos, igualdad y no discriminación, y serán de obligatorio cumplimiento para todos los niveles de la organización.

CAPÍTULO XXIII
DESCONEXIÓN LABORAL

99. DEFINICIÓN. Tienen como objetivo establecer medidas que garanticen que el personal vinculado a la compañía podrá disfrutar de forma efectiva de su tiempo de descanso y vacaciones, asimismo, que se preserve su intimidad personal y familiar, independientemente de la jornada de trabajo que tengan establecida o si desarrollan parcial o totalmente su trabajo en la modalidad de teletrabajo, más conocido como "modalidad no presencial".

100. DESCONEXION LABORAL: Es el derecho que tienen todos los trabajadores, a no tener contacto, por cualquier medio o herramienta, bien sea tecnológica o no, para cuestiones relacionadas con su ámbito o actividad laboral, en horarios por fuera de la jornada ordinaria o jornada máxima legal de trabajo o convenida, nie en sus vacaciones o descansos.

101. POLÍTICA DE DESCONEXIÓN LABORAL: En cumplimiento de lo establecido en la Ley 2191 de 2022, la empresa reconoce el derecho de todos sus trabajadores a la desconexión laboral, garantizando el respeto de su tiempo de descanso, licencias, permisos y vacaciones.

102. En consecuencia, los colaboradores no estarán obligados a atender llamadas, mensajes, correos electrónicos u otros requerimientos laborales fuera de su jornada de trabajo, salvo en los siguientes casos excepcionales:

a. Situaciones de fuerza mayor o caso fortuito.
b. Horas extra
c. Cargos de dirección, confianza y manejo.
d. Cuando por la naturaleza del servicio se requiera continuidad, debidamente justificada.

PARÁGRAFO. Los jefes, líderes y demás trabajadores deberán abstenerse de generar comunicaciones laborales por fuera del horario establecido, promoviendo el equilibrio entre la vida laboral y personal. El incumplimiento de esta política podrá dar lugar a las acciones disciplinarias correspondientes, de conformidad con el reglamento interno de trabajo.

- JORNADA ORDINARIA: Corresponde a la jornada laboral pactada con el trabajador en los términos del capítulo II, título VI del Código Sustantivo del Trabajo – CST.

- JORNADA MÁXIMA LEGAL DE TRABAJO: Corresponde al número máximo de horas que pueden laborar los trabajadores de acuerdo con lo establecido en el literal d) del artículo 161 del CST, y la reducción progresiva de la jornada laboral en los términos de la Ley 2101 de 2021.

- TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC'S): Son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, para la correcta ejecución de las funciones inherentes al cargo de cada trabajador.

- TRABAJOS A DISTANCIA: Entiéndase como las diferentes modalidades previstas por la norma, a partir de las cuales los trabajadores prestan sus servicios mediante el uso de las TIC's y en lugares distintos al domicilio de la Compañía.

103. ALCANCE. Aplica para los trabajadores vinculados a la empresa salvo el personal que ostenta cargos de dirección, confianza y manejo, o el personal que por la naturaleza de la actividad o función que desempeñan deban tener una disponibilidad permanente en la empresa. O en situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, siempre que tales circunstancias sean justificables y se pueda evidenciar que no existe otra alternativa viable.

104. ÁMBITO LEGAL. Con la entrada en vigor de la Ley 2191 del 2022 como garantía del goce efectivo del tiempo libre y los tiempos de descanso, licencias, permisos y/o vacaciones para conciliar la vida personal, familiar y laboral de todos los trabajadores, por lo que es necesario que, en cumplimiento de esta, se tengan en cuenta los parámetros para la creación de la presente política lo contemplado en los artículos 4 y 5 de la Ley 2191 del 2022:

105. GARANTÍA DEL DERECHO A LA DESCONEXIÓN LABORAL. Los trabajadores gozarán del derecho a la desconexión laboral, el cual inicia una vez finalizada la jornada laboral. El ejercicio del mismo responderá a la naturaleza del cargo según corresponda al sector privado o público. Asimismo, el empleador deberá garantizar que el trabajador pueda disfrutar efectiva y plenamente del tiempo de descanso, licencias, permisos, vacaciones y de su vida personal y familiar.

PARÁGRAFO 1. Será ineficaz cualquier cláusula o acuerdo que vaya en contra del objeto de esta ley o desmejore las garantías que aquí se establecen.

PARÁGRAFO 2. La inobservancia del derecho a la desconexión laboral podrá constituir una conducta de acoso laboral, en los términos y de conformidad con lo establecido en la Ley 1010 de 2006. En ningún caso será acoso laboral la conducta que no reúna las características de ser persistente y demostrable.

106. DERECHO A LA DESCONEXIÓN LABORAL. En cumplimiento de las disposiciones en la Ley 2191 del 2022 y buscar una correcta armonía de la vida laboral y personal, se reconoce el derecho a todo el personal vinculado a no atender dispositivos digitales, y a no leer ni responder a ninguna comunicación, fuera de la jornada laboral, ya sea mediante teléfono, correo electrónico, aplicaciones de mensajería instantánea (WhatsApp, etc.) o cualquier otra herramienta digital que interrumpa su derecho al descanso, así como a no atender temas profesionales fuera de su horario de trabajo establecido, salvo que concurran las circunstancias señaladas dentro de la compañía.

PARÁGRAFO: Con carácter general, las comunicaciones sobre temas laborales se realizarán dentro de la jornada de trabajo, y en todo caso, los trabajadores tendrán derecho a no contestar a comunicaciones que reciban una vez finalizado su horario laboral, salvo que se trate de una situación excepcional por una causa de fuerza mayor que requiera ponerse en contacto con las mismas. En estos casos, siempre será preferible que se utilice como medio idóneo un correo electrónico u otras formas de comunicación como las aplicaciones de mensajería instantánea.

107. GARANTÍA DE LA DESCONEXIÓN LABORAL. A continuación, se establecerán los lineamientos, que garantizarán el disfrute de la desconexión laboral, así:

a. La desconexión laboral inicia, una vez el trabajador ha finalizado la jornada laboral pactada o ha iniciado el disfrute del periodo de licencia, vacaciones, permisos, etc.
b. Los trabajadores tendrán derecho a disfrutar de los periodos de descanso, licencias, permisos, vacaciones, esto, con el fin de que pueda gozar de dichos espacios en comunión con su familia, amigos y esparcimiento personal.
c. Una vez finalizada la jornada laboral o iniciado el periodo de permiso, licencia y/o vacaciones, el trabajador no se encuentra en la obligación de atender llamadas, mensajes, correos, etc., siempre y cuando, no se trate de un hecho URGENTE, GRAVE, DE FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO, en el cual se requiera de la atención por parte del trabajador, con el fin de que el buen funcionamiento de la Empresa no se vea afectado.
d. Aquellos Trabajadores que desempeñan cargos y/o funciones, que tienen la calidad de dirección, confianza y manejo, se encuentran exentos de la regulación de la jornada

máxima legal, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 162 del C.S.T., por tanto, también se encuentra incluido, dentro de las excepciones de aplicación de la ley 2191 de 2022, que trata sobre desconexión laboral.

e. Todo trabajo suplementario o de horas extras, dominicales o festivos, debe ser debidamente autorizado por la Empresa.

108. TRABAJADORES EN MODALIDAD NO PRESENCIAL TOTAL O PARCIAL. Dada la especial singularidad de las personas trabajadoras en modalidad de trabajo no presencial total o parcial como teletrabajo, trabajo en casa, o trabajo remoto, la empresa garantizará el derecho a la desconexión laboral tanto a los trabajadores que realicen su jornada laboral de forma presencial como a los trabajadores que trabajen bajo la modalidad de teletrabajo, trabajo en casa, o trabajo remoto, así como en el domicilio del trabajador vinculado al uso con fines laborales de herramientas tecnológicas, debiendo cumplirse con todo el personal vinculado.

109. MECANISMOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL DERECHO A LA DESCONEXIÓN LABORAL. La Empresa en cumplimiento de la Ley 2191 de 2022 y en aras de garantizar el derecho a la desconexión laboral, establece el siguiente procedimiento interno, con el cual se busca desarrollar características de confidencialidad, efectividad y naturaleza conciliatoria señaladas por la ley para prevenir y evitar violaciones al disfrute de espacios descanso de los trabajadores, de la siguiente forma:

a. QUIENES SE ENCUENTRAN FACULTADOS PARA PRESENTAR QUEJAS, POR PRESUNTA VIOLACIÓN AL DERECHO DE DESCONEXIÓN LABORAL: Todos los trabajadores de la Empresa, con excepción de aquellos que desempeñan cargos y/o funciones, que tienen la calidad de dirección, confianza y manejo.

b. COMO SE DEBE PRESENTAR LA QUEJA: La queja deberá ser presentada en forma escrita, mediante un documento físico o a través de cualquiera de los medios de comunicación oficial de la Empresa, esto es, correo electrónico, mensaje de texto o vía WhatsApp. En el documento se deberá narrar en forma clara los hechos, determinando tiempo, modo y lugar de la presunta vulneración al derecho de desconexión.

c. ANTE QUIEN SE DEBE PRESENTAR LA QUEJA: La queja deberá presentarse ante Representante Legal (Gerencia), a través de los medios de presentación determinados (correo), los cuales deberán corresponder al designado por el área encargada de la recepción de dichas quejas, los cuales serán dados a conocer a todos los trabajadores.

110. TRÁMITE QUE SE SURTIRÁ: Una vez se ha recibido la queja, se dará inició al siguiente procedimiento:

a. El Representante legal o quien haga sus veces dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la queja, evaluará los hechos narrados como violatorios al derecho de desconexión.
b. Realizada la valoración de la queja presentada, el Representante legal citará a las partes o les solicitará una explicación por escrito de lo sucedido.
c. Surtido el trámite anterior,se emitirá su concepto, sobre si los hechos narrados en la queja constituyen una violación al derecho de desconexión laboral o si, por el contrario, considera corresponden a situaciones difíciles, urgentes, de fuerza mayor o caso fortuito, en los que se requería el cumplimiento de deberes extra de colaboración con la empresa, por parte del trabajador.
d. En el evento, que el encargado de evaluar y estudiar la queja defina que los hechos constituyen una violación al derecho de desconexión, dará traslado de la queja y demás documentación allegada al Comité de Convivencia Laboral de la Empresa, con el fin de que se surta el trámite correspondiente a la ley 1010 de 2006.
e. En el evento, que el encargado de evaluar y estudiar la queja defina que los hechos no constituyen una violación al derecho de desconexión, informará al trabajador los motivos y se dará el cierre del caso.
f. Cuando el trabajador quejoso, no se encuentre conforme con la decisión adoptada por parte del encargado de evaluar y estudiar la queja, podrá solicitar la revisión de su caso, por parte del Comité de Convivencia Laboral.
g. Las objeciones que presente el trabajador, en contra de la decisión adoptada, deberán ser presentadas por escrito, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión.
h. El Comité de Convivencia Laboral, para la revisión de las objeciones presentadas, surtirá el trámite correspondiente a la ley 1010 de 2006.

111. LINEAMIENTOS FRENTE AL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES: La Compañía garantizará el derecho a la desconexión laboral de sus trabajadores atendiendo a los siguientes lineamientos:

a. La Compañía evitará impartir instrucciones a sus trabajadores con posterioridad a la finalización de su jornada ordinaria, o cuando estos se encuentren disfrutando de descansos, permisos, licencias o vacaciones.

b. Sin perjuicio de lo anterior, la Compañía haciendo uso de su potestad subordinante, podrá solicitar la realización de tareas o actividades necesarias para su buen funcionamiento, caso en el cual reconocerá los recargos y horas extras a que haya lugar de conformidad con el Código Sustantivo del Trabajo.

c. Los trabajadores de la Compañía no tendrán la obligación de atender llamadas, mensajes o de ejecutar sus funciones con posterioridad a la finalización de su jornada

ordinaria, salvo instrucción expresa por parte de sus superiores directos, teniendo en cuenta el reconocimiento de trabajo nocturno o suplementario en los términos del numeral anterior.

d. Los trabajadores de la Compañía no tendrán la obligación de atender llamadas, mensajes o de ejecutar sus funciones cuando se encuentren disfrutando de descansos, permisos, licencias o vacaciones, a menos que se trate de una situación de caso fortuito o fuerza mayor debidamente sustentada, en cuyo caso se reconocerán los recargos y horas extra a que haya lugar, o se acordará la compensación de tiempo correspondiente.

e. Los trabajadores de la Compañía deberán implementar las medidas necesarias y activar mecanismos como respuestas automáticas, redireccionamiento de los mensajes, indicación de datos de contacto del trabajador designado para atender requerimientos, y la indicación de las fechas en las que los trabajadores no estarán disponibles.

f. Los trabajadores de la Compañía implementarán preferentemente el uso de la herramienta de programación de envío mensajes para aquellos correos electrónicos redactados por fuera de su jornada ordinaria.

g. Las reuniones programadas por los superiores directos deberá ser agendadas teniendo en cuenta las horas de inicio y finalización de la jornada ordinaria.

h. La Compañía podrá realizar capacitaciones o charlas informativas sobre el buen uso de las TIC y el alcance del derecho a la desconexión laboral al interior de la Compañía.

i. Serán ineficaces los acuerdos verbales o escritos que contraríen, vulneren o busquen desmejorar las garantías del derecho a la desconexión laboral.

CAPÍTULO XXIV
OBJECIONES Y PUBLICACIONES

112. El presente Reglamento Interno de Trabajo será publicado por la compañía en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 2466 del 2025 y las normas que la complementan. Entrará en vigor una vez transcurridos quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su publicación, siempre que en dicho término no se presenten objeciones por parte de los trabajadores. En caso de presentarse objeciones, se dará cumplimiento al procedimiento establecido en el artículo 119 del Código Sustantivo del Trabajo.

Para efectos de su divulgación, el Reglamento deberá ser remitido a todos los trabajadores a

través de medios virtuales institucionales (correo electrónico, página web o plataforma interna) y cargará el reglamento de trabajo en la página web de la empresa, dejando constancia de dicha actuación.

CAPÍTULO XXV
DISPOSICIONES FINALES

113. Desde la fecha que entra en vigencia este reglamento, quedan sin efecto las disposiciones del reglamento que antes de esta fecha, haya tenido la empresa.

CAPÍTULO XXVI
CLÁUSULAS INEFICACES

114. No producirán ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador (CST, Art. 109).

CAPÍTULO XXVII. VIGENCIA

115. VIGENCIA. El presente Reglamento entrará a regir quince (15) días después de su publicación y deroga el anterior Reglamento y todas las disposiciones que le sean contrarias.

VANESSA GONZALEZ UMAÑA
C.C. 1.144.062.563
Representante legal principal
C & V BUSINESS SERVICES S.A.S.