
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CORE BPO SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A. S



24 DE OCTUBRE DE 2025

CORE BPO SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A. S
CRA 53 #80-198 EDIFICIO TORRE ATLÁNTICA

EMPRESA: CORE BPO SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS
SIGLA: CORE BPO SAS
NIT: 901.944.173 – 5
CIUDAD: BARRANQUILLA
SEDE: Carrera 53 No 80-198 Of 1101 piso 11

CAPITULO I

ARTICULO. 1°- El presente reglamento interno de trabajo prescrito por la empresa **CORE BPO SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS** Nit. **901.944.173 – 5** servirá como instrumento de carácter laboral y a él quedan sometidas tanto la empresa como todos sus trabajadores que laboren en ella. En armonía con las disposiciones legales vigentes. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren a futuro con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo solo pueden ser favorables al trabajador.

Igualmente se encuentran sometidos a este Reglamento Interno de Trabajo, los trabajadores de las sucursales o agencia de la empresa que se abran posteriormente en cualquier lugar del país.

Este Reglamento tiene como finalidad procurar el orden y la paz, la seguridad y la solidaridad, como factores indispensables a la actividad laboral y a la dignidad humana, en el proceso económico del empleador, que al igual que otras actividades jurídica procura cumplir una función social según exigencia de la Constitución Política Colombiana.

Nota Actualización: Ley 2306 de 2023, Ley 2174 de 2021, Ley 2141 de 2021, Ley 2114 de 2021, Ley 2101 de 2021, ley 2466 de 2025.

CAPITULO II

CONDICIONES DE ADMISIÓN

ARTICULO. 2°- Quien aspire a desempeñar un cargo de **CORE BPO SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS** debe hacer la solicitud por escrito para su registro como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

- a) Cedula de ciudadanía o tarjeta de identidad según sea el caso.
- b) Autorización escrita del Ministerio de la Protección Social o en su defecto la primera autoridad local, a solicitud de los padres y, a falta de estos, en defensor de familia, cuando el aspirante sea menor de dieciocho (18) años.
- c) El empleador y el trabajador pueden acordar temporal o indefinidamente la organización de turnos de trabajo sucesivos, que permitan 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 u seis (36) a las semanas.
- d) 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 podrán coincidir con el domingo. En este el número de horas de trabajo diario podrán repartirse de manera variable durante la respectiva semana y podrá ser de mínimo cuatro (4) horas continuas y hasta diez (10) 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 6 am. A 7 pm (L, 789/2002, art.51).
- e) Certificado de los empleadores con quien haya trabajado en los que conste el tiempo de servicio, la índole de la labor ejecutada y el salario devengado.
- f) Certificado estudios de educación técnica, tecnólogo y profesional.

PARÁGRAFO: VINCULACION Certificados de estudios cursados, título profesional y tarjeta profesional dependiendo del cargo al que aplique:

- a) Los documentos que requiera la compañía para la vinculación del trabajador y de las personas a su cargo al Sistema de Seguridad Social Integral y a la Caja de Compensación Familiar.
- b) Practicarse los exámenes médicos de ingreso y firmar el contrato de trabajo. Al incorporarse al servicio de **CORE BPO SOLUCIONES TECNOLÓGICAS SAS**, el nuevo trabajador debe tener conocimiento del presente Reglamento de Trabajo y de sus funciones, las cuales se encuentran estipuladas en el contrato de trabajo celebrado entre las partes. El trabajador recibirá el acta de entrega de cargo, la relación de bienes que se le entrega bajo su responsabilidad, así como otras instrucciones y consideraciones a criterio de su jefe inmediato superior.
- c) Por norma general los dos (2) primeros meses del contrato de trabajo constituyen periodo de prueba, que tiene por objeto apreciar, por parte de **CORE BPO SOLUCIONES TECNOLÓGICAS SAS**, las aptitudes del trabajador y por parte de este, la convivencia de las condiciones de trabajo (CST, art. 76). El período de prueba no puede exceder de dos (2) meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a 1 año, el período de prueba no podrá ser superior a la quintaparte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos meses.

CAPITULO III

CONTRATO DE APRENDIZAJE

ARTICULO 3. Naturaleza y características de la relación de aprendizaje. El contrato de aprendizaje es una forma especial dentro del Derecho Laboral, 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 u ocupación y esto le implique desempeñarse dentro del manejo administrativo, operativo comercial o financiero propios del giro ordinario de las actividades de la empresa, por cualquier tiempo determinado no superior a dos (2) años, y por esto reciba un apoyo de sostenimiento mensual, el cual en ningún caso constituye salario (Ley 789 de 2002, art. 30 y Decreto 1334 de 2018, modificado por el artículo 21 y siguiente la ley 2466 de 2025).

ARTICULO 4. Pueden celebrar contrato de aprendizaje las personas mayores de dieciséis (16) 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 (Ley 50 de 1990, art. 20.).

ARTICULO 5º.- El contrato de aprendizaje debe celebrarse por escrito, y debe contener cuando menos los siguientes puntos:

1. Nombre de la empresa o empleador.
2. Nombre, apellidos, edad y datos personales del aprendiz.
3. Oficio que es materia del aprendizaje, programa respectivo y duración del contrato.
4. Obligación del empleador y del aprendiz y derechos de éste y aquel (artículos 6º y 7º, Ley 188 de 1959).
5. Apoyo de sostenimiento mensual, durante el cumplimiento del contrato (Ley 789 de 2002, art. 30),
6. Condiciones del trabajo, duración, vacaciones y períodos de estudio,

7. Cuantía y condiciones de indemnización en caso de incumplimiento del contrato
8. Firmas de los contratantes o de sus representantes.

ARTÍCULO 6. Cuotas de aprendices. En lo referente a la contratación de aprendices, así como la proporción de éstos la empresa se ceñirá a lo prescrito por la Ley 789 de 2002, art. 33, modificado por el artículo 21 y siguiente de la ley 2466 de 2025 esto es, contratará un número de trabajadores aprendices de acuerdo con la cuota que determine la Regional del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, del domicilio principal de la empresa, en razón de un aprendiz por cada veinte (20) trabajadores y uno adicional por fracción (10) o superior que no exceda de veinte. Las empresas que tengan entre quince (15) y veinte (20) trabajadores, tendrán un aprendiz. **PARÁGRAFO 1.** Cuando el contrato de aprendizaje incluido dentro de la cuota mínima señalada por el SENA termine por cualquier causa, la empresa deberá reemplazar al aprendiz para conservar la proporción que le haya sido asignada. Se prohíbe la celebración de una nueva relación de aprendizaje expirada la duración de una anterior, con la misma o distinta empresa. **PARÁGRAFO 2.** Las empresas no podrán contratar bajo la modalidad de aprendices a personas que hayan estado o se encuentren vinculadas laboralmente a la misma.

ARTICULO 7. Durante toda la vigencia de la relación, el aprendiz recibirá de la empresa un apoyo de sostenimiento mensual que sea como mínimo en la fase lectiva el equivalente al 100% de un (1) salario mínimo mensual vigente. El apoyo del sostenimiento durante la fase práctica será equivalente al cien por ciento (100%) de un salario mínimo mensual legal vigente, de acuerdo con la Resolución 384 de 2014 o norma que la modifique o revoque. En ningún caso el apoyo de sostenimiento mensual podrá ser regulado a través de convenios o contratos colectivos o fallos arbitrales recaídos en una negociación colectiva.

Si el aprendiz es estudiante universitario el apoyo mensual, el apoyo de sostenimiento mensual no podrá ser inferior al equivalente a un salario mínimo legal vigente.

ARTICULO 8. Durante la fase práctica el aprendiz estará afiliado en Riesgos Laborales por la ARL que cubre la empresa. En materia de salud, durante las fases lectiva y práctica, el aprendiz estará cubierto por el sistema de seguridad social en salud, conforme al régimen de trabajadores independientes, y pagado plenamente por la empresa patrocinadora en los términos, condiciones y beneficios que defina el Gobierno Nacional.

PARÁGRAFO 1: se inserta la ley 2466 del 2025 artículo 21: 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, por cualquier tiempo determinado no superior a tres (3) años, y por esto reciba un apoyo de sostenimiento mensual.

Son elementos particulares y especiales del contrato de aprendizaje:

- a) La finalidad es la de facilitar la formación del aprendiz. de las ocupaciones o profesiones en las que se refiere el presente artículo;
- b) La subordinación está referida exclusivamente a las actividades propias del aprendizaje;
- c) La formación se recibe a título estrictamente personal;
- d) El apoyo del sostenimiento mensual tiene como fin garantizar el proceso de aprendizaje.

Durante toda la vigencia de la relación, el aprendiz recibirá de la empresa un apoyo de sostenimiento mensual, así:

Si es una formación dual, el aprendiz recibirá como mínimo durante el primer año el equivalente al setenta y cinco por ciento (75%) de un (1) salario mínimo legal mensual vigente y durante el segundo año el equivalente al cien por ciento (100%) de un (1) salario mínimo legal mensual vigente.

Si es formación tradicional, el aprendiz recibirá como mínimo en la fase lectiva el equivalente al setenta y cinco por ciento (75%) de un (1) salario mínimo mensual vigente y en la parte

práctica, el apoyo del sostenimiento será equivalente al cien por ciento (100%) de un salario mínimo mensual legal vigente.

En ningún caso el apoyo de sostenimiento mensual podrá ser regulado a través de convenios o contratos colectivos o fallos arbitrales recaídos en una negociación colectiva.

Si el aprendiz es estudiante universitario, el apoyo de sostenimiento mensual no podrá ser inferior al equivalente a un (1) salario mínimo legal vigente, sin importar si la formación es o no dual. Durante la fase lectiva, el aprendiz estará cubierto por el sistema de seguridad social en salud y riesgos laborales, pagado plenamente por la empresa como dependiente. Durante la fase práctica o durante toda la formación dual, el aprendiz estará afiliado a riesgos laborales y al sistema de seguridad social integral en pensiones y salud conforme al régimen de trabajadores dependientes, y tendrá derecho al reconocimiento y pago de todas las prestaciones, auxilios y demás derechos propios del contrato laboral. El aporte al riesgo laboral corresponderá al del nivel de riesgo de la empresa y de sus funciones.

El contrato de aprendizaje podrá versar sobre ocupaciones semi-calificadas 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.

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.

Parágrafo 1°. Para los departamentos de Amazonas, Guainía, Vichada, Vaupés, Chocó y Guaviare, como también para los departamentos fronterizos de La Guajira, Norte de Santander y Arauca, el Gobierno incluirá una partida adicional en el Presupuesto General de la Nación que transferirá con destino al reconocimiento del pago de los contratos de aprendizaje.

Parágrafo 2°. Para efectos de la presente ley, se entiende como formación dual, el proceso de formación profesional integral planeado, ejecutado y evaluado de manera conjunta entre el sector privado y el SENA o la institución de educación a partir de un programa de formación acordado según las necesidades de la respectiva empresa.

Para el desarrollo de esta, la institución y la empresa deberán acordar un esquema de alternancia entre los ambientes de aprendizaje de la institución y la empresa, el cual debe ser en su totalidad planeado, ejecutado y evaluado conjuntamente con base en el programa de formación acordado, según las necesidades de la empresa.

Parágrafo 3°. El tiempo correspondiente a la fase práctica o dual deberá ser certificado por la empresa y se reconocerá como experiencia laboral para el aprendiz.

Parágrafo 4°. Los hogares infantiles y las personas jurídicas sin ánimo de lucro cuya personería jurídica esté reconocida por el ICBF, que presten servicios de atención integral a la primera infancia en cualquier modalidad de atención reconocida dentro del municipio o distrito no serán objeto de regulación de la cuota de aprendices.

CAPITULO IV

PERIODO DE PRUEBA

ARTICULO. 9°- CORE BPO SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS, una vez admitido el aspirante podrá estipular con él un periodo inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la empresa las aptitudes del trabajador y por parte de este, las conveniencias de las condiciones de trabajo (CST, art. 76).

ARTICULO. 10°- El periodo de prueba debes 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. 1°).

ARTICULO. 11°- El periodo de prueba no debe exceder de dos (2) meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a un año, el periodo de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos meses.

Cuando entre la empresa y un mismo trabajador se celebren contratos de trabajo sucesivos, no es válida la estipulación del periodo de prueba, salvo para el primer contrato (I-50/90, art 7°).

ARTICULO. 12°- Durante el periodo de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero sin expirado el periodo de prueba y el trabajador continuare al servicio del empleador, con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel a este, se considera regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho periodo de prueba. Los trabajadores en periodo de prueba gozan de todas las prestaciones (CST. Art 80).

CAPITULO V

TRABAJADORES ACCIDENTALES O TRANSITORIOS

ARTICULO. 13°- Son meros trabajadores accidentales o transitorios, los que se ocupen en laboresde 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 y descanso remunerado en dominicales y festivos (CST, art 6°).

PARAGRAFO: Trabajadores tiempo parcial: Según la OIT en el Convenio sobre el trabajo a tiempo parcial, 1994 (núm. 175), un trabajador a tiempo parcial es todo aquel asalariado cuya actividad laboral tiene una duración normal inferior a la de los trabajadores a tiempo completo en situación comparable. En relación con la duración de la jornada laboral, los trabajadores a tiempo parcial se pueden clasificar en tres grupos: trabajadores por horas, por días y aquellos que ejercen una actividad solo algunas semanas al mes. Debido a que su jornada laboral es inferior a la jornada máxima legal, estos trabajadores reciben una remuneración proporcional a las horas trabajadas.

CAPITULO VI

HORARIO DE TRABAJO

ARTICULO. 14°- La jornada ordinaria de trabajo en **CORE BPO SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS** es de ocho horas diarias y 44 horas semanales, las horas de entrada y de salida de los trabajadores según se den los turnos.

Debe entenderse por el artículo 11 de la ley 2466 de 2025 lo siguiente: Jornada Máxima Legal. Modifíquese el artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por la Ley 2101 de 2021, el cual quedará así: “Artículo 161. Duración. La duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo es de ocho (8) horas al día, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 3° de la Ley 2101 de 2021 sobre la aplicación gradual, y una jornada máxima de cuarenta y dos (44) horas a la semana. La jornada máxima semanal podrá ser distribuida, de común acuerdo, entre empleador y trabajador(a), de cinco (5) a seis (6) días a la semana, garantizando siempre el día de descanso y sin afectar el salario. El número de horas de trabajo diario podrá distribuirse de manera variable. Si en el horario pactado el trabajador o trabajadora debe laborar en jornada nocturna, tendrá derecho al pago de recargo nocturno. Se establecen las siguientes excepciones:

- a) El empleador y el trabajador o la trabajadora podrán acordar que la jornada semanal de cuarenta y dos (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 día domingo. Así, el número de horas de trabajo diario podrá distribuirse de manera variable durante la respectiva semana, teniendo como mínimo cuatro (4) horas continuas y máximo 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 dos (44) horas semanales dentro de la Jornada Ordinaria. De conformidad con el artículo 160 del Código Sustantivo del Trabajo.

- b) En las labores que sean especialmente insalubres o peligrosas, el Gobierno puede ordenar la reducción de la jornada de trabajo de acuerdo con dictámenes al respecto.
- c) La duración máxima de la jornada laboral de los menores de edad, autorizados para trabajar, se sujetará a las siguientes reglas:
 - 1. Los menores de edad entre los 15 y los 17 años, solo podrán trabajar en jornada diurna máxima de seis (6) horas diarias y treinta (30) horas a la semana.
 - 2. Los menores de edad, mayores de diecisiete (17) años, solo podrán trabajar en una jornada máxima de ocho (8) horas diarias y cuarenta (40) horas a la semana.
 - 3. El empleador y el trabajador o la trabajadora pueden acordar, temporal o indefinidamente, la organización de turnos de trabajo sucesivos, que permitan operar a la empresa o secciones de esta, 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.

En este caso no habrá lugar a recargo nocturno ni al previsto para el trabajo dominical o festivo, pero el trabajador devengará el salario correspondiente a la jornada ordinaria de trabajo, respetando siempre el mínimo legal o convencional y tendrá derecho a un día de descanso remunerado.

Parágrafo 1º. El empleador no podrá, aún con el consentimiento del trabajador o trabajadora, contratarla para la ejecución de dos turnos en el mismo día, salvo en labores de supervisión, dirección, confianza o manejo.

HORARIOS OPERATIVOS

TIPO DE TUNOS	INICIO	FINAL
APERTURA	6:00 a. m.	3:30 p. m.
INTERMEDIO	9:00 a. m.	7:00 p. m.
CIERRE	2:30 p. m.	11:30 p. m.
NOCTURNO	9:00 p. m.	6:00 a. m.

HORARIOS ADMINISTRATIVOS

DIAS	INICIO	FINAL
LUNES A JUEVES	7:30 a. m.	5:00 p. m.
VIERNES	8:00 a. m.	5:00 p. m.

Esta planificación se basa en análisis previos de volumen de interacciones, días de mayor y menor afluencia, horas pico y horas valle, así como eventos especiales como campañas, descuentos u ofertas definidas por el cliente que puedan influir directamente en el comportamiento de los canales de atención. Así mismo actividades internas en las que se requiera.

PARAGRAFO1° La asignación de turnos se realizará de manera equitativa y rotativa, buscando un equilibrio justo para todos los colaboradores. Los turnos serán informados con una anticipación de 48 a 72 horas, y podrán estar sujetos a ajustes operativos en caso de ser necesario para cumplir con los indicadores de desempeño y los estándares de calidad establecidos. Asimismo, se garantizará en todo momento el cumplimiento de la normativa legal vigente, en cuanto a jornada ordinaria, jornada máxima semanal y tiempos de descanso.

En todo caso la carga laboral a la semana debe ser la máxima establecida por la ley.

PARAGRAFO -1° REDUCCIÓN JORNADA DE TRABAJO: la jornada de trabajo podrá ser variable en cuanto al cumplimiento de las 48 horas reglamentadas, de acuerdo a lo establecido en la ley 2101 del 15 de julio del 2021, esta tiene por objeto reducir la jornada laboral semanal de manera gradual, sin disminuir el salario ni afectar los derechos adquiridos y garantías de los trabajadores de lo siguiente manera: La reducción de la jornada regirá a partir 2023. Para este año la jornada bajará a 47 horas, un año después se disminuirá otra hora y a partir del siguiente año bajará dos horas por cada año hasta llegar a las 42 horas de jornada en 2026.

CAPITULO VII

LAS HORAS EXTRAS Y TRABAJO

NOCTURNO

ARTICULO. 15°- Trabajo ordinario y nocturno Artículo 10 ley 2466 de 2025 que modificó el artículo 160 del Código Sustantivo de Trabajo quedara así:

1. Trabajo diurno es el que se realiza en el período comprendido entre las seis horas (6:00 a. m.) y las diecinueve horas (7:00 p. m.).
2. Trabajo nocturno es el que se realiza en el período comprendido entre las diecinueve horas (7:00 p. m.) y las seis horas del día siguiente (6:00 a. m.)

PARAGRAFO: la entrada en vigencia del horario de trabajo nocturno entrara en vigencia de forma gradual teniendo en cuenta lo establecido por Artículo 10 ley 2466 de 2025

ARTICULO. 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).

ARTICULO. 17°- El trabajo suplementario o de horas extras a excepción de los casos señalados en el artículo 163 de CST, solo podrá efectuarse en dos (2) horas diarias y mediante autorización expresa del Ministerio de la Protección Social o d una autoridad delegada poreste (D. 13/67, art 1°).

ARTICULO. 18°- Tasas y liquidación de recargos:

El recargo nocturno se paga después de las 7:00 pm de la noche hasta las 6:00 am de la mañana, y corresponde al solo hecho de trabajar de noche, puesto que la jornada ordinaria se puede trabajar o bien de día o bien de noche, pero en este último caso se debe pagar un recargo del 35%.

- Hace referencia al recargo que se debe pagar sobre la hora ordinaria, por el hecho de laborar en horas nocturnas. El recargo corresponde al 35% sobre la hora ordinaria según lo estipula el numeral 1 del artículo 168 del código sustantivo del trabajo.
 - La hora extra diurna es la que se labora entre las 6 de la mañana y las 9 de la noche y tiene un recargo del 25% sobre el valor ordinario.
 - El trabajo extra nocturno se remunera con el recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.
 - Si un trabajador debe laborar un domingo o un festivo, se le debe reconocer un recargo del 100% sobre la hora ordinaria, por el sólo hecho de trabajar en esos días. Así lo dispone el artículo 14 ley 2466 de 2025
 - Implementación Gradual. El recargo del 100% de qué trata este artículo, podrá ser implementado de manera gradual por el empleador, de la siguiente manera:
 - A partir del primero de julio de 2025, se incrementará el recargo por laborar en día de descanso obligatorio a 80%.
 - A partir del primero de julio de 2026, se incrementará el recargo por laborar en día de descanso obligatorio a 90%.

- A partir del primero de julio de 2027, se dará plena aplicación al recargo por laborar día de descanso obligatorio en los términos de este artículo.
- Lo anterior, sin perjuicio de que, a la entrada en vigencia de la presente Ley, el empleador se acoja al recargo del 100%".
- Se puede dar también el caso de trabajar una hora extra diurna dominical o festiva, caso en el cual el recargo será del 100% que corresponde al recargo del 100% por ser dominical más el recargo del 25% por ser extra diurna.
- Si el trabajador, además de laborar un domingo o un festivo, labora en las noches, es decir, después de las 9 de la noche, el recargo es del 110%, el cual está compuesto por el recargo dominical del 75% más el recargo nocturno que es del 35%, sumatoria que da el 110%.
- Cada uno de los recargos antes dichos se produce de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con algún otro (l, 50/90, art 24).

PARAGRAFO.1- La empresa podrá implementar turnos especiales de trabajo nocturno, de acuerdo con previsto por el Decreto 2353 de 1965.

ARTÍCULO. 19°- La empresa no reconocerá trabajo suplementario o de horas extras siempre y cuando expresamente lo autorice a sus trabajadores de acuerdo con lo establecido para tal efecto en el C.S.T

PARAGRAFO 1°- En ningún caso las horas extras de trabajo, diurnas y nocturnas podrán exceder de dos (2) horas diarias y diez (10) semanales.

PARAGRAFO 2°- Descanso en día sábado. Pueden repetirse las cuarenta y cuatro (44) horas semanales de trabajo ampliando la jornada continua hasta por dos horas, por acuerdo entre las partes, pero con el fin exclusivo de permitir a los trabajadores el descanso durante todo el sábado. Esta ampliación no constituye trabajo suplementario o de horas extras.

CAPITULO VIII

DÍAS DE DESCANSO LEGALMENTE

OBLIGADAS

ARTÍCULO. 20°- Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

1. Todo trabajador, tiene derecho el descanso remunerado en los siguientes días de fiesta de carácter civil o religioso: 1° de enero, 6 de enero, 19 de marzo, 1° de mayo, 29 de junio, 20 de julio, 7 de agosto, 15 de agosto, 12 de octubre, 1° de noviembre, 11 de noviembre, 8 y 25 de diciembre, además de los días jueves y viernes santos, Ascensión del señor, Corpus Christie y sagrado Corazón de Jesús.
2. Pero el descanso remunerado del seis de enero, 19 de marzo, 29 de junio, 15 de agosto, 12 de octubre, primero de noviembre, once de noviembre Ascensión del señor Corpus Christie 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.
3. Las prestaciones y derechos que para el trabajador originen el trabajo en los días festivos, se reconocerá en relación al día de descanso remunerado establecido en el inciso anterior (l.51, art 1°, dic 22/83).

PARAGRAFO 1°. - Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas no implique la prestación de servicios en todos los días laborales 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°).

PARAGRAFO 2°.- Labores agropecuarias. Los trabajadores de empresas agrícolas, forestales y ganaderas que ejecuten actividades no susceptibles de interrupción deben trabajar los domingos y días de fiestas remunerado su trabajo en la forma prevista en el artículo 25 de la ley 789 de 2002 y con derecho al descanso compensatorio (l.50/90 art. 28).

El trabajo en día de descanso o días de fiesta se remunera con un recargo del ciento por ciento (100%) sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas, sin perjuicio del salario ordinario a que tenga derecho el trabajador por haber laborado la semana completa.

Si con el día de descanso obligatorio, coincide otro día de descanso remunerado, solo tendrá derecho el trabajador, si trabaja, al recargo establecido en el numeral anterior.

Parágrafo 1°. Se entiende que el trabajo en día de descanso obligatorio es ocasional cuando el trabajador o trabajadora labora hasta dos (2) días de descanso obligatorio, durante el mes calendario. Se entiende que el trabajo en día de descanso es habitual cuando el trabajador o trabajadora labore tres (3) o más de estos durante el mes calendario.

Parágrafo 2°. Para todos los efectos, cuando este Código haga referencia a “dominical”, se entenderá que trata de “día de descanso obligatorio”.

Parágrafo 3°. Las partes del contrato de trabajo podrán convenir por escrito que su día de descanso sea distinto al domingo. En caso de que las partes no lo hagan expreso en el contrato u otro sí, se presumirá como día de descanso obligatorio el domingo.

PARAGRAFO 4°.- El trabajador podrá convenir con el empleador su día de descanso obligatorio el sábado o domingo, que será reconocido en todos sus aspectos como descanso dominical obligatorio institucionalizado. Interpretese la expresión dominical contenida en el régimen laboral en este sentido exclusivamente para el efecto del descanso obligatorio.

Las disposiciones contenidas en los artículos 25 y 26 de la ley 789 del 2002 se aplazarán en su aplicación frente a los contratos celebrados antes de la vigencia de la presente ley hasta el 1° de abril del 2003.

Aviso sobre trabajo dominical. Cuando se tratare de trabajo habitual o permanente en domingo, el empleador debe fijar en lugar público del establecimiento, con anticipación de 12 horas lo menos, la relación del personal de trabajadores que por razones del servicio no pueden disponer del descanso dominical en esta relación se incluirían también el día y las horas de descanso compensatorio (CST, art 185).

ARTÍCULO. 21°- El descanso en los domingos y los demás días expresados en el artículo 20 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 (I.50/90 art 25).

ARTÍCULO. 22°- Cuando por motivo de fiesta no determinada en la ley 51 del 22 de diciembre de 1983, la empresa suspendiere el trabajo, está obligada a pagarlo como si se hubiere realizado. No está obligada a pagarlo cuando hubiere mediado convenio expreso para la suspensión o compensación o 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).

PARAGRAFO 1. DESCONEXIÓN LABORAL El empleador de acuerdo a lo establecido en la ley 2191 de 2022 de 6 de enero del 2022, deberá obligatoriamente promover la desconexión laboral de los trabajadores en las relaciones laborales dentro de las diferentes modalidades de contratación vigentes en el ordenamiento jurídico colombiano y sus formas de ejecutarse, así como en las relaciones legales y/o reglamentarias, con el fin de garantizar el goce efectivo del tiempo libre y los tiempos de descanso, licencias, permisos y/o vacaciones para conciliar la vida personal, familiar y laboral. Y en su efecto

se deberá crear una política desconexión laboral para garantizar el procedimiento interno para el trámite de las quejas que garantice el debido proceso e incluya mecanismos de solución del conflicto y verificación del cumplimiento de los acuerdos alcanzados y de la cesación de la conducta.

PARAGRAFO.2- TRABAJO EN CASA: de acuerdo lo establecido en la ley 2088 del 12 de Mayo del 2021, el empleador podrá cambiar en sitio de trabajo y en su lugar podrá establecerlo en el domicilio principal del trabajador siempre y cuando cumpla con los parámetros establecido en la presente ley, como una forma de prestación del servicio en situaciones ocasionales, excepcionales o especiales, que se presenten en el marco de una relación laboral, legal y reglamentaria, sin que esta conlleve variación de las condiciones laborales establecidas o pactadas al inicio de la relación laboral.

PARAGRAFO.3- TRABAJO REMOTO: de acuerdo lo establecido en el Decreto 555 de 2022 del 9 de abril del 2022 y LEY 2121 DEL 3 DE AGOSTO DE 2021 el empleador podrá crear una nueva forma de ejecución del contrato de trabajo, denominada trabajo remoto la cual será pactada de manera voluntaria.

por las partes y podrá ser desarrollada a través de las tecnologías existentes y nuevas, u otros medios y mecanismos que permitan ejercer la labor contratada de manera remota. Estas deberán sujetarse a lo establecido en el procedimiento y condiciones que señala la presente ley.

VACACIONES REMUNERADAS

ARTÍCULO. 23°- 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. 1°).

ARTÍCULO.24°- La época de vacaciones debe ser señalada por la empresa a más tardar dentro del año subsiguiente y ellas deben ser concebidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso. **CORE BPO SOLUCIONES TECNOLÓGICAS SAS** dará a conocer al trabajador con 15 días de anticipación la fecha en que le concederán las vacaciones (CST, art. 187).

ARTÍCULO. 25- Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas (CST, art. 188).

ARTÍCULO 26- Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero, pero el ministerio de trabajo y seguridad social puede autorizar que se pague en dinero hasta la mitad de ellas en casos especiales por perjuicio para la economía nacional o la industria;

Cuando el contrato termina sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de estas en dinero procederá por un año cumplido de servicios y proporcionalmente por fracción de año. En todo caso por la compensación de vacaciones, se tendrá como base el último salario devengado por el trabajador (CST; art. 189).

ARTÍCULO 27- 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 hasta por 2 años. La acumulación puede ser hasta por 3 años, cuando se trate de trabajadores técnicos, especializados y de confianza (CST, art 190).

ARTÍCULO. 28- Durante el periodo de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que este devengando el día que comience a disfrutar de ellas. En consecuencia, solo 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 concedan.

ARTÍCULO 29- CORE BPO SOLUCIONES TECNOLÓGICAS SAS. llevará un registro de vacaciones en el que se anotará 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. 5°).

PARAGRAFO. -1 En los contratos a término fijo inferior a un (1) año, los trabajadores tendrán derecho al pago de sus vacaciones en proporción al tiempo laborado, cualquiera que esta sea. (L. 50/90, art 3° par).

ARTÍCULO 30- La empresa concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad domestica debidamente comprobada, para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente, para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización y para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida oportunidad a la empresa y a sus representantes y que en los dos últimos casos el número de los que se ausenten no sea tal, que perjudiquen el funcionamiento del establecimiento. La concesión de los permisos antes dichos estará sujeta a las siguientes condiciones:

En caso de grave calamidad doméstica, la oportunidad del aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir este, según lo permitan las circunstancias y deberá estar sujeta a la política interna dada para calamidad doméstica atendiendo lo establecido en el artículo 15 de la ley 2466 de 2025 en cuanto a su aplicación entendiéndose como todo suceso personal, familiar, hasta el tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, caso fortuito o fuerza mayor cuya gravedad afecte el normal desarrollo de las actividades del trabajador.

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. En los demás casos (sufragio, desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación y concurrencia al servicio médico correspondiente) el aviso será con la anticipación que las circunstancias lo permitan. Salvo convención en contrario y a excepción del caso de concurrencia al servicio médico correspondiente, el tiempo empleado en estos permisos puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas a su jornada ordinaria, a opción de la empresa (CST, art 57, 6°).

PARAGRAFO 1: Artículo 15 de la ley 2466 de 2025 queda así: Conceder al trabajador y trabajadora las licencias remuneradas necesarias para los siguientes casos:

- a) Para el ejercicio del sufragio, sin perjuicio de lo estipulado en el artículo 3° de la Ley 403 de 1997.
- b) Para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación;
- c) En caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, entendiéndose como todo suceso personal, familiar, hasta el tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, caso fortuito o fuerza mayor cuya gravedad afecte el normal desarrollo de las actividades del trabajador;
- d.) Para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización, o para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avise con la debida oportunidad al empleador o a su representante y que, el número de los que se ausenten no sea tal que perjudique el funcionamiento de la empresa;
- e.) Para asistir a citas médicas de urgencia o citas médicas programadas con especialistas cuando se informe al empleador junto certificado previo, incluyendo aquellos casos que se enmarquen con lo dispuesto desde el Ministerio de Salud y Protección Social para el diagnóstico y el tratamiento de la Endometriosis incluido en la Ley 2338 de 2023.
- f.) Para asistir a las obligaciones escolares como acudiente, en los que resulte obligatoria la asistencia del trabajador por requerimiento del centro educativo.
- g.) Para atender citaciones judiciales, administrativas y legales.
- h.) Los empleados de empresas privadas y trabajadores regidos por el Código Sustantivo del Trabajo podrán acordar con el empleador, un (1) día de descanso remunerado por cada seis (6) meses de trabajo, en el cual certifiquen el uso de bicicletas como medio de transporte para la llegada y salida del sitio de trabajo.

LICENCIA POR LUTO

ARTÍCULO 31. La empresa concederá a sus trabajadores, en caso de fallecimiento de su cónyuge, compañero o compañera permanente o de un familiar hasta el grado segundo de consanguinidad, primero de afinidad y primero civil, una licencia remunerada por luto de cinco (5) días hábiles, cualquiera sea su modalidad de contratación o de vinculación laboral. La grave calamidad doméstica no incluye la licencia por luto de que trata este artículo.

Este hecho deberá demostrarse mediante documento expedido por la autoridad competente, dentro de los treinta (30) días siguientes a su ocurrencia. (CST, numeral 10 del artículo 57, adicionado por la Ley 1280 de 2009).

PARAGRAFO. 1 LICENCIA DE MATERNIDAD: el empleador deberá conceder Licencia en la época del parto e incentivos para la adecuada atención y cuidado del recién nacido. Artículo modificado por el artículo 10 de la Ley 1822 de 2017. 1. Toda trabajadora en estado de embarazo tiene derecho a una licencia de dieciocho (18) semanas en la época de parto, remunerada con el salario que devengue al momento de iniciar su licencia.

PARAGRAFO-2 PERIODO DE LACTANCIA: Conceder a las trabajadoras que estén en período de lactancia los descansos ordenados por el artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo, y en su efecto se le dará aplicación lo establecido por el ART. 6 inicio 2° de la ley 2306 de 2023 siempre y cuando se presente certificación medica en el cual se expongan las razones que justifiquen ese mayor número de descansos frente al periodo de lactancia hasta los 24 meses del nacimiento.

PARAGRAFO. 3- LICENCIA DE PARTENIDAD: el empleador deberá conceder al padre dos (2) semanas de licencia remunerada de paternidad. Esta ópera por los hijos nacidos del cónyuge o de la compañera permanente, así como para el padre adoptante. El único soporte válido para el otorgamiento de la licencia remunerada de paternidad es el Registro Civil de Nacimiento, el cual deberá presentarse a la EPS a más tardar dentro de los 30 días siguientes a la fecha del nacimiento del menor.

CAPITULO IX

SALARIO MÍNIMO, CONVENCIONAL, LUGAR, DÍAS, HORAS DE PAGO Y PERIODOS QUE LO REGULAN

ARTÍCULO.32. – Formas y libertad de estipulación:

1. El empleador y el trabajador pueden convenir libremente al 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 convencionales, colectivos y fallos arbitrales.
2. No obstante lo dispuesto en los artículos 13,14,16,21 y 340 de código sustantivo del trabajo y las normas concordantes con estas, cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales, valdrá 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.

En ningún caso el salario integral podrá ser inferior al monto de 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.

3. Este salario no estará exento de las cotizaciones de la seguridad social, ni de los aportes al SENA, ICBF, y cajas de compensación familiar, pero la base para efectuar los aportes parafiscales es el setenta por ciento (70%).
4. 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 terminando su contrato de trabajo (L. 50/90 art. 18).

ARTÍCULO. 33 - Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldo, el estipulado con periodos mayores (CST, art. 133).

ARTÍCULO. 34 - Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios se efectuará en el lugar en donde el trabajador presta sus servicios durante el trabajo, o inmediatamente después del cese (CST, art. 138, num.1°). Periodos de pago: El pago de la nómina **CORE BPO SOLUCIONES TECNOLÓGICAS SAS** se hará por periodos quincenales.

ARTÍCULO 35 - El salario se pagará al trabajador directamente o a la persona que el autorice por escrito así:

1. El salario del dinero debe pagarse por periodos iguales y vencidos. El periodo de pago para los jornales no puede ser mayores de una semana, y para sueldos no mayor de un mes.
2. El pago del trabajador suplementario o de horas extras y el recargo por trabajo nocturno debe efectuarse junto con el salario ordinario del periodo en que se han causado o a más tardar con el salario del periodo siguiente (CST, art. 134).

PARAGRAFO 1. SAGRILAFT Establecer los lineamientos en materia de gestión para la Prevención del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, con el fin de minimizar la posibilidad que a través de las distintas actividades que lleva a cabo la empresa en el desarrollo de sus operaciones, se introduzcan recursos provenientes de lavado de activos o se financie el terrorismo o indirectamente como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento de cualquier forma de dinero y otros bienes provenientes de actividades ilícitas de lo dentro de lo anterior tiene como alcance la aplicación a todos los empleados contratado directamente por **CORE BPO SOLUCIONES TECNOLÓGICAS SAS** de la cual se aplicará como medida sancionatoria en incumplimiento dado por Superintendencia de Sociedades en lo previsto en la CIRCULAR EXTERNA MODIFICATORIA DE LA CIRCULAR BÁSICA JURÍDICA No. 100-000005 DEL 22 DE NOVIEMBRE DE 2017 en el capítulo de procesos disciplinario instancia de faltas graves.

CAPITULO X

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

ARTÍCULO. 36 - 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 medicina preventiva y del trabajo, y en higiene y seguridad industrial de conformidad con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

ARTÍCULO. 37 - Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por las EPS, ARL, a través de las IPS a la cual se encuentren asignados. En caso de no afiliación estará a cargo del empleador sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

ARTÍCULO. 38 - Todo trabajador dentro del mismo día en que se sienta enfermo deberá comunicarlo al empleador, 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 con el trabajo y en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse. Si este 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.

ARTÍCULO 39 - Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamiento que ordena 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.

ARTÍCULO 40 - Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que prescriban las autoridades del ramo en general, y en particular a las que ordene la empresa para prevención de las enfermedades y de los riesgos asociados a sus funciones, especialmente en lo relacionado con el uso de equipos de cómputo, herramientas tecnológicas, condiciones locativas y organización del trabajo, con el fin de prevenir accidentes de trabajo y preservar su bienestar.

PARAGRAFO.1. 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 del programa de salud ocupacional de **CORE BPO SOLUCIONES TECNOLÓGICAS SAS** que la hayan comunicado por escrito facultan al empleador para la terminación del vínculo o relación laboral por justa causa, tanto para los trabajadores privados como los servidores públicos, previa autorización del Ministerio de la Protección Social, respetando el derecho de defensa (D.1295/94, art. 91).

ARTÍCULO. 41- En caso de accidente de trabajo, el jefe de la respectiva dependencia, o su representante, ordenara inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico y tomara todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo las consecuencias del accidente, denunciando el mismo en los términos establecidos por el Decreto 1295 de 1994 ante la EPS y la ARL.

ARTÍCULO. 42 - En caso de accidentes no mortal, aun el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicara 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, indicara las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

ARTÍCULO. 43 - Todas las empresas y las entidades administradoras de riesgos laborales deberán llevar estadísticas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades laborales para lo cual deberán en cada caso determinar la gravedad y la frecuencia de los accidentes de trabajo o de las enfermedades laborales de conformidad.

con el reglamento que se expida. Todo accidente de trabajo o enfermedad laboral que ocurra en una empresa o actividad económica, deberá ser informado por el empleador a la entidad administradora de riesgos laborales y a la entidad promotora de salud en forma simultánea, dentro de los dos días hábiles siguientes de ocurrido el accidente o diagnosticada la enfermedad.

ARTÍCULO - En todo caso, en lo referente a los puntos de que se trata este capítulo, tanto la empresa como los trabajadores se someterán a las normas de riesgos laborales del Código Sustantivo del Trabajo, a la Resolución 1016 de 1989, decreto 1295 de 1994, ley 776 del 2002 ley 1562 del 2012, decreto 1072 del 2015. y las demás que con tal fin se establezcan. Sobre el sistema general de riesgos laborales, de conformidad con los términos estipulados en los preceptos legales pertinentes y demás normas concordantes y reglamentarias antes mencionadas.

CAPITULO XI

PRESCRIPCIONES DE ORDENES

ARTÍCULO 45- Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

- a) Respeto y subordinación a los superiores
- b) Respeto a sus compañeros de trabajo
- c) Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
- d) Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general en la empresa.

- e) Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
- f) Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa
- g) Recibir y aceptar las ordenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.
- h) Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de las maquinas o instrumentos de trabajo.
- i) Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar las labores siendo prohibido salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.
- j) Cumplir con las normas, procedimientos e instrucciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST implementado por la empresa.
- k) Usar de manera adecuada y conservar en buen estado los elementos de protección personal (EPP) y equipos asignados para su labor.
- l) Reportar de forma inmediata cualquier condición insegura, acto inseguro, incidente o accidente de trabajo del que tenga conocimiento o haya sido partícipe.
- m) Participar activamente en las capacitaciones, pausas activas, actividades de promoción y prevención, y evaluaciones médicas ocupacionales programadas por la empresa.

CAPITULO XII

ORDEN JERÁRQUICO

ARTÍCULO. 46. – El orden jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en **CORE BPO SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS** es el siguiente: gerente administrativo y financiero, coordinador de operaciones, supervisor, supervisor call center, asesor líder. De los cargos mencionados, tienen facultades para imponer sanciones disciplinarias a los trabajadores de la empresa del proceso líder de Gestión humana.

PARAGRAFO 1°- DE LA REPRESENTACION LEGAL. El suscrito representante legal faculta al Gerente Administrativo y Financiero, o en su defecto a quien legítimamente ejerza sus funciones, para que, en nombre y representación del empleador, proceda a la suscripción de los contratos de trabajo que se requieran, con el fin de dar cumplimiento a los presupuestos jurídicos previstos en el artículo 32 del Código Sustantivo del Trabajo y demás normas concordantes.

CAPITULO XIII

LABORES PROHIBIDAS PARA MUJERES Y MENORES

ARTICULO. 47. – Queda prohibido emplear a los menores de dieciocho (18) años y a las mujeres en trabajo de pintura industrial, que entrañen en empleo de la cerusa, del sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contengan dichos pigmentos. Las mujeres sin distinción de edad y los menores de dieciocho (18) años no pueden ser empleados en trabajos subterráneos de las minas ni en general trabajar en labores peligrosas, insalubres o que requieran grandes esfuerzos (CST; art 242, ords 2° y 3°).

ARTICULO. 48. – Los menores no podrán ser empleados en los trabajos que a continuación se enumeran, por cuanto suponen exposiciones severas a riesgos para su salud o integridad física:

1. Trabajos que tengan que ver con sustancias toxicas o nocivas para la salud.
2. Trabajos a temperaturas anormales o en ambientes contaminados o con insuficientes ventilaciones.
3. Trabajos subterráneos en minería de toda índole y en los que confluyen agentes nocivos, tales como contaminantes, desequilibrios térmicos, deficiencia de oxígeno a consecuencia de la oxidación o la gasificación.
4. Trabajos donde el menor de edad está expuesto a ruidos donde sobrepasen ochenta (80) decibeles.
5. Trabajos donde se tenga que manipular con sustancias radioactivas, pinturas, luminiscentes, rayos X, o que impliquen exposición a radiaciones ultravioleta infrarrojas y emisiones de radiofrecuencia.
6. todo tipo de labores que impliquen exposiciones a corrientes eléctricas de alto voltaje.
7. Trabajos submarinos.
8. trabajo en basureros o en cualquier otro tipo de actividades donde se generen agentes biológicos patógenos.
9. Actividades que impliquen el manejo de sustancias explosivas, inflamables causticas.
10. Trabajos en pañoleros o fogoneros, en los buques de transporte marítimo.
11. Trabajos en pintura industrial que entrañen el empleo de la cerusa, del sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos elementos.
12. Trabajos en máquinas esmeriladoras, afilado de herramientas, en muelas abrasivas de alta velocidad y en ocupaciones similares.
13. Trabajos en altos hornos, hornos de fundición de metales, fábrica de acero, talleres de laminación, trabajos de forja, y en prensa pesada de metales.
14. Trabajos y operaciones que involucren la manipulación de cargas pesadas.

15. Trabajos relacionados con cambios de correas de transmisión, aceite, engrasado y otros trabajos próximos a transmisiones pesadas o de alta velocidad.
16. Trabajos en cizalladoras, cortadoras, laminadoras, tornos, fresadoras, troqueladoras y otras máquinas particularmente peligrosas.
17. Trabajos de vidrios y alfarería, trituración y mezclado de materia prima, trabajo de hornos, pulido y esmerilado en seco de vidriería, operaciones de limpieza por chorro de arena, trabajo en locales de vidriado y grabado en la industria cerámica.
18. Trabajo de soldadura en gas y arco, corte con oxígeno en tanques o lugares confinados, en andamios o en molduras precalentadas.
19. Trabajos en fábricas de ladrillos, tubos y similares, moldeado de ladrillos a mano, trabajo en las prensas y hornos de ladrillos.
20. Trabajo en aquellas operaciones y/o procesos en donde se presenten altas temperaturas y humedad.
21. Trabajo en la industria metalúrgica de hierro y demás metales, en las operaciones y/o procesos donde se desprenden vapores o polvos tóxicos y en plantas de cemento.
22. Actividades agrícolas o agroindustriales que impliquen alto riesgo para la salud.
23. Las demás que señalen en forma específica los reglamentos del Ministerio de Trabajo.

PARAGRAFO 1.- Los trabajadores menores de 18 años y mayores de catorce 14, que cursen estudiostécnicos en el Servicio Nacional de Aprendizaje o en un instituto técnico especializado reconocido por el Ministerio de Educación Nacional en una institución del sistema nacionalde bienestar familiar autorizada para el efecto por el Ministerio de Trabajo, o que obtenga el certificado de aptitud profesional expedid por el Servicio Nacional de Aprendizaje “SENA”, podrán ser empleados en aquellas operaciones, ocupaciones o procedimientos señaladosen este artículo, que a juicio del Ministerio de Trabajo pueden ser desempeñados sin graveriesgo 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. Quedan prohibidos 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 producción de escenas pornográficas, muertes violentas apología del delito u otro semejante. (D. 2737/89, art.245 y 246). 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 ocho (8) de la noche siempre que no se afecte su asistencia regular en un centro docente, ni implique perjuicio para la salud física o moral (D.2737/89, art, 243).

PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA DE GÉNERO

En **CORE BPO SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS** promueve ambientes de trabajo sanos y seguros, adoptando mecanismos para la prevención de actos o expresiones que se describan como Acoso Laboral, incluyendo la participación de todos los colaboradores y contratistas de la empresa como pilar fundamental para el logro de una convivencia saludable, por lo cual se compromete a:

- ✓ Prevenir conductas del acoso laboral y a defender el derecho de todos los trabajadores para ser tratados con dignidad en trabajo.
- ✓ Todo trabajador tiene derecho a trabajar en un entorno libre de toda forma de discriminación y conductas que se consideren como Acoso Laboral, por lo que cada jefe de área fomentará la exclusión de estas.
- ✓ Conformar y mantener en funcionamiento el Comité de Convivencia Laboral de acuerdo a las disposiciones legales.

- ✓ Cumplir con las disposiciones legales vigentes que en materia de prevención de acoso laboral se establezcan.

CORE BPO SOLUCIONES TECNOLÓGICAS SAS vigilará el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique la calificación de acoso laboral, a salvaguardar la información que sea recolectada, a la vez que a dar trámite oportuno a las quejas que puedan aparecer en torno al acoso laboral a través del Comité de Convivencia Laboral. Para el logro de lo anterior, en **CORE BPO SOLUCIONES TECNOLÓGICAS SAS** se compromete al desarrollo de la presente Política con el propósito de establecer una cultura de prevención que fortalezca el compromiso, relaciones interpersonales e imagen de la empresa.

POLÍTICA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO

En **CORE BPO SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.A.S.** promovemos ambientes de trabajo sanos, seguros y libres de cualquier forma de violencia, discriminación, acoso laboral, acoso sexual o violencia basada en género. Adoptamos mecanismos preventivos que involucran la participación activa de todos los colaboradores y contratistas como pilar fundamental para el logro de una convivencia saludable y respetuosa.

Reconocemos que la prevención y atención de estas conductas requiere el compromiso institucional, el trabajo articulado de los líderes, el talento humano y el Comité de Convivencia Laboral, así como la aplicación de medidas claras y efectivas conforme a la Resolución 3461 de 2025 del Ministerio del Trabajo. Por ello, la empresa adopta la presente política, comprometiéndose a:

- ✓ Prevenir, atender y sancionar las conductas que puedan constituir acoso laboral, acoso sexual o violencia basada en género.

- ✓ Fomentar una cultura organizacional basada en el respeto, la inclusión, la dignidad humana y la igualdad, sin distinción de género, orientación sexual, raza, edad, religión o cualquier otra condición.
- ✓ Conformar y mantener en funcionamiento el Comité de Convivencia Laboral de acuerdo con las disposiciones legales.
- ✓ Establecer canales internos confidenciales y accesibles para la recepción y trámite de quejas relacionadas con acoso laboral.
- ✓ Implementar acciones de formación y sensibilización periódica al personal, con enfoque diferencial, género y énfasis en la prevención de todas las formas de acoso y violencia.
- ✓ Hacer seguimiento a los compromisos y acuerdos establecidos por el Comité de Convivencia Laboral o el área de gestión humana en los casos que corresponda.
- ✓ Velar por la confidencialidad, protección de datos personales y la salud mental de las personas involucradas, brindando orientación y acompañamiento cuando sea necesario.

Esta política hace parte del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y deberá ser socializada, firmada y difundida entre todos los niveles de la organización, garantizando su cumplimiento y revisión periódica.

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL O SEXUAL

Medidas de prevención del Acoso Laboral o Sexual

Las medidas de prevención de las conductas de acoso laboral o sexual previstos por la empresa constituyen actividades tendientes a generar una conciencia colectiva de convivencia cordial, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la empresa y proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

En desarrollo del propósito anterior, la empresa ha previsto las siguientes medidas:

✓ Difusión

gestión Humano en conjunto con el área de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa serán responsables de desarrollar, al menos una vez al año, una campaña comunicacional por medio de la cual se informe de esta Política, de los conceptos básicos relacionados con el Acoso Sexual y el Acoso Laboral y de las medidas de prevención y sanción, a fin de fortalecer una cultura basada en el respeto y la dignidad de las personas.

✓ Capacitación

Realizar capacitaciones para los trabajadores, con la periodicidad que se estimen necesarias, con la finalidad de sensibilizar y concientizar sobre este tipo de conductas, promoviendo la denuncia por quienes tengan conocimiento, o hayan sido víctimas de conductas de Acoso Sexual o Acoso Laboral.

✓ **Procedimiento interno**

Para los efectos relacionados con la búsqueda de solución de las conductas y modalidades de acoso laboral y/o sexual que eventualmente se presenten en la empresa, se establece un procedimiento interno para dar trámite y solución de quejas y modalidades y conductas que contribuyen o no al acoso laboral y/o sexual, con el cual se pretende desarrollar las características de confidencialidad, efectividad y naturaleza conciliatoria, señaladas la ley para superarlas.

✓ **Escenarios de participación de los trabajadores**

Mediante la ejecución de reuniones o conversatorios con los trabajadores de forma individual o colectiva y en algunos casos confidenciales según proceda con el fin de escuchar y atender las ideas, sugerencias y preocupaciones formuladas por los trabajadores.

**DENUNCIA, PROCEDIMIENTO PROTOCOLOS Y RUTAS DE ATENCIÓN CONTRA EL
ACOSO SEXUAL**

Este protocolo se adopta en cumplimiento de la **Resolución 3461 de 2025 del Ministerio del Trabajo**, que establece lineamientos para la prevención, atención e intervención frente al acoso laboral, acoso sexual y la violencia basada en género, dentro del entorno laboral.

Etapa	Procedimiento
1. Denunciar casos.	Todo trabajador que tenga conocimiento o sea víctima de conductas que puedan constituir Acoso Laboral, Sexual o violencia basada en género, podrá interponer su denuncia mediante comunicación escrita o mediante buzón o a través del correo electrónico a su jefe inmediato y al Comité de Convivencia Laboral kbarros@coreeb.com La denuncia deberá contener detalle de los hechos denunciados y al que se anexen prueba sumaria de los mismos. - El Comité de Convivencia Laboral en pleno debe propender por garantizar la confidencialidad en el proceso.
2. Investigación	- El Comité de Convivencia Laboral procederá a investigar verificando la información de la denuncia, revisando si las conductas se consideran modalidades y/o conductas que constituyan acoso laboral y/o acoso sexual según lo dispuesto en la normatividad vigente. En el caso de indicios graves de un caso de acoso sexual CCL debe informar claramente al afectado su obligación de denunciar ante la Fiscalía y el área de Gestión Humana de la empresa, esto con el fin de seguir un debido proceso para establecer la violación de los numerales 5 y 6 del artículo 62 y el numeral 4 del artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo (CST), en caso tal de que se haya incurrido en actos inmorales o delictivos dentro de sus obligaciones laborales.

3. Respuesta y aspectos probatorios en casos de Acoso Laboral	- Revisada la denuncia, el Comité de Convivencia Laboral le hará saber al interesado mediante escrito confidencial en el cual podrá concluir si el asunto corresponde o no a un caso de acoso laboral. Si la conclusión es que el asunto encaja dentro del acoso laboral, el Comité de Convivencia Laboral procederá a dar trámite a la queja verificando los hechos con las pruebas del caso y las circunstancias en que los hechos han ocurrido. Para ello, se podrá citar individualmente a cada una de las partes involucradas en las quejas, con el fin de
	escuchar los hechos que dieron lugar a la misma. Posteriormente se citan conjuntamente a los trabajadores involucrados en las quejas con el fin de establecer compromisos de convivencia. Las sesiones probatorias deberán adelantarse haciendo saber, tanto al trabajador que presenta la queja, como al presunto acosador, que este es un escenario en el que en primera instancia se pretenden construir soluciones negociadas para lograr un buen ambiente laboral.

4. Decisión y seguimiento al cumplimiento de compromisos	- Los miembros del Comité de Convivencia Laboral de forma conciliatoria emiten la decisión y/o recomendaciones que juzguen adecuada para superar las situaciones que fueron sometidas a su consideración y la comunicación por escrito a las partes involucradas, así como, a las diferentes dependencias de la empresa que corresponda y/o a la Gerencia cuando fuere el caso. Estas quejas deberán ser respondidas en lo posible en un término máximo de dos meses, contados a partir de la fecha en que la misma fue presentada. Finalmente, le Comité de Convivencia Laboral en reunión solicita los soportes requeridos para hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos por cada una de las partes involucradas. En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité de Convivencia Laboral, deberá remitir la queja a la Gerencia para cerrarlo, si no se logra lo anterior, el trabajador puede presentar la queja ante el inspector de trabajo de la dirección territorial donde ocurrieron los hechos.
Difusión y Capacitación	- Al menos una vez al año, se realizarán campañas de sensibilización sobre acoso laboral, sexual y violencia basada en género. -Se ofrecerán capacitaciones periódicas a todo el personal.

ALGUNAS CONDUCTAS QUE PODRÍAN CONSTITUIR ACOSO SEXUAL LABORAL, DE CUMPLIRSE CON LOS REQUISITOS DE LA DEFINICIÓN, SON:

- Contacto físico innecesario y no deseado.
- Tratar a una persona de manera denigrante y obscena.
- Propagar rumores sexuales sobre una persona.
- Comentarios sobre la apariencia física de una persona.
- Invitar a un/a colega a tener encuentros extralaborales de manera persistente, a pesar de recibir respuestas negativas.
- Utilizar lenguaje ofensivo o grosero de naturaleza sexual hacia una persona.
- Bromas sobre la condición sexual de una persona.
- Aislamiento o exclusión basada en el género u orientación sexual.
- Llamadas telefónicas, mensajes de texto, chats u otras formas de comunicación con contenido sexual y ofensivo.
- Entregar regalos o hacer favores no deseados.
- Hacer gestos o expresiones sexuales inapropiados, como miradas lascivas o gestos obscenos, hacia un/a compañero/a de trabajo.
- Comentarios o chistes de doble sentido

CAPITULO XIV

**OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LA EMPRESA Y LOS
TRABAJADORES**

ARTÍCULO.49.- Son obligaciones especiales del empleador:

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

2. Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.
3. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad. Para este efecto, el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.
4. Pagar le remuneración pactada en las condiciones, periodos y lugares convenidos.
5. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador y sus creencias y sentimientos.
6. Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y en los términos indicados en el artículo 24 de este reglamento.
7. 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, e igualmente si el trabajador lo solicita, hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular, si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considerará que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurrido 5 días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para las practicas del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.
8. Pagar al trabajador los gastos razonables de venida y regreso, si para presentar su servicio lo hizo cambiar de residencia, salvo si la terminación del contrato se origina por culpa o voluntad del trabajador.

Si el trabajador prefiere radicarse en otro lugar, el empleador le debe costear su traslado hasta concurrencia de los gastos que demandaría su regreso al lugar donde residía anteriormente. En los gastos de traslado del trabajador se entienden comprendidos los familiares que con el convivieren.

9. Abrir y llevar al día los registros de horas extras.
10. Conceder a las trabajadoras que estén en periodo de lactancia los descansos ordenados por el artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo.
11. Conservar el puesto a los trabajadores que estén disfrutando de los descansos remunerados, a que se refiere el numeral anterior, o de licencia de enfermedad motivada por el embarazo o parto. No producirá efecto alguno el despido que el empleador comunique la trabajadora en tales periodos o que, si acude a un preaviso, este expire durante los descansos o licencias mencionadas.
12. Llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de la fecha de nacimiento de las mismas.
13. Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.
14. Además de las obligaciones especiales a cargo del empleador, este 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 Integral, suministrarles cada 4 meses en forma gratuita un par de zapatos y un vertido de labor, teniendo en cuenta que la remuneración mensual sea hasta dos veces el salario mínimo vigente en la empresa (CST, art.57).

ARTÍCULO. 50.- Son obligaciones del trabajador:

1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; Observar los preceptos de este reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta a la empresa o sus representantes según el orden jerárquico establecido.
2. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados prohibiéndose la manipulación de aparatos celulares en horarios de trabajo, especialmente en cargos donde se demande mayor atención al cliente y actividades de cuidado.
3. No comunicar a terceros salvo autorización expresa las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas

legales de trabajo ante las autoridades competentes.

4. Conserva y restituir en buen estado, salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que les hayan facilitado a las materias primas sobrantes.
5. Guardar rigurosamente la moral y el respeto en las relaciones con sus superiores y compañeros.
6. Comunicar oportunamente a la empresa las observaciones que se estimen contundentes a evitarle daño y perjuicio.
7. Prestar la colaboración posible en caso siniestro o riesgo inminentes que afecten o amenacen las personas o las cosas de la empresa.
8. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico de la empresa o por las autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidados las instrucciones preventivas de accidentes o de enfermedades laborales.
9. Registrar en las oficinas de la empresa su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra (CST, art.58).
10. No distraer la atención mientras esta en horarios laboral, conversaciones con cumpleaños de trabajo o terceros
11. Conocer las conductas definidas como ACOSO LABORAL y abstenerse de incurrir en ellas, por acción u omisión.
12. Poner oportunamente en conocimiento del Comité de Convivencia Laboral, cualquier hecho o conducta definida como ACOSO LABORAL, de la cual considere que es víctima o tenga conocimiento.
13. Asistir puntualmente a las citaciones y cumplir con las recomendaciones que de carácter colectivo le haga el Comité de Convivencia Laboral.
14. Mantener la confidencialidad y reserva de los hechos puestos en conocimiento de El Comité de Convivencia Laboral o cualquier autoridad competente para ello, así como de las recomendaciones que estos hagan.

CAPÍTULO XV

PROHIBICIONES ESPECIALES PARA LA EMPRESA Y LOS TRABAJADORES

ARTÍCULO .51.- Se prohíbe a la empresa:

1. Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores sin autorización previa escrita de estos, para cada caso y sin mandamiento judicial, con excepción de los siguientes:
 - a) Respecto de salarios pueden hacerse deducciones, retenciones o compensaciones en los casos autorizados por los artículos 113, 150, 151, 152 y 400 del Código Sustantivo de Trabajo.
 - b) Las cooperativas pueden ordenar retenciones hasta del cincuenta por ciento (50%) de salarios y prestaciones, para cubrir sus créditos, en la forma y en los casos en que la ley los autorice.
 - c) El banco popular, de acuerdo con lo dispuesto por la ley 24 de 1952, así como cualquier otro banco; pueden igualmente ordenar retenciones hasta de un cincuenta por ciento (50%) de salario y prestaciones, respetando el mínimo vital, para cubrir sus créditos en la forma y en los casos en que la ley lo autoriza.
 - d) En cuanto a las cesantías y las pensiones de jubilación, la empresa puede retener el valor respectivo en los casos del artículo 250 del Código Sustantivo de Trabajo.
2. Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancía o víveres en almacenes que establezca la empresa.
3. Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que se admita en el trabajo o por motivo cualquiera que se refiera a las condiciones de este.
4. Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores el ejercicio de su derecho de asociación.
5. Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o de dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho al sufragio.

6. Hacer o autorizar propaganda política en los sitios de trabajo.
7. Hacer o permitir todo género de rifas, colectas o suscripciones en los ismos sitios
8. Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7° del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados o adoptar el sistema de “lista negra”, cualquiera que sea la modalidad que se utilice para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio.
9. Cerrar intempestivamente la empresa. Si lo hiciera además de incurrir en sanciones legales deberá pagar a los trabajadores los salarios, prestaciones, o indemnizaciones por el lapso que dure cerrada la empresa. Así mismo cuando se compruebe que el empleador en forma ilegal ha retenido o disminuido colectivamente los salarios a los trabajadores, la sensación de actividades de estos, será imputable a aquel que les dará derecho a reclamar los salarios correspondientes al tiempo de suspensión de labores.
10. Despedir sin justa causa comprobada a los trabajadores que les hubieren presentado pliego de peticiones desde la fecha de presentación del pliego y durante los términos legales de las etapas establecidas para el arreglo del conflicto.
11. Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad (CST, art, 59).

ARTÍCULO .52.- Se prohíbe a los trabajadores:

1. Sustraer de la fábrica, taller o establecimiento los útiles de trabajo, las materias primas o productos elaborados sin permiso de la empresa.
2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcóticos o de drogas enervantes.
3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores.
4. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo.

5. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo e iniciar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.
6. Hacer colectas, rifas, ventas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.
7. Coartar la libertad para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer en el o retirarse.
8. Usar los útiles o herramientas suministradas por la empresa en objetivos distintos del trabajo contratado (CST, art.60).
9. Realizar trabajos o actividades distintas a las del cargo y en su efecto realizar trabajos a personas o empresas de la cual no está contratado o actividades diferentes dentro de horario de trabajo establecido por la empresa.
10. Suspender la ejecución de un trabajo o negarse a realizarlo, sin justa causa.
11. Faltar al respeto, injuriar, amenazar, burlarse o insultar a superior, personal a cargo o a un compañero, dentro del puesto de trabajo, en horario de trabajo o con ocasión a al trabajo o al ejercicio de las funciones de trabajo. Lo anterior se extiende para los casos en que dicha falta sea contra proveedores, clientes, contratistas, aliados, funcionarios públicos y miembros de la comunidad con relación a la actividad de la compañía.
12. Perder tiempo o ausentarse frecuentemente en horas de trabajo, de manera que afecte el desempeño propio o el de sus compañeros.
13. Interponer o hacer interponer medios de cualquier naturaleza para disminuir el trabajo propio o el de otro u otros trabajadores, máquinas o equipos para que no produzcan en la cantidad y/o calidad en los tiempos que determine la empresa.
14. Falta de colaboración que perjudique el rendimiento personal o del grupo.

- 15.** Durante las horas de trabajo o en cualquier momento dentro de las instalaciones de la empresa y cualquier lugar de trabajo, durante eventos corporativos, o eventos organizados por la compañía o eventos a los que se asista en representación de la compañía, discutir, proferir expresiones vulgares, arrojar objetos o mantener una conducta indecente o contraria a las buenas costumbres, fomentar o incitar riñas, discusiones o cualquier conflicto.
- 16.** Dormir, acostarse o recostarse durante las horas de trabajo.
- 17.** Hacer trabajos distintos a las labores asignadas dentro de la empresa, para beneficio propio o de terceros.
- 18.-** Abandonar el puesto de trabajo sin autorización del jefe inmediato o con previo permiso, pero sin el cumplimiento de las condiciones planteadas para que le fuera otorgado el permiso.
- 19.** Dañar materiales o equipos por descuido, por negligencia o por incumplimiento de órdenes e instrucciones.
- 20.** Participar en espionaje o sabotaje.
- 21.** Negarse a cumplir órdenes del superior, siempre que ellas no lesionen su dignidad, su integridad física o mental.
- 22.** Ingreso a plataformas como YouTube, Netflix, Disney +, correos electrónicos personales, redes sociales (Facebook, Instagram, WhatsApp, Tik Tok, X, entre otros).
- 23.** Realizar actos que perturben la disciplina en el sitio de trabajo o por fuera de este cuando se actúe en representación de la compañía o cuando se encuentre en eventos organizados por esta.
- 24.** Llegar retrasado al sitio de trabajo sin tener una justa causa que demuestre su ausencia o retraso.

25. Instigar o pelear, de palabra o de manos, cometer cualquier otro acto de violencia que falte a la moral y las buenas costumbres, ya sea dentro o fuera de las instalaciones de la empresa, o sitio de trabajo durante el desarrollo de la jornada laboral o de las actividades realizadas por la misma dentro o fuera del horario laboral (eventos, celebraciones, jornadas deportivas, etc.), así como cuando se encuentre actuando en representación de

CORE BPO SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS

26. Descuidar la presentación personal, no cumplir con las normas de protección personal o negarse a usar los elementos de protección personal.
27. No asistir a las reuniones de trabajo que sean citadas; o no elaborar o presentar los informes que le sean solicitados con relación a su trabajo.
28. Cambiar los métodos, procedimientos o documentación sin autorización expresa del Comité de información documental o quien haga sus veces o cumpla sus funciones.
29. La manipulación, interferencia, desviación o cualquier manejo inadecuado de los procesos administrativos de selección, contratación, validación, compras, revisión y aprobación que denoten falta de transparencia y objetividad.
30. Expedir documentos a nombre de la Empresa sin contar con la autorización para ello, falsificarlos, alterarlos o incluir en ellos información falsa en beneficio propio o de terceros.
31. Presentar a la Empresa documentos e información falsa.
32. Hacer uso inapropiado de la imagen corporativa o signos distintivos, publicitarias sin previa autorización del ente responsable.
33. El uso de MP3, iPad, audífonos, reproductores multimedia y cualquier otro dispositivo que disperse al empleado de sus funciones en horas laborales, salvo previo aval de su jefe inmediato.
34. El uso no apropiado del uniforme o elementos distintivos de la empresa. Ingerir bebidas alcohólicas o alucinógenas, comportamientos inadecuados dentro de la empresa o fuera del horario laboral, portando el uniforme o elementos distintivos de la empresa.

- 35. Recibir visitas de carácter personal en el sitio de trabajo y dentro de su horario laboral.
- 36. El no cumplimiento de las normas de prácticas higiénicas y medidas de protección
- 37. Ingerir alimentos en el puesto de trabajo y en lugares prohibidos.
- 38. El no cumplimiento de las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 39. El no cumplimiento de las normas de medio ambiente.
- 40. Sustraer información electrónica o física de cualquier servidor de la compañía o de cualquier otro computador o cualquier otro medio de archivo, con o sin ánimo de lucro y valiéndose de alguna manipulación informática, artificio semejante o cualquier otro medio, consiga la transferencia no consentida de cualquier activo en perjuicio de la empresa.
- 41. El que dañe, borre, deteriore, altere o suprima datos informáticos o físicos del servidor principal de la compañía o de cualquier otro servidor o computador de la o de cualquier medio de archivo.
- 42. Apropiarse de dinero de la compañía o cualquier otro recurso de la misma o de dineros que sean pagados por terceros con destino a la empresa.
- 43. Usar su tiempo de trabajo, espacios o bienes de la compañía para el ocio, recreación, diversión o cualquier otra actividad diferente a las propias de su cargo.

CAPITULO XVI

ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS

ARTÍCULO 53- la empresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en el contrato (CST, art,114)

ARTÍCULO. 54 la facultad para adelantar el procedimiento de comprobación de faltas y para la aplicación de sanciones está reservada a los cargos autorizados de conformidad con el art. 46 de este reglamento.

PARÁGRAFO 1. Cuando el trabajador cometa una falta, la empresa podrá aplicarle una sanción de acuerdo con la gravedad y la ocasión de la misma y lo previsto en la escala de faltas y sanciones o a lo previsto en la ley.

ARTÍCULO 55. Para la calificación de levedad o gravedad, se tendrá en cuenta el tipo de falta, la reincidencia en la falta, el ánimo o voluntad del trabajador en evitar los efectos dañinos de la falta, la forma como quedan afectados los bienes materiales, equipos e infraestructura física o los derechos, el prestigio, la autoridad e intereses de la empresa.

ARTÍCULO 56. La negligencia, imprudencia o falta de cuidado serán sancionadas de acuerdo con el avalúo del daño, teniendo en cuenta las circunstancias en que ocurrió el hecho.

ARTÍCULO 57. La reincidencia en número de tres faltas leves iguales o distintas, será considerada como falta grave, aun cuando para la determinación de las faltas leves no se haya adelantado un proceso disciplinario previo, siempre que de la imposición de las sanciones de las mismas medie como prueba los llamados de atención o que estas se investiguen y se comprueben su ocurrencia en el proceso disciplinario que determine y sancione la falta grave por acumulación de faltas dentro del periodo de 3 meses.

ARTÍCULO 58. Las faltas que para efecto son consideradas graves, estipuladas en reglamentos, contrato de trabajo y demás documentos que contengan órdenes, instrucciones, obligaciones y/o prohibiciones bien sea de carácter general o especial, son causales justas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo.

PARAGRAFO 1: Todo acto considerado como falta grave, tiene como consecuencia inmediata el despido por justa causa.

PARAGRAFO 2: Si el acto es una falta leve, la sanción va desde, llamados de atención verbal o por escrito, con anotación en la hoja de vida y/o con acta de compromiso, hasta la suspensión no remunerada que puede ir de uno (1) a ocho (8) días, dependiendo de la falta o reincidencia.

PARAGRAFO 3: El despido no es considerado como sanción disciplinaria sino como una forma de terminación del contrato.

PARAGRAFO 4: en cuanto a las sanciones de suspensiones al trabajador van de (1) día a (8) días teniendo en cuenta la gravedad del hecho siempre y cuando estén probadas, como también en reincidencias de hechos siempre y cuando no se corrijan en un plazo razonable.

ARTÍCULO 59. Cuando la falta constituya un acto delictivo la empresa podrá, si lo considera necesario, elevar la denuncia penal respectiva; pero no es indispensable para la configuración de la justa causa.

ARTÍCULO 60. La calificación de la gravedad o levedad de las faltas se hará, atendiendo, además de lo preceptuado en el presente reglamento y la ley o de la clasificación que este reglamento contempla respecto a las mismas, los siguientes criterios:

- a. El grado de culpabilidad
- b. La afectación del servicio
- c. El nivel jerárquico del infractor
- d. La trascendencia de la falta
- e. El perjuicio ocasionado a la compañía
- f. La reiteración de la conducta
- g. Los motivos determinantes de la conducta
- h. Las modalidades y circunstancias en que se cometió la faltas.

PARÁGRAFO. 1 criterios adicionales. Una falta leve podrá ser considerada grave cuando quiera que el trabajador la cometa en contra de expresa prohibición de su jefe, no haga nada por evitar la reincidencia o cuando sea manifiesta la mala intención. A su vez, una falta grave podrá ser atenuada cuando el trabajador trata de evitar sus efectos dañinos o demostró deseos de resarcir el daño, a criterio siempre del sancionador.

ARTICULO 61º- SE ESTABLECEN LAS SIGUIENTES CLASES DE FALTAS LEVES Y SUS SANCIONES DISCIPLINARIAS, ASÍ:

1.El retardo en la hora fijada de ingreso y reingreso a la jornada laboral (por 5 minutos) a la compañía sin excusa o razón valedera, implica, por primera vez, llamado de atención verbal, segunda vez, llamado de atención escrito y por tercera vez, suspensión en el trabajo hasta por tres (03) días, con suscripción de acta de compromiso y con copia a su hoja de vida y por cuarta vez terminación del contrato de trabajo. El tiempo de acumulación de esta falta es en un período de hasta de un mes.

2. La falta al trabajo en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente sin excusa suficiente, implica por primera vez suspensión por un día y llamado de atención con copia a la hoja de vida, la segunda vez, suspensión en el trabajo hasta por tres (03) días. Por tercera vez terminación del contrato de trabajo. El tiempo de acumulación de esta falta es en un período de 1 meses.

3. La falta total al trabajo durante un día sin excusa suficiente, implica, por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por tres (03) días, por segunda vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho (8) días y suscripción de acta de compromiso. Por tercera vez terminación del contrato de trabajo. El tiempo de acumulación de esta falta es en un período de 1 meses. Así mismo estas sanciones estarán sujetas a la tabla de graduación elaborar por políticas internas de la empresa.

4. Cuando exista un bajo rendimiento y/o incumplimiento de metas o indicadores, se aplicará lo señalado en el contrato de trabajo o en su defecto al procedimiento establecido en el Decreto Reglamentario 1373 de 1966 (Artículo 2º) y el Decreto 1072 de 2015 (Artículo 2.2.1.1.3.).

5. La inejecución sin razones válidas por parte del trabajador de las obligaciones legales, contractuales, funcionales o reglamentarias, así como el desobedecimiento a órdenes precisas de trabajo impartidas por un superior o jefe, siempre y cuando no constituya un acto

grave de indisciplina o no esté contemplado como otra falta en este reglamento interno de trabajo o no vaya en contra de los intereses de la compañía, se sanciona; por primera vez con la suspensión hasta por tres (3) días y suscripción de acta de compromiso; por segunda vez, suspensión hasta por ocho (8) días; por tercera vez terminación del contrato de trabajo. En caso de que el hecho constituya acto grave de indisciplina es falta grave y por lo tanto se procederá a cancelar el contrato de trabajo. El tiempo de acumulación de esta falta es en un período de 2 meses.

6. El retiro del trabajador de su puesto de trabajo, o dejar de atender directa y personalmente la labor encomendada, sin autorización expresa de su jefe inmediato, o el retiro antes de la hora de terminación del turno o de que el trabajador sustituto le reciba, sin justificación suficiente, se sanciona: - Por la primera vez llamado de atención con copia a la hoja de vida y suscripción de acta de compromiso, por segunda vez suspensión hasta por ocho (8) días, Por tercera vez, terminación del contrato de trabajo. El tiempo de acumulación de esta falta es en un período de 1 meses.

7. Causar daños en máquinas o en elementos, bienes o documentos de la empresa o de otros trabajadores por descuido o negligencia, será sancionado; Por la primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho (8) días por la segunda vez, se considera falta grave y lo procedente es dar por terminado el contrato de trabajo. El tiempo de acumulación de esta falta es en un período de 1 meses.

PARÁGRAFO 1: la suspensión del contrato de que trata las faltas anteriores se dará como no remuneradas.

ARTÍCULO 62- CONSTITUYEN FALTAS GRAVES LAS DESCRITAS A CONTINUACIÓN, Y TENDRÁN COMO CONSECUENCIA LA TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO DE TRABAJO POR JUSTA CAUSA.

Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo.

POR PARTE DEL EMPLEADOR

1. El haber sufrido engaño por parte del trabajador, mediante la presentación de certificados falsos para su admisión o tendientes a obtener un provecho indebido.
2. Todo acto de violencia, injuria, malos tratamientos o grave indisciplina en que incurra el trabajador en sus labores contra el empleador, los miembros de su familia, el personal directivo, los compañeros de trabajo y los clientes de **CORE BPO SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS.**
3. Tener actos de falta de respeto, malos tratos, alteraciones, Asia los compañeros de trabajo y superiores, y personas allegas de forma reiterativas.
4. Todo acto grave de violencia, injuria o malos tratamientos en que incurra el trabajador fuera del servicio, en contra del empleador, de sus representantes, de los miembros de su familia o de sus representantes o socios, jefes, vigilantes o celadores.
5. Pedir dadivas, recompensas, o cualquier otro incentivo económico a funcionarios de la empresa, terceros y clientes.
6. Todo daño material causado intencionalmente a los edificios, obras, maquinaria y materias primas, instrumentos y demás objetos relacionados con el trabajo, y toda grave negligencia que ponga en peligro la seguridad de las personas o de las cosas.
7. Todo acto inmoral o delictuoso que el trabajador cometa en el establecimiento o lugar de trabajo, en el desempeño de sus labores.
8. No realizar a cabalidad la funciones que le corresponde con ocasión de cargo.
9. Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador, de acuerdo con los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, o cualquier falta grave calificada como tal en pactos, convenciones, fallos arbitrales, contratos individuales o en el presente reglamento interno de trabajo.
10. La detención preventiva del trabajador por más de treinta (30) días, a menos que posteriormente sea absuelto.
11. El que el trabajador revele los secretos técnicos o comerciales o dé a conocer asuntos

de carácter reservado con perjuicio de **CORE BPO SOLUCIONES TECNOLOGICAS SAS.**

12. Apropiarse de elementos, cosas, herramientas o cualquier otro objeto que NO sea de su propiedad dentro del establecimiento.
13. El deficiente rendimiento en el trabajo, en relación con la capacidad del trabajador y con el rendimiento promedio en labores análogas, cuando no se corrija en un plazo razonable a pesar del requerimiento del empleador.
14. La sistemática inejecución, sin razones válidas por parte del trabajador, de las obligaciones convencionales o legales.
15. Todo vicio del trabajador que perturbe la disciplina del establecimiento.
16. La renuencia sistemática del trabajador a aceptar las medidas preventivas, profilácticas o curativas, prescritas por el médico del empleador o por las autoridades del ramo, para evitar enfermedades o accidentes.
17. La ineptitud del trabajador para realizar la labor encomendada.
18. El reconocimiento al trabajador de la pensión de jubilación o de invalidez estando al servicio de EL EMPLEADOR.
19. La enfermedad contagiosa o crónica del trabajador, que no tenga el carácter de profesional, así como cualquiera otra enfermedad o lesión que lo incapacite para el trabajo, cuya curación no haya sido posible durante ciento ochenta (180) días. El despido por esta causa no podrá efectuarse sino al vencimiento de dicho lapso y no exime al empleador de las prestaciones e indemnizaciones legales y convencionales derivadas de la enfermedad.
20. Las llegas tardes por más de (3) días durante un mes sin justificar su causa.
21. Sustraer sin previa autorización elementos, equipos, activos fijos de la empresa y de sus clientes, para manipularlos, vender y en sus efectos para cualquier acto indebido con el propósito de obtener un provecho propio o económico.

22. Por encontrar en poder del trabajador o en el lugar destinado a guardar sus elementos de trabajo, sin autorización alguna, herramientas, materias primas, objetos de producción y demás elementos que no le pertenezcan.
23. Alterar los precios de los productos o servicios que expendan **CORE BPO SOLUCIONES TECNOLÓGICAS SAS** o cobrar recargos a las cuentas sin autorización alguna.
24. Estar reportado y/o relacionado en las listas restrictivas vinculantes para Colombia con relación a los delitos de lavado de activos, financiación del terrorismo o delitos conexos.
25. Colgado de llamadas.
26. No radicar casos (Línea telefónica, línea WhatsApp, canales digitales).
27. tipificar en el módulo de PQR como llamada, toda interacción que se reciba, independientemente sea una llamada del skill de domicilios o servicio al cliente; a excepción de las llamadas referentes a estas solicitudes: Toma de pedido, Modificación de pedido, estado de pedido, cotizaciones de medicamentos o canasta familia y cancelación de pedidos o droguería.
28. Las llamadas atendidas y finalizadas con pocos segundos donde no haya interacción con el cliente y que no se tipifique en el módulo de PQR cómo "SE CORTA LLAMADA.
29. Cuando el cliente no esté registrado, se debe registrar con el número de teléfono del cual ingresa la llamada, es decir ya no se utilizará el "usuario genérico 0000", la omisión o desacato de esta instrucción se considera falta grave.
30. Radicación incompleta de casos.
31. Informar o dar respuesta errónea sobre vigencia de promociones o precios.
32. Toma de productos no solicitados o referencia incorrecta.

33. Equivocación en la realización de un pedido (ej. cruzar datos de clientes, enviar pedidos a direcciones que no corresponden, no agregar algún producto solicitado por el cliente).

PARÁGRAFO 1. En los casos de los numerales 9) y 15) de este artículo, para la terminación del contrato el empleador deberá dar aviso al trabajador con anticipación no menor de quince (15) días, o podrá pagar la indemnización respectiva.

POR PARTE DEL TRABAJADOR

1. El haber sufrido engaño por parte del empleador, respecto de las condiciones del trabajo.
2. Todo acto de violencia, malos tratamientos o amenazas graves inferidas contra el trabajador por el empleador o contra los miembros de la familia de aquél, dentro o fuera del servicio, o inferidas dentro del servicio por los parientes, representantes o dependientes del empleador, con el consentimiento o la tolerancia de éste.
3. Cualquier acto del empleador o de sus representantes que induzca al trabajador a cometer un acto ilícito o contrario a sus convicciones políticas o religiosas.
4. Todas las circunstancias que el trabajador no pueda prever al celebrar el contrato, y que pongan en peligro su seguridad o su salud, y que el empleador no se allane a modificar.
5. Todo perjuicio causado maliciosamente por el empleador al trabajador en la prestación del servicio.
6. El incumplimiento sistemático, sin razones válidas por parte del empleador, de sus obligaciones convencionales o legales.
7. La exigencia del empleador, sin razones válidas, de la prestación de un servicio distinto o en lugares diversos a aquél para el cual lo contrató.

8. 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, convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos.

PARÁGRAFO 2: La parte que termina unilateralmente el contrato de trabajo debe manifestar a la otra, en el momento de la extinción, la causal o motivo de esa determinación previo el inicio del proceso disciplinario atendiendo a lo establecido en el Art. 7° de la ley 2466 de 2025.

POR PARTE DEL EMPLEADOR

1. Hurtar, sustraer, apropiarse de objetos, documentos, elementos, herramientas, equipos, materias primas, producto terminado, dinero, títulos valores, empaques, elementos de protección personal o cualquier bien de propiedad del empleador, aún los imperfectos o de desecho en beneficio personal o de terceros, y cualquiera que sea la cantidad o valor de lo sustraído, sacado o hurtado. Igualmente, en caso de tentativa o de intento de sustracción, o por uso indebido o abuso de confianza.

Desviar o sustraer dineros o recursos de clientes y pertenecientes a la empresa como contraprestación económica de su actividad comercial, en beneficio propio o de terceros.

2. Extralimitarse en las funciones propias de su cargo asumiendo competencias o tomando decisiones que por cuestiones de jerarquía y la organización empresarial le corresponda a otras personas o cargos.

3. Todo acto delictivo del trabajador contra la empresa, sus Directivos, incluso cuando el acto es frustrado por acción de vigilantes, empleados o la autoridad o cuando se trate de tentativa.

4. Todo daño grave o leve que el trabajador cause intencionalmente a los edificios, maquinarias, equipos, materias primas, productos terminados e incluso material de desecho que sea propiedad de la empresa o de sus clientes.

5.El descuadre reiterado por más de 3 veces en un período de 6 meses en el manejo de los dineros, materiales o producto terminado de la empresa.

5.El Incumplimiento de las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo, contribuir a hacer peligroso el sitio de trabajo, creando riesgos de accidentes de trabajo para sí o para sus compañeros; incumplir las medidas de prevención de accidentes y enfermedad laboral al no usar los equipos y elementos de protección personal y elementos de seguridad recomendados en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, realizar o autorizar trabajos de manera insegura, y no cumplir con los requisitos fijados en el procedimiento establecido para tal fin y responsabilidades del trabajador en el SG-SST.

6. Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones y deberes contractuales o reglamentarios.

7. Las calificadas como tales en los respectivos contratos de trabajo y Código Sustantivo del Trabajo.

8. Sustraer información de la compañía valiéndose de alguna manipulación informática o artificio semejante, sin el consentimiento de la empresa y en perjuicio de la misma.

9. El que dañe, borre, deteriore, altere o suprima datos informáticos de la compañía.

10. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo sin estar autorizado por la empresa para ello.

11. Coartar la libertad de un compañero de trabajo para laborar o no.

12. El haber sufrido de engaño por parte del trabajador, mediante la presentación de certificados falsos u omisión de información necesaria para decidir su admisión o tendientes a obtener provecho indebido.

13. Hacer afirmaciones falsas, injuriosas o maliciosas sobre la empresa, sus directivos, o contra su actividad comercial o situación financiera de la empresa; atentar de palabra contra el honor y buena honra de directivos o compañeros de trabajo, actuar en forma desleal con la empresa favoreciendo los intereses de la competencia.

14. Enfrentarse en disputa verbal con un superior, con compañeros de trabajo, o visitantes aún por razones técnicas o de trabajo llegando al irrespeto en el trato dentro de la empresa o en actividades organizadas por esta o cuando se actúa en representación de la misma, se considera como falta grave y procede a terminación del contrato.

15. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de alcohol, de narcóticos o drogas enervantes, o consumirlos dentro de la empresa o en actividades organizadas por esta o cuando se actúa en representación de la misma. Se considera que el trabajador está bajo el influjo del licor cuando, a pesar de haber dejado de consumir licor, se encuentra bajo los efectos de la resaca o guayabo y es evidente el tufo o aliento alcorado, se considera como falta grave y procede a terminación del contrato.

16. El incurrir en cualquiera de las justas causas de terminación del contrato contenidas en el literal (a) art. 62 del CST.

17.- El incumplimiento, violación e inobservancia de los deberes, obligaciones y prohibiciones contenidos en los artículos 45, 50 y 52 del Reglamento Interno de Trabajo.

ARTÍCULO .63- Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al trabajador inculcado directamente y este 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).

ARTÍCULO.64- No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del trámite señalado en el anterior artículo (CST, art. 115).

PARAGRAFO 1° DEL ARTICULO 64: OTRAS PROHIBICIONES Y OBLIGACIONES PARA EL TRABAJADOR EN RAZÓN DE SU CARGO SUPERVISOR, COORDINADOR Y ASESOR DE CALL CENTER

1. Reportar informes falsos en relación con las gestiones encomendadas y efectuadas.
2. Realizar informes o avances de información ajena a su cargo frente a terceros o medios de comunicación sin tener delegación para ello Al cliente
3. Establecer cualquier tipo de relación laboral fuera de **CORE BPO SOLUCIONES TECNOLÓGICAS SAS** relacionadas con clientes, que se relacionar con el servicio que presta la empresa.
4. No informar al empleador o sus representantes en caso de tener conocimiento de que otros funcionarios y/o trabajador de **CORE BPO SOLUCIONES TECNOLÓGICAS SAS** realizan actos que atenten contra los intereses de la empresa.
5. Solicitar y/o recibir para si o para un tercero cualquier clase de privilegios, prebendas, comisiones no autorizadas o dinero en efectivo en el ejercicio de sus funciones de los servicios de domicilios
6. Utilizar o permitir que terceros utilicen de manera indebida ventajas o beneficios que en **CORE BPO SOLUCIONES TECNOLÓGICAS SAS** otorgue a sus funcionarios.
7. Modificar las instrucciones indicadas por EL EMPLEADOR en relación con los precios, descuentos, plazos, y condiciones fijado por el cliente de pago fijadas para los productos y servicios encargados y ofrecidos por **CORE BPO SOLUCIONES TECNOLÓGICAS SAS**
8. Informar o dar respuesta errónea sobre vigencia de promociones o precios.
9. Omitir al cliente, las informaciones relativas a las condiciones comerciales, de promociones, precios establecido para los productos.
10. Modificación de pedido, estado de pedido, cotizaciones de medicamentos o canasta familia y cancelación de pedidos o droguería.

11. Recibir quejas o PQR de clientes por el trato y forma de dirigirse al momento de tomar el pedido.
12. Ofrecer, negociar o pactar condiciones comerciales, descuentos distintos a las establecidas oficialmente por el cliente.
13. Desviar, apropiarse, ocultar o retener indebidamente dineros, valores o bienes entregados por clientes, proveedores o terceros para la empresa.
14. Utilizar información privilegiada, bases de datos, listas de clientes o estrategias comerciales de la empresa para beneficio propio o de terceros.
15. Prometer o comprometer a la empresa en obligaciones contractuales, financieras o de cualquier índole, sin contar con la autorización correspondiente.
16. Desarrollar actividades comerciales por cuenta propia o de terceros que representen competencia desleal frente a la empresa, directa o indirectamente.
17. Incumplir protocolos de atención al cliente establecidos por la empresa o actuar de manera irrespetuosa, negligente o discriminatoria frente a clientes, usuarios o terceros.
18. Manipular, alterar o falsear facturas, recibos, documentos comerciales o comprobantes de pago.
19. Divulgar información reservada o confidencial de los clientes sin contar con la debida autorización y sin atender las normas de protección de datos personales.
20. Utilizar la imagen corporativa, logotipos, membretes, correos institucionales u otros medios oficiales con fines distintos a los autorizados por la empresa.
21. Negociar acuerdos de pago o condonaciones de deuda sin autorización expresa de la gerencia o del área competente
22. Portar en el puesto de trabajo Lápices, lapiceros, colores, marcadores, Libretas, agendas, memos, post it Vasos / Termos (excepto el de uso corporativo), Comida y portacomidas.
23. Portar en el puesto de trabajo Bebidas (diferentes a agua) Medicamentos* Bolsos, cosmetiqueras, bolsas, cartucheras Espejos, maquillajes, peinillas, cepillos, ganchos, moñas Elementos de aseo personal, Celular, USB, cargadores, audífonos, Revistas

de ventas por catálogos, Productos para venta, Gorras Accesorios.

PARAGRAFO 1: OBLIGACIONES

24. Atención de clientes a través de línea telefónica y línea de WhatsApp.
25. Realizar llamadas salientes en caso de ser necesario para brindar asistencia, resolver consultas de los clientes o como apoyo a los puntos de domicilio para culminar de manera efectiva pedidos o solicitudes.
26. Atender a los clientes con amabilidad, buena actitud, adecuado tono de voz y lenguaje.
27. Escuchar las quejas de los clientes de manera empática, investigar las causas de las quejas y buscar soluciones adecuadas para resolver los problemas de manera satisfactoria.
28. Recibir y radicar peticiones, quejas y reclamos de los clientes.
29. Atención de canales alternos: correo electrónico y otros establecidos por el proyecto cuando se le asigne.
30. Cumplir con los estándares de calidad del servicio al cliente establecidos por la empresa.
31. Correcto uso de los aplicativos propios del proyecto.
32. Registrar la información de manera precisa en los sistemas.
33. Brindar información del producto del día o eventos.
34. Proporcionar información detallada sobre los servicios y productos ofrecidos, además de recomendaciones según las necesidades del cliente.
35. Incentivar a los clientes a la compra.

PROCEDIMIENTOS PARA COMPROBACIÓN DE FALTAS Y FORMAS DE APLICACIÓN DE LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS.

ARTÍCULO. 65. – Al momento en el que el Empleador tenga conocimiento de la conducta que dé lugar a una actuación tendiente a determinar los supuestos que impliquen violación grave de obligaciones legales o reglamentarias o una falta grave por parte del trabajador involucrado, deberá informarle de la apertura del proceso disciplinario indicando las conductas posibles de sanción que se le imputan.

ARTÍCULO 66. – No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del trámite señalado en el anterior artículo (Artículo 115 del C.S.T.) modificado por el artículo 7° de la Ley 2466 de 2025 en lo siguiente: **a.)** Comunicación formal de la apertura del proceso al trabajador. **b.)** La indicación por escrito de los hechos, conductas u omisiones que motivan el proceso. **c.)** El traslado al trabajador de cada una de las pruebas que fundamentan los hechos, conductos u omisiones del proceso.

d.) La indicación de un término -no inferior a 5 días- para que el trabajador pueda manifestarse frente a los motivos del proceso, controvertir las pruebas y allegar las que considere necesarias para su defensa. En caso de que la defensa del trabajador sea verbal, se hará un acta en la que se transcriban los descargos rendidos. **e.)** El pronunciamiento definitivo debidamente motivado, especificando las causas o motivos de la decisión. **f.)** De ser el caso, la imposición de una sanción proporcional a los hechos. **g.)** La posibilidad del trabajador de impugnar la decisión.

ARTÍCULO 67.- – Todos los medios legales de prueba son admisibles para la acreditación o desacreditación de la falta. Se incluye dentro de los medios probatorios, los videos, las imágenes y/o audios obtenidos por las cámaras de los circuitos cerrados de televisión de la empresa, por el conmutador, por los teléfonos de línea IP, los celulares y/o demás aparatos

de comunicación que sean de uso corporativo. También se tendrán como material probatorio los archivos de texto, audio, imagen y/o video que se obtengan de los equipos de cómputo o comunicación que sean de uso corporativo, así como los archivos y los emails que se obtengan de correos electrónicos corporativos. Al trabajador que alega no haber cometido la falta o tener justificación o excusa, le corresponde probar los hechos que lo exculpan.

ARTÍCULO 68.- – Cualquier conducta que tenga apariencia de irregular o que pueda constituir violación a las obligaciones laborales, se tiene la responsabilidad de informar al Jefe Inmediato, jefe de gestión humano de la organización, sobre la presunta conducta para hacer parte de investigación lo más pronto posible

PARAGRAFO 1.: El responsable Coordinador de Talento humano junto con el apoyo del Jefe Inmediato del presunto autor del hecho irregular, son los encargados de evaluar si la descripción de los hechos enmarca en una posible violación a las obligaciones de lo contemplado por la organización, por lo cual se determinará a proceder con:

- Requerimiento de explicaciones
- Diligencia de descargos (si se contempla necesario después de revisada la presunta situación.

PARAGRAFO 2: Para la comprobación de la falta cometida por el trabajador se tendrá en cuenta el informe que rinda el jefe inmediato. A falta de tal informe, la comprobación podrá hacerse con el testimonio de los compañeros del trabajador que cometió la infracción.

ARTÍCULO 69. – Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al trabajador inculpado directamente y si este es sindicalizado deberá estar asistido por dos representantes de la organización sindical a que pertenezca, si aplica para la organización. En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no, la sanción con el debido proceso definido por (Artículo 115 del C.S.T.) modificado por el artículo 7° de la Ley 2466 de 2025

ARTÍCULO 70°. – SOLICITUD DE EXPLICACIONES. Se establece en primera medida esta acción, cuando después de revisada la presunta situación de violación alguna responsabilidad establecida por la organización, o por incumplimiento en el desempeño laboral que no amerita ir a diligencia de descargos.

PARAGRAFO 1: PROCEDIMIENTO. El Jefe Inmediato y/o el Coordinador de Talento humano solicitar de manera verbal o por escrito las respectivas explicaciones al trabajador (a), para ello se requiere que la respuesta del trabajador (a) debe ser presentada en la misma línea en que le fueron solicitados las debidas explicaciones.

Una vez se reciban las explicaciones por parte del trabajador (a), su jefe inmediato y el Coordinador de Talento humano define la presunta situación revisada se deberá concluir con: un llamado de atención verbal o escrito con copia o no a su hoja de vida, o si se requiere llamar a una diligencia de descargos, que llevaran a una decisión de suspensión de contrato laboral, llamado de atención con copia a la hoja de vida o en su defecto terminación de contrato laboral. Cuando la presunta situación de irregularidad es revisada y se determina que se debe llevar a diligencia de descargo, es responsabilidad del jefe inmediato reportar al Coordinador de Talento humano situación de irregularidad junto con las pruebas que soporten a la presunta situación previamente descrita, para dar inicio al proceso de investigación respectivo de descargo.

ARTÍCULO 71°. – APERTURA DE PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO. Si se decide abrir el procedimiento disciplinario, se notificará tal decisión al empleado. Esta comunicación deberá contener lo siguiente: 1. Resumen de los hechos. 2. Adecuación de los hechos a las faltas disciplinarias previstas en este reglamento, o a las disposiciones legales o internas aplicables. 3. La fecha en la que el empleado deberá rendir sus descargos.

PARAGRAFO .1 Como excepción, estas mismas autoridades, para los casos de faltas que preliminarmente puedan calificarse como leves o moderadas, realizará las reconvenciones pertinentes, informando en el escrito de las mismas, que el reconvenido (a quien se le llama la atención) podrá dentro de los 5 días hábiles siguientes, luego de haber recibido la amonestación; oponerse a los hechos imputados y acreditar probatoriamente sus razones; evento en el cual, las autoridades enlistadas, deberán, en un término no superior a 3 días hábiles, resolver ratificar el llamado de atención o desistirlo motivando en debida forma.

ARTÍCULO 72. –DE LOS DESCARGOS.

1. PROCEDIMIENTO:

Se procede con el proceso de diligencia de descargo, de acuerdo a lo siguiente:

- a) jefe inmediato del trabajador (a) citado a la diligencia de descargo.
- b) representante de gestión humano.
- c) Se contará con la asistencia de tercero, en calidad de testigo, esta alternativa es opcional, pero es importante dejar claro que la persona asistente no tendrá voz ni voto durante la diligencia de descargo.
- d) Es responsabilidad de Gestión Humana, enviar por escrito la carta de citación al trabajador (a), con una antelación de 24 horas, tal como lo expone la Sentencia C-299 de 1998 de la Corte Constitucional, con fundamento en el Art. 29 de la Constitución Nacional, que soporta el derecho a la defensa por parte del trabajador (a), y lo fundamenta el (Artículo 115 del C.S.T.) modificado por el artículo 7° de la Ley 2466 de 2025.
- e) Es necesaria la atención del trabajador (a) citado(a), para acudir al llamado y declarar sobre los presuntos hechos a los cuales se le está requiriendo, en caso de no comparecencia debe informar al citador y la justificación de su determinación.
- f) Es responsabilidad de la organización dar a conocer la presunta situación al trabajador (a) de forma clara y específica, para que este pueda revisar las pruebas y soportes necesarios para soportar su debida defensa y derecho a la duda.

- g) En caso dado que el/la trabajador (a) citado(a) por situaciones de fuerza mayor o fortuito no pueda asistir a la diligencia de descargo, no se hace necesario generar una nueva citación, gestión humana tendrá la viabilidad de citarlo en cualquier momento en el cual el trabajador deberá garantizar asistencia al mismo.
- h) Durante la diligencia de descargo se hace el diligenciamiento del acta de descargo en el cual se consignará toda la descripción del ejercicio realizado.
- i) La solicitud de descargo inicia con las preguntas sobre las condiciones civiles del trabajador(a), las condiciones laborales, descripción del cargo o rol que desempeña dentro de la organización y antigüedad en el mismo.
- j) Luego se continua con las preguntas previamente redactadas por el responsable de la diligencia, relacionadas con los hechos irregulares, de acuerdo a incumplimiento con el reglamento interno de trabajo o planes de acción relacionadas al desempeño laboral notificados y las pruebas recolectadas que soporten dichas irregularidades, además de aquellas que se generen en el desarrollo de la diligencia, recordando también que la formulación de las preguntas no debe ser acusatorias, pero deben ser específicas y claras sobre la presunta situación que se está requiriendo esclarecimiento por parte del trabajador (a) involucrado(a).
- k) Antes de dar por finalizada la diligencia de descargo, se debe preguntar al trabajador (a) si desea aportar o manifestar algo más a la diligencia de descargo.
- l) Finalmente, se consigna la fecha y hora de terminación de la diligencia de descargo, en esta misma instancia se le solicita al trabajador que lea detenidamente el acta, lo mismo al testigo si existe en la diligencia, y en la misma línea se le entrega a cada uno de los representantes del comité asistente para que lean y procedan a firmar el acta, después de haberse ratificado que todo lo expuesto está correcto.
- m) Todas las hojas del acta deben ser firmadas por el trabajador y los(as) integrantes del comité en dos ejemplares de copias, donde una será entregada al trabajador y la otra ira como soporte de copia a la historia laboral del trabajador
- n) Si durante la realización de la diligencia de descargo, esta se extiende fuera del

horario de la jornada laboral, se procederá a suspender y continuar al día siguiente hábil. También, el comité podrá suspender o ampliar la citación de descargo si considera que las pruebas o soportes entregados no son suficientes para esclarecer la diligencia y se requiera de mayor claridad.

o) Una vez finalizada la diligencia de descargo el comité disciplinario dará aviso al trabajador que cuenta con (5) días hábiles para controversia o aportar pruebas, una vez transcurrido este termino deberá revisar todo el ejercicio realizado junto con las pruebas para poder determinar las conclusiones de cierre y/o recomendaciones.

p) La decisión y/o cierre del caso deberá ser notificado al trabajador y al jefe inmediato, ya sea por:

- Sanción disciplinaria
- Terminación de contrato
- Carta de cierre de caso sin Sanción Disciplinaria

a) Las sanciones disciplinarias pueden especificarse también como suspensión de contrato. Es importante tener en cuenta que la primera vez que se imponga este tipo de sanción debe ser con un máximo de ocho (8) días, en caso de reincidencia no superar los dos (2) meses, dando cumplimiento con el Art. 112 del Código Sustantivo de Trabajo.

PARAGRAFO 1. Recurso de apelación. Una vez notificado, el trabajador podrá solicitar la apelación de la decisión ante el Gerente de **CORE BPO SOLUCIONES TECNOLÓGICAS SAS** El recurso de apelación deberá ser interpuesto dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión y deberá ser resuelto, a más tardar, diez (10) días hábiles después de radicado. La decisión de segunda instancia, se notificarán al empleado de forma escrita dentro de los cinco días hábiles posteriores a la decisión, y contra ella no podrá interponerse ningún recurso.

En la etapa de decisión del recurso, el encargado en segunda instancia podrá decretar pruebas, caso en el cual se interrumpirán los términos, garantizando siempre el debido proceso al empleado.

ARTÍCULO 73. Cuando la decisión es de despido, el contrato de trabajo se terminará a partir de la última hora de servicio en el día en que se impuso. El trabajador tendrá derecho a retirar de la empresa sus objetos personales, pero ninguna herramienta o equipo de propiedad de la empresa o de sus compañeros. También tendrá derecho a sus prestaciones sociales que la empresa le entregará previas las deducciones y retenciones que el trabajador haya autorizado por escrito, a menos que, en razón de la causa del despido, la empresa pueda retener el pago de prestaciones y demás conceptos hasta que la justicia decida lo pertinente (como es el caso de que el despido se debe a hurto, daños intencionales a edificios, maquinarias, equipos, bienes o revelación de secretos técnicos o comerciales con perjuicio grave para la empresa). (Artículo 250 del CST).

PROCEDIMIENTOS PARA COMPROBACIÓN DE FALTAS Y FORMAS DE APLICACIÓN DE LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS.

ARTÍCULO 74°- Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al trabajador inculcado directamente. En todo caso, se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no la sanción y procedimientos definidos (Artículo 115 del C.S.T.) modificado por el artículo 7° de la Ley 2466 de 2025

ARTÍCULO 75 °- No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del trámite señalado en el anterior artículo (Artículo 115 del C.S.T.) modificado por el artículo 7° de la Ley 2466 de 2025.

ARTÍCULO 76- Para la comprobación de la falta cometida por el trabajador se tendrá en cuenta el informe que rinda el jefe inmediato. A falta de tal informe, la comprobación podrá hacerse con el testimonio de los compañeros del trabajador que cometió la infracción.

ARTÍCULO 77º- Todos los medios legales de prueba son admisibles para la acreditación o desacreditación de la falta.

Se incluye dentro de los medios probatorios, los videos, las imágenes y/o audios obtenidos por las cámaras de los circuitos cerrados de televisión de la empresa, por el conmutador, por los teléfonos de línea IP, los celulares y/o demás aparatos de comunicación que sean de uso corporativo. También se tendrán como material probatorio los archivos de texto, audio, imagen y/o video que se obtengan de los equipos de cómputo o comunicación que sean de uso corporativo, así como los archivos y los emails que se obtengan de correos electrónicos corporativos. Al trabajador que alega no haber cometido la falta o tener justificación o excusa, le corresponde probar los hechos que lo exculpan.

ARTÍCULO 78. PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO. Inicio. Cuando se tenga conocimiento, por cualquier medio, de una posible falta disciplinaria por parte de un miembro de la organización empresarial, la Gerencia General, (y) o Gerencia (responsable) de Gestión Humana y(o) Departamento Jurídico, decidirá en un tiempo razonable, si hay razones suficientes para iniciar el proceso.

PARAGRAFO -1. Si se decide abrir el procedimiento disciplinario, se notificará tal decisión al empleado. Esta comunicación deberá contener lo siguiente: 1. Resumen de los hechos. 2. Adecuación de los hechos a las faltas disciplinarias previstas en este reglamento, o a las disposiciones legales o internas aplicables. 3. La fecha en la que el empleado deberá rendir sus descargos.

PARAGRAFO -2. Como excepción, estas mismas autoridades, para los casos de faltas que preliminarmente puedan calificarse como leves o moderadas, realizará las reconvenciones pertinentes, informando en el escrito de las mismas, que el reconvenido (a quien se le llama la atención) podrá dentro de los 5 días hábiles siguientes, luego de haber recibido la

amonestación; oponerse a los hechos imputados y acreditar probatoriamente sus razones; evento en el cual, las autoridades enlistadas, deberán, en un término no superior a 3 días hábiles, resolver ratificar el llamado de atención o desistirlo motivando en debida forma.

PARAGRAFO -3. DILIGENCIA DE DESCARGOS. El empleado citado, deberá presentarse en el día y la hora fijada y podrá hacerse acompañar por dos compañeros de trabajo quienes estarán presentes durante la diligencia de descargos, observando que los derechos y el debido proceso sean respetados.

La diligencia de descargos será realizada por cualquiera de las autoridades enlistadas en este artículo, se elaborará acta escrita en la que conste lo manifestado por el empleado y será firmada por las partes una vez ésta finalice.

Práctica de pruebas. Si el empleado en sus descargos solicita la práctica de pruebas adicionales, se decidirá sobre la pertinencia de las mismas. De igual manera, podrá ordenar aquellas pruebas no solicitadas, pero que considere necesarias para la decisión final. Todas las pruebas practicadas deberán ser trasladadas al empleado para que, como parte del derecho a la defensa y el debido proceso, este se pronuncie sobre estas. Finalizado los trámites de descargos y práctica de pruebas, se contará con cinco (5) días hábiles para adoptar la decisión correspondiente, de manera motivada. Durante el trámite del proceso, la empresa podrá dar aplicación del artículo 140 del Código Sustantivo del Trabajo.

Procedimiento de notificación. Una vez tomada la decisión respectiva dentro del proceso disciplinario, se notificará la misma, la cual debe estar motivada y por escrito, indicando la procedencia de interponer el recurso de apelación, los plazos para hacerlo y el órgano ante el cual puede presentarse. El empleado firmará copia de la decisión que le está siendo notificada, señalando la fecha de recepción. Parágrafo: En caso que la notificación se surta mediante el correo electrónico institucional, se entenderá la notificación hecha al día siguiente del envío del correspondiente correo electrónico.

PARAGRAFO -4. RECURSO DE APELACIÓN. Propósito del recurso. Mediante la apelación el empleado busca que la decisión sea revocada, modificada o aclarada. Por ello, el recurso se debe presentar debidamente motivado por parte del empleado ante el órgano competente. En ningún caso, las decisiones adoptadas al resolver este recurso de apelación podrán agravar la situación inicial del empleado. La terminación o la medida disciplinaria que se adopte se aplicará una vez quede en firme el proceso disciplinario.

TRAMITE. Contra las decisiones de la autoridad disciplinaria podrá interponerse el recurso de apelación. Deberá resolverlo el presidente o vicepresidente de la compañía o cualquier autoridad con jerarquía superior a quien profirió la decisión. El recurso de apelación deberá ser interpuesto dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión y deberá ser resuelto, a más tardar, diez (10) días hábiles después de radicado.

Las decisiones de segunda instancia, se notificarán al empleado en la forma y en los términos previstos en el párrafo tercero de este artículo y contra ellas no podrá interponerse ningún recurso. En la etapa de decisión de los recursos, el órgano encargado en segunda instancia podrá decretar pruebas, caso en el cual se interrumpirán los términos, garantizando siempre el debido proceso al empleado.

PARAGRAFO -5. Cuando la decisión es de despido, el contrato de trabajo se terminará a partir de la última hora de servicio en el día en que se impuso. El trabajador tendrá derecho a retirar de la empresa sus objetos personales, pero ninguna herramienta o equipo de propiedad de la empresa o de sus compañeros. También tendrá derecho a sus prestaciones sociales que la empresa le entregará previas las deducciones y retenciones que el trabajador haya autorizado por escrito, a menos que, en razón de la causa del despido, la empresa pueda retener el pago de prestaciones y demás conceptos hasta que la justicia decida lo pertinente (como es el caso de que el despido se debe a hurto, daños intencionales a edificios, maquinarias, equipos, bienes o revelación de secretos técnicos o comerciales con perjuicio grave para la empresa). (Artículo 250 del CST).

CAPITULO XVII

RECLAMOS: PERSONAS ANTE QUIENES DEBEN PRESENTARSE Y SU TRAMITACIÓN

ARTÍCULO 79.- Los reclamos de los trabajadores se harán ante la persona que ocupe en la empresa el cargo de: gerente o subgerentes, quien los oirá y resolverá en justicia y equidad.

ARTÍCULO. 80- Se deja claramente establecido que para efectos de los reclamos a quien refierelos artículos anteriores, el trabajador o trabajadores pueden asesorarse de alguien que conozca del tema reclamar.

CAPITULO XVIII

ARTÍCULO 81- Dentro de los quince (15) días siguientes al de la notificación de la resolución aprobatoria del presente reglamento, el empleador debe publicarlo en el lugar de trabajo, mediante la fijación en dos (2) copias de caracteres legibles, en dos (2) sitios distintos. Si hubiere varios lugares de trabajo separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos. Con el reglamento debe fijarse la resolución aprobatoria (CST, art. 120).

ARTÍCULO 82- El presente reglamento entrara a regir 8 días después de su publicación hecha en la forma prescrita en el artículo anterior de este reglamento. (CST, art, 121)

CAPITULO XIX

DISPOSICIONES FINALES

ARTICULO. 83- 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.

CAPITULO XX

CLAUSULAS INEFICACES

ARTICULO. 84- 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)

CAPITULO XXI

MECANISMO DE PREVENCIÓN DEL ABUSO LABORAL Y PROCEDIMIENTO INTERNO DE SOLUCIÓN

ARTICULO. 85.- Los mecanismos de prevención de las conductas de abuso laboral previstos por la empresa constituyen actividades tendientes a generar una conciencia colectiva conviviente, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten la vida laboral empresarial y el buen ambiente en la empresa y proteja la intimidad, la hora, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

ARTICULO.86.- En el desarrollo del propósito a que se refiere el artículo anterior, la empresa ha previsto los siguientes mecanismos:

1. Información a los trabajadores sobre la Ley 1010 de 2006, que incluya campañas de divulgación preventiva, conversatorios y capacitaciones sobre el contenido de dicha ley, particularmente en relación con las conductas que constituyen acoso laboral, las que no, las circunstancias agravantes, las conductas atenuantes y el tratamiento sancionatorio.
2. Espacios para el dialogo, círculos de participación o grupos de similar naturaleza para la evaluación periódica de vida laboral, con el fin de promover coherencia operativa y armonía funcional que faciliten y fomenten el buen trato al interior de la empresa.

3. Diseño y aplicación de actividades con la participación de los trabajadores, a fin de:

a) establecer, mediante la construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan vida laboral conveniente.

- Formular las recomendaciones constructivas a que hubiere lugar en relación con situaciones empresariales que pudieren afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos
- Examinar conductas específicas que pudieren configurar acoso laboral u otros hostigamientos en la empresa, que afecten la dignidad de las personas, señalando las recomendaciones correspondientes

4. las demás actividades que en cualquier tiempo estableciere la empresa para desarrollar el propósito previsto en el artículo anterior.

ARTÍCULO.87.- 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:

1. La empresa tendrá un comité integrado en forma bipartida, por un representante de los trabajadores y un representante del empleador u su delegado. Este comité se denominará “comité de convivencia laboral”

2. El comité de convivencia laboral realizara las siguientes actividades:

- a) Evaluar en cualquier tiempo de la vida laboral de la empresa en relación con el buen ambiente y la armonía en las relaciones de trabajo, formulando a las áreas responsables o involucradas, las sugerencias y consideraciones que estimare necesarias.
- b) Promover el desarrollo efectivo de los mecanismos de prevención a que se refieren los artículos anteriores.
- c) Examinar de manera confidencial, cuando a ellos hubiere lugar, los casos

específicos o puntuales en los que se planteen situaciones que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral.

- d) Formular las recomendaciones que se estimasen pertinentes para reconstruir, renovar y mantener vida laboral conviviente en las situaciones presentadas, manteniendo el principio de la confidencialidad en los casos que así lo ameriten.
 - e) Hacer las sugerencias que considerare necesarias para la realización y desarrollo de los mecanismos de prevención, con énfasis en aquellas actividades que promuevan de manera más efectiva la eliminación de situaciones de acoso laboral, especialmente aquellas que tuvieron mayor ocurrencia al interior de la vida laboral de la empresa.
 - f) Atender las comunicaciones preventivas que formulen los inspectores de trabajo en desarrollo de lo previsto en el numeral 2° del artículo 9° de la ley 1010 de 2006 y disponer las medidas que se estimen pertinentes.
 - g) Las demás actividades inherentes o conexas con las funciones anteriores.
3. Este comité se reunirá por lo menos una vez cada 2 meses, designara de su seno un coordinador ante quien podrán presentarse las solicitudes de evaluación de situaciones eventualmente con figurantes de acoso laboral con destino al análisis que debe hacer el comité, así como las sugerencias que a través del comité realizaren los miembros de la comunidad empresarial para el mejoramiento de la vida laboral.
4. Recibirás las solicitudes para evaluar posibles situaciones de acoso laboral, el comité en la sesión respectiva las examinará, escuchando, si a ello hubiere lugar, a las personas involucradas: Construirá con tales personas la recuperación de tejido conviviente, si fuere necesario, formulará las recomendaciones que estime indispensables y, en casos especiales, promoverá entre los involucrados compromisos de convivencia.

5. Si como resultado de la actuación del comité, este considerare prudente adoptar medidas disciplinarias, dará traslado de las recomendaciones y sugerencias a los funcionarios o trabajadores competentes de la empresa, para que adelanten los procedimientos que correspondan de acuerdo con lo establecido para estos casos en la ley y en el presente reglamento.
6. En todo caso, el procedimiento preventivo interno consagrado en este artículo, no impide o afecta el derecho de quien se considere víctima de acoso laboral para adelantar las acciones administrativas y judiciales establecidas para efecto en la ley 1010 de 2006.

CAPITULO XXII

TELETRABAJO

ARTICULO. 88. — Se establecerá las condiciones laborales especiales del teletrabajo que regirán las relaciones entre empleadores y teletrabajadores y que se desarrolle en el sector público y privado en relación de dependencia. (Decreto 884 de 2012, art.1)

ARTICULO. 89. — Teletrabajo y teletrabajador. Para efectos del presente capítulo el teletrabajo es una forma de organización 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 en un sitio específico de trabajo.

El teletrabajador es la persona que, en el marco de la relación laboral dependiente, utiliza las tecnologías de la información y comunicación como medio o fin para realizar su actividad laboral fuera del local del empleador, en cualquiera de las formas definidas por la ley. (Decreto 884 de 2012, art.2).

ARTÍCULO. 90. — Contrato o vinculación de teletrabajo. 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 en las disposiciones vigentes que rigen las relaciones con los servidores públicos, y con las garantías a que se refiere el artículo 6° de la Ley 1221 de 2008, y especialmente deberá indicar:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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 dejaríade ser teletrabajador.

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. (Decreto 884 de 2012, art.3).

ARTÍCULO 91. — Igualdad de trato. El empleador debe promover la igualdad de trato en cuanto a remuneración, capacitación, formación, acceso a mejores oportunidades laborales y demás derechos fundamentales laborales, entre teletrabajadores y demás trabajadores de la empresa privada o entidad pública. (Decreto 884 de 2012, art.4)

ARTÍCULO 92. — Uso adecuado de equipos y programas informáticos. Para el sector privado el empleador debe incluir en el reglamento interno de trabajo, lo relacionado con el adecuado uso de equipos, programas y manejo de la información, con el fin de permitir y facilitar la implementación del teletrabajo como una forma de organización laboral

El empleador debe informar al teletrabajador sobre las restricciones de uso de equipos y programas informáticos, la legislación vigente en materia de protección de datos personales, propiedad intelectual, seguridad de la información y en general las sanciones que puede acarrear por su incumplimiento. (Decreto 884 de 2012, art.5)

ARTÍCULO. 93. — Manuales de funciones. Para los empleados las entidades deberán adaptar los manuales de funciones y competencias laborales, con el fin de permitir y facilitar la implementación del teletrabajo como una forma de organización laboral. (Decreto 884 de 2012, art.6).

ARTÍCULO 94. — Aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. Los teletrabajadores deben estar afiliados al Sistema de Seguridad Social Integral. El pago de los aportes se debe efectuar a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes – PILA–.

Los teletrabajadores en relación de dependencia, 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 o las disposiciones que regulen los regímenes especiales, así como a las Cajas de Compensación Familiar en los términos y condiciones de la normatividad que regula dicha materia.

ARTÍCULO. 95. — Obligaciones de las partes en seguridad y previsión de riesgos laborales. Las obligaciones del empleador y del teletrabajador en seguridad y previsión de riesgos laborales son las definidas por la normatividad vigente. En todo caso, el empleador deberá incorporar en el reglamento interno del trabajo o mediante resolución, las condiciones especiales para que opere el teletrabajo en la empresa privada o entidad pública.

ARTÍCULO. 96. — 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. Cuando el teletrabajo sea ejecutado donde sea verificable el tiempo laborado y el teletrabajador a petición del empleador se mantiene más de lo previsto en el artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo o en el Decreto-Ley 1042 de 1978, para los servidores públicos, al pago de horas extras, dominicales y festivos se le dará el mismo tratamiento decualquier otro empleado.

ARTÍCULO 97. — Evaluación del teletrabajador. Para los empleados públicos la Comisión Nacional del Servicio Civil deberá adoptar un instrumento que permita medir el desempeño laboral del teletrabajador, para los fines previstos en las disposiciones vigentes

FECHA	24 de octubre de 2025
DIRECCION	Carrera 53 No 80 – 198 Of 1101
CUIDAD	Barranquilla
DEPARAMENTO	Atlántico.
REVISADO y ACTULIAZADO POR:	Departamento Legal y de Recursos Humanos



REPRESENTANTE LEGAL