

CAPÍTULO I

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

ARTÍCULO 1: El presente es el Reglamento de Trabajo prescrito por la Empresa **peoplecontact**, con domicilio principal en la ciudad de Manizales y demás dependencias establecidas y que se establezcan en el futuro en otras ciudades después de la fecha de este Reglamento; a sus disposiciones quedan sometidos tanto la Empresa como todos sus trabajadores. Este Reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo solo pueden ser favorables al trabajador.

ARTICULO 2: **peoplecontact** respeta los derechos humanos en especial los que puedan afectar a los trabajadores, contratistas y clientes de la organización, promoviendo el respeto por los mismos, por lo que rechaza el trabajo forzoso u obligatorio y al trabajo infantil, respeta a la diversidad y no discriminación.

CAPÍTULO II

CONDICIONES DE ADMISIÓN

ARTÍCULO 3: Quien aspire a desempeñar un cargo en la Empresa debe realizar y aprobar el siguiente proceso de selección y contratación:

- a) Presentar hoja de vida actualizada y completamente diligenciada.
- b) Cumplir con el perfil requerido de acuerdo al cargo.
- c) Aprobar la prueba psicotécnica y entrevista.

Las personas que aspiren a cargos operativos deben aprobar el proceso de formación, su duración dependerá de las exigencias realizadas por el cliente y la Empresa **peoplecontact**.

Posteriormente, se realizará el proceso de contratación el cual deberá ser acompañado por los siguientes documentos (aplica para cargos administrativos y de operación):

- a) Hoja de vida actualizada anexando soportes laborales y académicos.

- b) 4 fotocopias de la cédula de ciudadanía ampliada al 150%.
- c) Certificados laborales (los tres últimos).
- d) Certificados de estudio (acta o diploma de grado original y copia).
- e) Tarjeta Profesional (Aplica para profesionales).
- f) 3 fotos tamaño 3x4 tipo documento (marcadas con nombre, cédula, RH).
- g) Certificado de Policía.
- h) Certificado de Procuraduría.
- i) Certificado de Contraloría.
- j) Certificado de afiliación de EPS vigente.
- k) Certificado de afiliación de AFP vigente.
- l) Certificado de afiliación a cesantías vigente.
- m) Carta de inclusión de beneficiarios a EPS y caja de compensación familiar.
- n) Exámenes de historia ocupacional, audiometría, visimetría y los demás exámenes y vacunas que determine la Empresa o exijan las autoridades competentes en materia de salud.

PARÁGRAFO 1: Para afiliación de beneficiarios a EPS, se deben anexar los siguientes documentos:

Hijos e hijastros:

- Registro Civil de Nacimiento.
- Tarjeta de identidad (mayores de 7 años).
- Certificado de estudio (mayores de 18 años).

Cónyuge o compañero permanente:

- Fotocopia del documento de identidad
- Si es casado registro civil de matrimonio o convive en unión marital de hecho debe aportar declaración extrajuicio de convivencia.

Padres:

- Registro Civil del cotizante (con el nombre de los padres legible).
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía de cada uno.

PARÁGRAFO 2: Para afiliación de beneficiarios a caja de compensación familiar, se deben anexar los siguientes documentos:

Hijos menores de edad o que se encuentren estudiando hasta los 25 años de edad:

- Fotocopia del documento de identidad del cónyuge.
- Registro Civil de nacimiento de cada uno de los hijos.
- Certificado de estudio (aplica para mayores de 7 años).
- Tarjeta de Identidad (aplica para mayores de 7 años).
- Si es casado, fotocopia del Registro Civil de Matrimonio o si convive en unión marital de hecho, fotocopia de la declaración extrajuicio de convivencia
- En caso de hijastros fotocopia de la patria potestad.
- Certificado laboral del cónyuge.

Padres mayores de 60 años que no reciban salario, pensión o renta:

- Registro Civil del cotizante (con el nombre de los padres legible).
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía de cada uno.
- Certificado de afiliación de EPS de los padres.
- Certificado de dependencia económica.

PARAGRAFO 3: El empleador podrá establecer en el Reglamento, además de los documentos mencionados, todos aquellos que considere necesarios para admitir o no admitir al aspirante. Sin embargo, tales exigencias no deben incluir documentos, certificaciones o datos prohibidos expresamente por las normas jurídicas para tal efecto. Así, es prohibida la exigencia de la inclusión en formatos o cartas de solicitud de empleo “datos acerca del estado civil de las personas, número de hijos que tengan, la religión que profesan o el partido político al cual pertenezcan” (Artículo 1 Ley 13 de 1972); lo mismo que la exigencia de la prueba de gravidez para las mujeres, solo que se trate de actividades catalogadas como de alto riesgo (Artículo 43 C.N, artículos 1 y 2 Convenio No 111 de la OIT, Resolución No 003941 de 1994 del Ministerio de Trabajo), el examen de sida (Decreto Reglamentario No 559 de 1991 Art. 22), ni la Libreta Militar (Artículo 111 Decreto 2150 de 1995).

CAPITULO III

RELACIÓN DE APRENDIZAJE

ARTÍCULO 4: Artículo 30 de la Ley 789 de 2002. La Relación de Aprendizaje es una forma especial dentro del derecho laboral, mediante la cual una persona natural desarrolla formación teórico 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.

Son elementos particulares y especiales de la Relación de Aprendizaje:

a) La finalidad es la de facilitar la formación de las ocupaciones 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 que sea como mínimo en la fase lectiva el equivalente al 50% de un (1) salario mínimo mensual vigente.

El apoyo del sostenimiento durante la fase práctica será equivalente al setenta y cinco por ciento (75%) de un salario mínimo mensual legal vigente.

El apoyo de sostenimiento durante la fase práctica será diferente cuando la tasa de desempleo nacional sea menor del diez por ciento (10%), caso en el cual será equivalente al ciento por ciento (100%) de un salario mínimo 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 mensual no podrá ser inferior al equivalente a un salario mínimo legal vigente.

Durante la fase práctica el aprendiz estará afiliado en riesgos profesionales 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.

El contrato de aprendizaje podrá versar sobre ocupaciones semicalificadas que no requieran título o calificadas que requieran título de formación técnica no formal, técnicos profesionales o tecnológicos, 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: Artículo 31 Ley 789 de 2002: Modalidades especiales de formación técnica, tecnológica, profesional y teórico práctica empresarial. Además de lo dispuesto en el artículo anterior, se consideran modalidades de contrato de aprendizaje las siguientes:

a) Las prácticas con estudiantes universitarios, técnicos o tecnólogos que las empresas establezcan directamente o con instituciones de educación aprobadas por el Estado, de conformidad con las Leyes 30 de 1992 y 115 de 1994 o normas

que la adicionen, modifiquen o sustituyan, que establezcan dentro de su programa curricular este tipo de prácticas para afianzar los conocimientos teóricos. En estos casos no habrá lugar a brindar formación académica, circunscribiéndose la relación al otorgamiento de experiencia y formación práctica empresarial. El número de prácticas con estudiantes universitarios debe tratarse de personal adicional comprobable con respecto al número de empleados registrados en el último mes del año anterior en las Cajas de Compensación;

b) La realizada en las empresas por jóvenes que se encuentren cursando los dos últimos grados de educación lectiva secundaria en instituciones aprobadas por el Estado;

c) El aprendiz alumno matriculado en los cursos dictados por Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, de acuerdo con el artículo 5° del Decreto 2838 de 1960;

d) El aprendiz de capacitación de nivel semicalificado. Se entiende como nivel de capacitación semicalificado, la capacitación teórica y práctica que se oriente a formar para desempeños en los cuales predominan procedimientos claramente definidos a partir de instrucciones específicas (por ejem. Auxiliares de mecánica, auxiliares de cocina, auxiliares de electricista, plomería, etc.). Para acceder a este nivel de capacitación, las exigencias de educación formal y experiencia son mínimas. Este nivel de capacitación es específicamente relevante para jóvenes de los estratos más pobres de la población que carecen de, o tienen bajos niveles de educación formal y experiencia.

PARÁGRAFO 2: En ningún caso los apoyos de sostenimiento mensual de que trata la presente ley podrán ser regulados a través de convenios o contratos colectivos o fallos arbitrales recaídos en una negociación colectiva.

ARTÍCULO 5: Artículo 3 Decreto 933 de 2003. Edad mínima para el contrato de aprendizaje: El contrato de aprendizaje podrá ser celebrado por personas mayores de 14 años que hayan completado sus estudios primarios o demuestren poseer conocimientos equivalentes a ellos, es decir saber leer y escribir, sin que exista otro límite de edad diferente del mencionado, como lo señala el artículo 2° de la Ley 188 de 1959.

ARTÍCULO 6: Artículo 2 Decreto 933 de 2003. Formalidades del contrato de aprendizaje. El contrato de aprendizaje deberá constar por escrito y contener como mínimo la siguiente información:

1. Razón social de la empresa patrocinadora, número de identificación tributaria (NIT), nombre de su representante legal y el número de su cédula de ciudadanía.
2. Razón social o nombre de la entidad de formación que atenderá la fase lectiva del aprendiz con el número de identificación tributaria (NIT), nombre del representante legal y el número de su cédula de ciudadanía.
3. Nombre, apellido, fecha de nacimiento, tipo y número del documento de identidad del aprendiz.
4. Estudios o clase de capacitación académica que recibe o recibirá el aprendiz.
5. Oficio, actividad u ocupación objeto de la relación de aprendizaje, programa y duración del contrato.
6. Duración prevista de la relación de aprendizaje, especificando las fases lectiva y práctica.
7. Fecha prevista para la iniciación y terminación de cada fase.
8. Monto del apoyo de sostenimiento mensual en moneda colombiana.
9. La obligación de afiliación a los sistemas de riesgos profesionales en la fase práctica y en salud en la fase lectiva y práctica.
10. Derechos y obligaciones del patrocinador y el aprendiz.
11. Causales de terminación de la relación de aprendizaje.
12. Fecha de suscripción del contrato.
13. Firmas de las partes.

ARTÍCULO 7: Artículo 33 Ley 789 de 2002. Cuotas de aprendices en las empresas. La determinación del número mínimo obligatorio de aprendices para cada empresa obligada la hará la regional del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, del domicilio principal de la empresa, en razón de un aprendiz por cada 20 trabajadores y uno adicional por fracción de diez (10) o superior que no exceda de veinte. Las Empresas que tengan entre quince (15) y veinte (20) trabajadores, tendrán un aprendiz.

La cuota señalada por el SENA deberá notificarse previamente al representante legal de la respectiva empresa, quien contará con el término de 5 días hábiles para objetarla, en caso de no ceñirse a los requerimientos de mano de obra calificada demandados por la misma. Contra el acto administrativo que fije la cuota procederán los recursos de ley.

PARÁGRAFO: 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: Artículo 11 Decreto 933 de 2003. Los patrocinadores que cuenten con un número de trabajadores entre diez (10) y quince (15) o menos de diez (10), podrán tener voluntariamente un (1) aprendiz de los alumnos que estén recibiendo o puedan llegar a recibir formación en el Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena.

PARÁGRAFO 3: Artículo 11 Decreto 933 de 2003. Cuando el patrocinador tenga cobertura en dos o más ciudades o departamentos, la cuota de aprendices deberá ser distribuida, a criterio de aquel, según sus necesidades y haciendo énfasis en los fines sociales que encierra la ley. Esta distribución también deberá ser informada en el plazo y condiciones previstos en el inciso cuarto del presente artículo.

PARÁGRAFO 4: Artículo 11 Decreto 933 de 2003. El patrocinador podrá aumentar la cuota de aprendices, sin exceder el doble de la misma, siempre y cuando mantenga el número de empleados que venían vinculados y que sirvieron como base para el cálculo de su cuota mínima de aprendices, debiendo informar este incremento a la Regional del Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena, donde funcione su domicilio principal.

ARTÍCULO 8: Artículo 39 Ley 789 de 2002. Distribución y alternancia de tiempo entre la etapa lectiva y productiva. La empresa y la entidad de formación podrán determinar la duración de la etapa productiva, al igual que su alternancia con la lectiva, de acuerdo con las necesidades de la formación del aprendiz y los requerimientos de la empresa. Para los técnicos o tecnólogos será de un (1) año.

La duración de formación en los programas de formación del SENA será la que señale el Director General de esta Institución, previo concepto del Comité de Formación Profesional Integral.

En el caso de cursos y programas impartidos por otras instituciones aprobadas por el Estado, el término máximo de formación lectiva será la exigida por la respectiva entidad educativa, de acuerdo con lo señalado por el Ministerio de Educación, para optar por el respectivo grado académico y/o técnico.

Los tiempos máximos que se fijen para la etapa de formación en la empresa autorizada, en ningún caso podrán ser superiores a los contemplados en la etapa de formación del SENA.

ARTÍCULO 9: Artículo 37 Ley 789 de 2002: Entidades de formación. La formación profesional y metódica de aprendices podrá ser impartida por las siguientes entidades:

1. Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA.
2. Instituciones educativas debidamente reconocidas por el Estado. Se le dará prelación al SENA en los programas acreditados que brinde la entidad.
3. Directamente por las empresas que cumplan con las condiciones de capacitación señaladas en el artículo 41 de esta ley.
4. Las demás que sean objeto de reglamentación por parte del Consejo Directivo del SENA.

PARÁGRAFO: Para los efectos legales, se entienden reconocidos por el SENA para la formación profesional de aprendices, todos los cursos y programas de formación y capacitación dictados por establecimientos especializados o instituciones educativas reconocidos por el Estado, de conformidad con las Leyes 30 de 1992 y 115 de 1994 y demás que las complementen, modifiquen o adicionen.

ARTÍCULO 10: Artículo 38 Ley 789 de 2002. Reconocimiento para efectos de la formación profesional impartida directamente por la empresa. Las empresas que deseen impartir directamente la formación educativa a sus aprendices requerirán de autorización del SENA para dictar los respectivos cursos, para lo cual deberán cumplir las siguientes condiciones:

1. Ofrecer un contenido de formación lectiva y práctica acorde con las necesidades de la formación profesional integral y del mercado de trabajo.

2. Disponer de recursos humanos calificados en las áreas en que ejecuten los programas de formación profesional integral.
3. Garantizar, directamente o a través de convenios con terceros, los recursos técnicos, pedagógicos y administrativos que garanticen su adecuada implementación.

El Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, deberá pronunciarse sobre la solicitud de autorización de estos cursos de formación profesional dentro de los 30 días hábiles siguientes a su presentación. Si no lo hiciera, se entenderá aprobada la solicitud.

En todo caso, la respuesta negativa por parte de la entidad deberá estar motivada con las razones por las cuales no se cumplen adecuadamente los requisitos e indicar de manera expresa las exigencias que deben ser subsanadas por la empresa para acceder a la autorización.

PARÁGRAFO 1: Las empresas cuyos cursos sean autorizados por el SENA, deberán encontrarse a paz y salvo con la entidad de seguridad social, ICBF, SENA y Cajas de Compensación, por todo concepto y mantener esta condición durante todo el tiempo de la autorización.

PARÁGRAFO 2: Conforme a lo dispuesto en el artículo 49 de la Ley 119 de 1994, el SENA ofrecerá regularmente programas de actualización para instructores, en los que podrán participar aquellos vinculados a las empresas autorizadas, pagando el costo que fije el SENA.

PARÁGRAFO 3: Las empresas que reciban autorización por parte del SENA para impartir la formación educativa, solicitarán el reembolso económico del costo de la formación, cuyo monto será definido por el SENA tomando en consideración los costos equivalentes en que incurre el SENA en cursos de formación similares. En ningún caso el monto reembolsable al año por empresa podrá superar el 50% del valor de los aportes parafiscales al SENA de la respectiva empresa.

CAPITULO IV PERIODO DE PRUEBA

ARTÍCULO 11: La empresa una vez admitido el aspirante podrá estipular con él, un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la Empresa, las aptitudes del trabajador y por parte de éste, las conveniencias de las condiciones de trabajo (Artículo 76, C.S.T.).

ARTÍCULO 12: El período de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo (Artículo 77 Numeral 1 C.S.T.).

ARTÍCULO 13: El período de prueba no puede exceder de dos (2) meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a un (1) año el período de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos meses. Cuando entre un mismo empleador y trabajador se celebren contratos de trabajo sucesivos no es válida la estipulación del período de prueba, salvo para el primer contrato (Artículo 78 CST).

ARTÍCULO 14: Durante el período de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el período de prueba y el trabajador continuare al servicio del empleador, con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel a éste, se considerarán regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho período de prueba. Los trabajadores en período de prueba gozan de todas las prestaciones (Artículo 80 C.S.T.).

CAPÍTULO V TRABAJADORES ACCIDENTALES O TRANSITORIOS

ARTÍCULO 15: Son meros trabajadores accidentales o transitorios, los que se ocupen en labores de corta duración no mayor de un mes y de índole distinta a las actividades normales de la empresa. Estos trabajadores tienen derecho a todas las prestaciones de ley (Artículo 6 C.S.T.).

HORARIO DE TRABAJO

ARTÍCULO 16: Los días laborales y el horario de trabajo para los colaboradores, se establecen de la siguiente manera:

Para el personal administrativo de la ciudad de Manizales será de lunes a jueves de 7:30 a.m a 12M y de 1:30 p.m a 5:30 p.m; el horario de trabajo para los días viernes es de 7:30 a.m a 12:30 p.m y de 1:30 p.m a 4:30 p.m.

Para el personal administrativo de la ciudad de Bogotá será de lunes a jueves de 8:00 a.m a 5:30 p.m, los días viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m; los días antes mencionados se otorgarán una hora de almuerzo entre las 12 pm y las 2:00 p.m.

Para el personal operativo en **peoplecontact** será estipulado de acuerdo a las campañas establecidas pero sin que exceda 48 horas de trabajo.

Dentro de cada turno de trabajo se darán periodos de descanso de 15 minutos en horas de la mañana y 15 minutos en horas de la tarde según sea distribuido su turno de trabajo.

PARÁGRAFO: Cuando la Empresa tenga más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana, éstos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha jornada, por cuenta del empleador, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación (Artículo 21 Ley 50 de 1.990).

PARÁGRAFO 2: Jornada Laboral Especial: El empleador y los trabajadores pueden acordar temporal o indefinidamente la organización de turnos de trabajo continuos, que permitan operar a la empresa o secciones de la misma, 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 al recargo nocturno, así como tampoco a lo establecido para el trabajo dominical o festivo, pero el trabajador devengará el salario correspondiente a la jornada ordinaria de trabajo, respetando siempre el mínimo legal y tendrá derecho a un (01) día de descanso remunerado.

El empleador no podrá, aún con el consentimiento del trabajador, contratarlo para la ejecución de dos (02) turnos en el mismo día, salvo en labores de supervisión, dirección, confianza o manejo (Artículo 20 literal C Ley 50 de 1990).

PARÁGRAFO 3: El empleador y el trabajador podrán acordar que la jornada semanal de cuarenta y ocho (48) horas se realice mediante jornadas diarias de trabajo, distribuidas en máximo seis días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el domingo. En este, el número de horas de trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la respectiva semana y podrá ser de mínimo cuatro (4) horas continuas y hasta 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 ocho (48) horas semanales dentro de la jornada ordinaria de 6 a.m. a 10 p.m. (Artículo 161 Numeral C del C.S.T).

CAPÍTULO VII HORAS EXTRAS Y TRABAJONOCTURNO

ARTÍCULO 17: Trabajo ordinario y nocturno (Artículo 160CST):

1. Trabajo ordinario es el que se realiza entre las seis horas (6:00 a.m.) y las veintidós horas (10:00 p.m.).
2. Trabajo nocturno es el comprendido entre las veintidós horas (10:00 p.m.) y las seis horas (6:00 a.m.).

ARTÍCULO 18: 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 (artículo 159, C.S.T.).

PARÁGRAFO 1: Quedan excluidos de la regulación de la jornada máxima legal de trabajo los siguientes trabajadores: Los que desempeñan cargos de dirección, de confianza o de manejo, los que ejerzan actividades discontinuas o intermitentes y los de simple vigilancia, cuando éstos últimos residen en el lugar o sitio de trabajo. Esta clase de trabajadores deberá ocuparse todo el tiempo que fuere necesario para cumplir ampliamente con sus deberes, sin que el servicio prestado, fuera del horario fijado en este reglamento constituya trabajo suplementario, ni implique sobre remuneración alguna.

PARÁGRAFO 2: Tampoco habrá lugar al recargo del treinta y cinco por ciento (35%) previsto en el presente artículo, en los turnos sucesivos de trabajo de seis (6) horas al día y treinta y seis (36) a la semana que la empresa organice de conformidad con lo previsto por el literal c) del artículo 20 de la Ley 50 de 1990.

ARTÍCULO 19: El trabajo suplementario o de horas extras, a excepción de los casos señalados en el artículo 163 del C. S. T., sólo podrá efectuarse en dos (2) horas diarias y mediante autorización expresa del Ministerio del Trabajo o de una autoridad delegada por éste. (Artículo 1 Decreto 13 de 1.967).

ARTÍCULO 20: Tasas y liquidación de recargos.

1. El trabajo nocturno, por el sólo hecho de ser nocturno se remunera con un recargo del treinta y cinco por ciento (35%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno, con excepción del caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales prevista en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1.990.
2. El trabajo extra diurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.
3. El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.
4. Cada uno de los recargos mencionados anteriormente se producen de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con algún otro (artículo 24, Ley 50 de 1.990).

ARTÍCULO 21: La Empresa podrá implantar turnos especiales de trabajo nocturno, de acuerdo con lo previsto por el Decreto 2352 de 1965.

ARTÍCULO 22: La Empresa no reconocerá trabajo suplementario o de horas extras sino cuando expresamente lo autorice la Compañía a sus trabajadores de acuerdo con lo establecido para tal efecto en el artículo 18 de este Reglamento.

PARÁGRAFO 1: En ningún caso las horas extras de trabajo, diurnas o nocturnas, podrán exceder de dos (2) horas diarias y doce (12) semanales.

PARÁGRAFO 2: DESCANSO EN DÍA SABADO: Pueden repartirse las cuarenta y ocho (48) horas semanales de trabajo ampliando la jornada ordinaria 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.

CAPÍTULO VIII DÍAS DE DESCANSO LEGALMENTE OBLIGATORIOS

ARTÍCULO 23: Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas no implique la prestación de servicios en todos los días laborables de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado (artículo 26 Numeral 5º Ley 50 de 1.990).

ARTÍCULO 24: Trabajo dominical y festivo (Artículo 179 C.S.T):

1. El trabajo en domingo y festivos se remunerará con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas.
2. Si el domingo coincide otro día de descanso remunerado solo tendrá derecho el trabajador, si trabaja, al recargo establecido en el numeral anterior.
3. Se exceptúa el caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales previstas en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1990. (Artículo 26 Ley 789 del 2002).

PARÁGRAFO PRIMERO: El trabajador podrá convenir con el empleador su día de descanso obligatorio el día 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.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Cuando se trate de trabajos habituales o permanentes en domingo, el empleador debe fijar en lugar público del establecimiento, con anticipación de doce (12) horas por lo menos, la relación del personal de trabajadores que por razones del servicio no pueden disponer el descanso

dominical. En esta relación se incluirán también el día y las horas de descanso compensatorio (artículo 185, C.S.T.).

ARTÍCULO 25: El descanso en los días domingos y los demás expresados en el artículo 22 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 (artículo 25 de la Ley 50 de 1990).

ARTÍCULO 26: 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 (Artículo 178 C.S.T.).

CAPÍTULO IX VACACIONES REMUNERADAS

ARTÍCULO 27: Las vacaciones son una prestación social que consiste en el descanso remunerado al que tiene derecho todo trabajador que hubiere prestado sus servicios a un empleador, durante un año calendario, consistente en 15 días hábiles consecutivos. (Artículo 186 numeral primero, C.S.T.).

ARTÍCULO 28: La época de vacaciones debe ser señalada por la Empresa a más tardar dentro del año siguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso. El empleador tiene que dar a conocer al trabajador con quince (15) días de anticipación la fecha en que le concederán las vacaciones (artículo 187 C.S.T.).

ARTÍCULO 29: Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas (artículo 188 C.S.T.).

ARTÍCULO 30: Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero, pero el Ministerio del Trabajo puede autorizar que se pague en dinero hasta la mitad de ellas en

casos especiales de perjuicio para la economía nacional o la industria; cuando el contrato termina sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de éstas en dinero procederá por un año cumplido de servicios y proporcionalmente por fracción de año. En todo caso para la compensación de vacaciones, se tendrá como base el último salario devengado por el trabajador (artículo 189, C.S.T.).

ARTÍCULO 31. ACUMULACIÓN DE VACACIONES: En todo caso el trabajador gozará anualmente, por lo menos de seis (6) días hábiles continuos de vacaciones, los que no son acumulables.

Las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por dos (2) años.

La acumulación puede ser hasta por cuatro (4) años, cuando se trate de trabajadores técnicos, especializados, de confianza, de manejo o de extranjeros que presten sus servicios en lugares distintos a los de la residencia de sus familiares (artículo 190 C.S.T.).

ARTÍCULO 32. Durante el período de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que comience a disfrutar de ellas. En consecuencia sólo se excluirán para la liquidación de las vacaciones el valor del trabajo en días de descanso obligatorio y el valor del trabajo suplementario o de horas extras. Cuando el salario sea variable las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se concedan.

ARTÍCULO 33. Todo empleador 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 las mismas (Artículo 5 Decreto 13 de 1.967).

PARÁGRAFO. En los contratos a término fijo inferior a un (1) año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado cualquiera que este sea (Artículo tercero, párrafo, Ley 50 de 1.990).

CAPÍTULO X PERMISOS

ARTÍCULO 34: 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 doméstica 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:

1. Que el aviso se dé con la debida antelación al jefe respectivo, exponiendo el motivo del permiso, excepto en el caso de grave calamidad doméstica en que el aviso debe ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir éste, según lo permita las circunstancias.
2. 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 diez por ciento (10%) de los trabajadores, siempre y cuando el número de personas que se ausenten no sea tal que perjudique el desempeño de la Empresa.
3. En los demás casos (sufragio, desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación y concurrencia al servicio médico correspondiente) el aviso se dará con la anticipación que las circunstancias lo permitan.
4. Se otorgará al personal operativo de la Empresa medio día de descanso remunerado por su día de cumpleaños, a lo cual se deberá realizar la solicitud a su jefe inmediato, anexando carta de solicitud, fotocopia y original de la cédula de ciudadanía; este permiso tendrá plazo máximo de disfrute 30 días calendario.
5. Se otorgará un incentivo para las personas que se gradúen de posgrado, pregrado, técnico o tecnólogo, el cual consistirá en una jornada libre que se aplicará exclusivamente para el día de la graduación.
6. Se concederán (05) días hábiles por Licencia de Luto (fallecimiento del cónyuge, compañero o compañera permanente o de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad y primero civil), según lo establecido en la Ley 1280 del 05 de enero de 2009.

7. Se reconocerán dieciocho semanas (18) de licencia remunerada por maternidad, tal y como lo manifiesta la ley 1822 de 2017.

8. También se reconocerán cuatro (04) días hábiles por Licencia remunerada de paternidad en el caso que sólo el padre esté cotizando al Sistema General de Seguridad Social en Salud. En el evento en que ambos padres estén cotizando al Sistema General de Seguridad Social en Salud, se concederán al padre ocho (8) días hábiles de licencia remunerada de paternidad; según lo preceptuado en la Ley 755 de 2002.

PARÁGRAFO: Se entiende por calamidad domestica las tragedias familiares que requieren de la presencia del trabajador, tales como la muerte o enfermedad grave de un familiar, catástrofe natural como inundación o incendio de la vivienda, etc. La Empresa reconocerá un término de hasta tres (03) días hábiles de licencia por calamidad doméstica, la cual debe ser debidamente comprobada y soportada por los documentos que en su momento solicite la Compañía de acuerdo a cada caso particular; excepcionalmente la Empresa podrá extender el término de licencia por calamidad domestica (3 días hábiles) otorgada al colaborador cuando las circunstancias lo ameriten.

ARTICULO 35. Día de la familia: El empleador facilitará, promoverá y gestionará una jornada de manera semestral a los trabajadores, para que compartan con su familia. En el primer semestre se realizarán actividades programadas por la empresa y en el segundo semestre se programará un día libre acordado con el jefe inmediato.

CAPÍTULO XI

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

ARTÍCULO 36: Formas y libertad de estipulación

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

2. No obstante lo dispuesto en los artículos 13,14,16,21, y 340 del 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 la estipulación escrita de un salario que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de prestaciones, recargos y beneficios tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical y festivo, el de primas legales, extra legales, 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 diez (10) salarios mínimos legales mensuales, más el factor prestacional correspondiente a la empresa que no podrá ser inferior al treinta por ciento (30%) de dicha cuantía. El monto del factor prestacional quedará exento del pago de retención en la fuente y de impuestos.

3. Este salario no estará exento de las cotizaciones a la seguridad social, ni de los aportes al SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, pero 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 terminado su contrato de trabajo (artículo 18, Ley 50 de 1990).

ARTÍCULO 37: Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldo, el estipulado por períodos mayores (Artículo 133 C.S.T.).

ARTÍCULO 38: 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 que éste cese. (Artículo 138, numeral 1, C.S.T.).

ARTÍCULO 39: El salario se pagará al trabajador directamente o a la persona que él autorice por escrito así:

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

CAPÍTULO XII

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

ARTÍCULO 40: 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, higiene y seguridad industrial, de conformidad al programa de Salud y Seguridad en el Trabajo; esto con el fin de velar por la protección integral del trabajador.

ARTÍCULO 41: Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán a través de la Entidad Promotora de Salud (EPS) que voluntariamente seleccione el trabajador, lo mismo regirá para los fondos de pensiones, de acuerdo a la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios.

ARTÍCULO 42: Todo trabajador, desde el 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 en el trabajo y en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse. Si éste no diere aviso dentro del término indicado, o no se sometiere al examen médico que se haya ordenado, su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para los efectos a que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

ARTÍCULO 43: Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamiento que ordena el médico que los haya examinado, así como a los

exámenes o tratamientos preventivos que para todos o algunos de ellos ordena la Empresa en determinados casos.

ARTÍCULO 44. Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad industrial que prescriben las autoridades del ramo en general y en particular a las que ordene la Empresa para prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las máquinas, equipos, herramientas y demás elementos de trabajo especialmente para evitar los accidentes de trabajo.

PARÁGRAFO: El grave incumplimiento por parte del trabajador de las instrucciones, reglamentos y determinaciones de prevención de riesgos, adoptados en forma general o específica y que se encuentren dentro del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de la respectiva Empresa, que le hayan comunicado por escrito, facultan al empleador para la terminación del vínculo o relación laboral por justa causa, tanto para los trabajadores privados como los servidores públicos, previa autorización del Ministerio del Trabajo, respetando el derecho de defensa (Artículo 91 Decreto 1295 de 1994).

ARTÍCULO 45: En caso de accidente de trabajo, el Jefe de la respectiva dependencia, o su representante, ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico y tomará todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo, las consecuencias del accidente, denunciando el mismo en los términos establecidos en el Decreto 1295 de 1994 ante la E.P.S. y la A.R.L.

ARTÍCULO 46: En caso de accidente no mortal, aún el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, a su representante, o a quien haga sus veces para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes, indicará, las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

ARTÍCULO 47: El área de seguridad y salud en el trabajo deberá llevar estadísticas de los accidentes e incidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, para lo cual deberán, en cada caso, determinar la gravedad y la frecuencia de los accidentes e incidentes de trabajo o de las enfermedades profesionales, de conformidad con el reglamento que se expida.

Todo accidente de trabajo o enfermedad profesional que ocurra en la empresa, deberá ser informado por el empleador a la entidad administradora de riesgos profesionales y a la entidad promotora de salud, en forma simultánea, dentro de los dos días hábiles siguientes de ocurrido el accidente o diagnosticada la enfermedad.

ARTÍCULO 48: En todo caso, en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto la Empresa como los trabajadores, se someterán a las normas de riesgos profesionales del Código Sustantivo del Trabajo, la Resolución No. 1016 de 1.989, expedida por el Ministerio de la Protección Social y las demás que con tal fin se establezcan. De la misma manera, ambas partes están obligadas a sujetarse al Decreto Ley 1295 de 1994, la Ley 776 del 17 de diciembre de 2002 y las demás que con tal fin se establezcan, de conformidad a los términos estipulados en los preceptos legales pertinentes y demás normas concordantes y reglamentarias antes mencionadas.

CAPÍTULO XIII PRESCRIPCIONES DE ORDEN

ARTÍCULO 49: 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 de 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. Ser verídico en todo caso.
- h. Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la Empresa en general.

- i. Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo Jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo.
- j. Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar sus labores, siendo prohibido, salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.
- k. Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde se debe desempeñar sus labores, realizando sus tareas con dedicación y evitando perturbar las de sus compañeros.

CAPÍTULO XIV ORDEN JERÁRQUICO

ARTÍCULO 50: El orden Jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en la Empresa, es el siguiente:

- 1. Junta Directiva.
- 2. Gerente General.
- 3. Secretario General.
- 4. Gerentes de área: Operaciones, Administrativo y Financiero, Talento Humano, Tecnología y Comercial.
- 5. Directores de Área.
- 6. Coordinadores de Área.
- 7. Analistas de Área.
- 8. Líderes de Área.
- 9. Asistentes de Área.
- 10. Auxiliares de Área.

Cargos Operativos:

- 1. Coordinador.
- 2. Supervisor de campaña.
- 3. Formador.
- 4. Auxiliar de calidad.
- 5. Asesor Líder.
- 6. Asesor.

PARÁGRAFO: De los cargos mencionados, tienen facultades para imponer sanciones disciplinarias a los trabajadores de la Empresa:

1. Gerente General.
2. Gerente de Talento Humano.
3. Secretario General.

CAPÍTULO XV LABORES PROHIBIDAS PARA MUJERES Y MENORES DE 18 AÑOS

ARTÍCULO 51: Los menores de edad podrán ser contratados, siempre y cuando se cumpla lo establecido en el artículo 242 numerales 2 y 3 del C.S.T.

ARTÍCULO 52 : Salvo que se trate de una Empresa en que están empleados los miembros de una misma familia, las mujeres, cualquiera sea su edad, no pueden trabajar en el lapso comprendido de las 10 de la noche a las 5 de la mañana en ninguna de las siguientes Empresas (Decreto 995 de 1968 artículo 5 y 11).

a) Las minas, canteras e industrias extractivas de cualquier clase;

b) La construcción, reconstrucción, conservación, reparación, modificación o demolición de edificios y construcciones de todas clases; de ferrocarriles, tranvías, puertos, muelles, canales, instalaciones para la navegación interior, caminos, túneles, puentes, viaductos, cloacas colectoras, cloacas ordinarias, pozos, instalaciones telegráficas o telefónicas, instalaciones eléctricas, fábricas de gas, distribución de agua u otros trabajos de construcción así como las obras de preparación y cimentación que preceden a los trabajos antes mencionados.

d) El transporte de personas o mercancías por carretera, ferrocarril o vía marítima o fluvial comprendida la manipulación de mercancías en los muelles, embarcaderos y almacenes".

ARTÍCULO 53: Los menores no podrán ser empleados en los trabajos que a continuación se enumeran, por cuanto suponen exposición severa a riesgos para su salud o integridad física:

1. Trabajos que tengan que ver con sustancias tóxicas o nocivas para la salud.

2. Trabajos a temperaturas anormales o en ambientes contaminados o con insuficiente ventilación.
3. Trabajos subterráneos de 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 que sobrepasen ochenta (80) decibeles.
5. Trabajos donde se tenga que manipular con sustancias radioactivas, pinturas luminiscentes, rayos X, o que impliquen exposición a radiaciones ultravioletas, infrarrojas y emisiones de radio frecuencia.
6. Todo tipo de labores que impliquen exposición a corrientes eléctricas de alto voltaje.
7. Trabajos submarinos.
8. Trabajo en basurero o en cualquier otro tipo de actividades donde se generen agentes biológicos patógenos.
9. Actividades que impliquen el manejo de sustancias explosivas, inflamables o cáusticas.
10. Trabajos en pañoleros o fogoneros, en los buques de transporte marítimo.
11. Trabajos en pintura industrial que entrañen el empleo de la cerusa, de 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, horno 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, otras máquinas particularmente peligrosas.
17. Trabajos de vidrio 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, trabajos en la industria cerámica.
18. Trabajo de soldadura de 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 agro industriales que impliquen alto riesgo para la salud.
23. Las demás que señalen en forma específica los reglamentos del Ministerio del Trabajo.

CAPÍTULO XVI

OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LA EMPRESA Y LOS TRABAJADORES

ARTÍCULO 54: Son obligaciones especiales del empleador:

1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulación 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 profesionales en forma que se garantice 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 la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.
5. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador, a sus creencias y sentimientos.
6. Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y en los términos indicados en el artículo 33 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 trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considerará que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurrido cinco (5) días a partir

de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para las prácticas del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.

8. Pagar al trabajador los gastos razonables de venida y regreso, si para prestar 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 de familiares que con él convivieren.

9. Abrir y llevar al día los registros de horas extras.

10. Conceder a las trabajadoras que estén en período 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 a la trabajadora en tales períodos o que si acude a un preaviso, éste 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. Notificar al trabajador de cualquier decisión que tome la empresa frente a su contrato de trabajo o que infieran en el mismo.

15. 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 Social Integral, suministrarles cada cuatro meses en forma gratuita un par de zapatos y un vestido de labor, teniendo en cuenta que la remuneración mensual sea hasta dos veces el salario mínimo vigente en la empresa (artículo 57 del C.S.T.).

PARAGRAFO: La empresa notificará al trabajador las decisiones de que habla el numeral 14 del presente artículo personalmente y/o por medio del correo electrónico, dirección, celular, (Whatsapp y otras aplicaciones) y demás datos aportados por el trabajador a la empresa al inicio del vínculo contractual.

ARTÍCULO 55. Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Cumplir fiel y estrictamente cada una de las disposiciones del presente Reglamento, las que resulten de la naturaleza del contrato, las previstas en las disposiciones legales, convencionales, pactos colectivos y resoluciones expedidas por el Ministerio del Trabajo.
2. Someterse estrictamente a las disposiciones del presente Reglamento, así como a los estatutos y demás normas que la Empresa dicte o de las que resulten de la naturaleza del contrato y de las previstas en diversas disposiciones.
3. 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 la Empresa, sus representantes o la Empresa usuaria según el orden jerárquico establecido.
4. Suministrar en el tiempo que establezca su jefe inmediato o superior jerárquico los reportes y soportes de las novedades, trabajos, informes, cierre de feedbacks que le sean solicitados.
5. Cumplir y desarrollar las órdenes e instrucciones que se le impartan por sus superiores para la realización y ejecución normal de trabajo que se le encomiende.
6. Informar a su jefe inmediato de todo tipo de novedades e irregularidades que surjan con relación al cargo que desempeña.
7. Usar las máquinas, herramientas, útiles, elementos, materias primas, sólo en beneficio de la Empresa, quedando netamente prohibido para el personal operativo utilizar la Avaya o extensión telefónica para realizar llamadas de carácter personal.
8. Observar con suma diligencia y cuidado las órdenes e instrucciones sobre el trabajo a fin de lograr calidad y eficiencia.
9. Efectuar todos y cada uno de los trabajos ordenados por la Empresa en los tiempos standars de cada obra bajo las normas de calidad respectiva.
10. Dar pleno rendimiento en el desempeño de sus labores y trabajar de manera efectiva la jornada ordinaria; quedando prohibido ausentarse de su puesto de trabajo sin permiso de su jefe inmediato.
11. No comunicar a terceros, salvo autorización expresa, las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda originar 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.
12. Guardar rigurosamente la moral y respeto en las relaciones con sus superiores y compañeros.

13. Mantener con los demás trabajadores y con los jefes, una comunicación sana, amplia, respetuosa y cordial.
14. Ejecutar el contrato de buena fe, con honestidad, honorabilidad y poniendo al servicio del Empleador toda su capacidad normal de trabajo.
15. Comunicar oportunamente a la Empresa las observaciones que estime conducentes para evitarle daños y perjuicios.
16. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminente que afecte o amenace las personas o las cosas de la empresa.
17. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico adscrito a la EPS en que se encuentra afiliado el trabajador o por las autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.
18. Portar mientras que realiza labores en la Empresa la escarapela o el carnet establecido para la identificación personal de las personas que laboran en la Empresa.
19. Reportar e informar inmediatamente al jefe inmediato cualquier daño, falla o accidente que le ocurra a la diadema, computador, monitor, elementos, procesos, instalaciones o materiales de la Empresa.
20. Recibir y gestionar de inmediato los reportes que haga el colaborador de la empresa cuando se presenten daños, fallas o accidentes a la diadema, computador, monitor, elementos, procesos, instalaciones o materiales de la Empresa.
21. Atender en forma oportuna, educada, cortés, eficiente y eficaz a los clientes o usuarios de la Empresa.
22. Estar en constante actualización sobre la información que posee u obtenga en el ejercicio de sus labores, suministrada por la Empresa a través de cualquier medio de comunicación.
23. Ejecutar sus labores de acuerdo a las políticas, normas, procesos, procedimientos e instructivos implementados por la Empresa siempre y cuando no contraríen las normas legales establecidas por la Compañía.
24. Responder ante la Empresa por cualquier perjuicio que sea ocasionado ya sea por negligencia, imprudencia o incumplimiento de sus deberes y obligaciones laborales.
25. Cumplir con las obligaciones económicas adquiridas con la Empresa.
26. Atender con el debido cuidado las medidas de seguridad de todo orden implementadas por la Empresa. Así mismo, es obligatorio participar en los

programas preventivos como las pausas activas y de capacitación que programe el área de bienestar, seguridad y salud en el trabajo y formación.

27. Asistir a las reuniones de todo orden organizadas por la Empresa dentro de los horarios de trabajo.

28. Informar a la Empresa los cambios, de estado civil, nombre del cónyuge o compañero permanente, hijos, edades, dirección, correo electrónico y toda aquella información personal que la Compañía requiera y mantenerla actualizada, cada vez que se presente un cambio en dicha información.

29. Cumplir las citas, tratamientos, terapias y períodos de inactividad por incapacidad que ordene la empresa promotora de salud, a la cual se encuentre afiliado.

30. Utilizar únicamente el software adquirido legalmente por la Empresa.

31. Ceñirse a los protocolos y procedimientos establecidos para la atención de las llamadas según instrucciones brindadas por la compañía.

32. Estudiar y mantenerse actualizado en los conocimientos requeridos para la adecuada atención de los usuarios.

33. Ceñirse estrictamente al turno asignado respetando horas de entrada y salida, horas de break, almuerzo.

34. Atender, gestionar, solucionar y cerrar todas aquellas necesidades, inquietudes y requerimientos de los usuarios finales del cliente alineados con las políticas, procesos y procedimientos definidos y haciendo de cada interacción con el cliente un momento que permita garantizar un mayor nivel de satisfacción.

35. Atender las líneas de servicio al cliente que le designe el empleador.

36. Cumplir con las reglas, manuales, protocolos, procedimientos y comunicaciones internas que le entreguen el empleador o la empresa usuaria.

37. Loguearse con su propio loguin para dar inicio al turno. 38. Iniciar el sistema y verificar que esté en correcto estado.

38. Iniciar los programas que se requieren para el funcionamiento de la campaña.

39. Gestionar en los eventos que actúe como agente de soporte, las necesidades, inquietudes y requerimientos propuestos según condiciones y regulaciones establecidas por la Empresa.

40. Brindar información precisa del servicio y producto.

41. Cumplir con directrices y procedimientos del Reglamento Interno de Trabajo y el contrato laboral firmado por las partes.

42. Cumplir el acuerdo de confidencialidad determinado por el empleador y que hace parte integral del contrato de trabajo.

43. Guardar completa reserva sobre las operaciones, negocios y procedimientos industriales y comerciales, o cualquier clase de datos acerca de la Empresa que conozca por razón de sus funciones o relaciones con ella.
44. Guardar absoluta reserva, salvo autorización expresa de la Empresa, de todas aquellas informaciones que lleguen a su conocimiento, en razón de su trabajo y que sean por naturaleza privadas, inclusive después de que por cualquier razón deje de ser empleado de la Empresa.
45. Cumplir con las metas mensuales de los indicadores o KPI establecidos para la campaña.
46. Cumplir con el TMO establecido en la campaña.
47. Para el personal operativo abstenerse de portar y usar teléfonos celulares o cualquier tipo de dispositivo tecnológico que permita grabar, reproducir, copiar, extraer información en el área de trabajo.
48. Participar y asistir a los seminarios, cursos de capacitación o de entrenamiento que impartan el cliente, so pena de incurrir en incumplimiento de sus obligaciones contractuales.
49. En las campañas de promoción y propaganda en las zonas que hayan sido asignadas tendientes a incrementar las ventas, el trabajador debe utilizar adecuadamente el material publicitario que deberá ser cuidado con idéntico esmero que el producto.
50. Manejar correctamente la papelería y demás documentos cuyo manejo le haya sido confiados.
51. Realizar en los eventos que actúe como vendedor, las ventas propuestas según condiciones y regulaciones establecidas por la Empresa.
52. Colocar toda su capacidad normal de trabajo, de manera exclusiva en el desempeño de las funciones propias del cargo contratado y en las labores conexas y complementarias del mismo, en consideración con las órdenes e instrucciones que le imparta al empleador o sus representantes.
53. Ejecutar por sí mismo, las funciones asignadas y cumplir estrictamente las instrucciones que le sean dadas por la Empresa o por quienes la representen, respecto del desarrollo de sus actividades.
54. Cumplir con el horario laboral establecido; así mismo llegar a su lugar de trabajo de forma oportuna y puntual.
55. Someterse a todas las medidas de control que establezca la Empresa a fin de obtener puntualidad y asistencia general.

56. Laborar la jornada ordinaria en los turnos y dentro del horario señalado en este contrato, pudiendo el empleador efectuar ajustes o cambios de horario cuando lo estime conveniente.
57. Laborar las horas extras de acuerdo con la ley y las necesidades de la Empresa.
58. Presentarse los días domingos y festivos, cuando por las necesidades del servicio, la empresa ordene el trabajo en dichos días o cuando tal trabajo sea obligatorio, de acuerdo con las normas legales respectivas.
59. Observar estrictamente lo establecido o que establezca la Empresa para la solicitud de permisos.
60. Firmar la copia de todas las comunicaciones que sean entregadas por la Empresa en señal de recibo.
61. Someterse a las requisas y registros indicados por la Empresa, en la forma, día y hora que sean señalados.
62. Avisar al superior inmediato sobre la incapacidad y los días otorgados por la E.P.S; el colaborador deberá hacer llegar el soporte de su incapacidad a la Empresa por tardar al siguiente día hábil de haber sido generada.
63. Usar y utilizar en forma inmediata los elementos, uniformes, dotaciones o implementos que sean suministrados por la Empresa.
64. Para el personal de mantenimiento y servicios generales mantener la dotación en debidas condiciones, es obligatorio su uso diario, su conservación en condiciones de limpieza y su cambio en los días que la Empresa establezca.
65. Aceptar los traslados de lugar de trabajo y cambio de cargo o funciones, que decida el empleador, especialmente cuando estos se originen por la necesidad del servicio o por la adopción de nuevas tecnologías, implantación de nuevos sistemas, etc.; siempre y cuando tales traslados o cambios no desmejoren sus condiciones laborales.
66. Conforme al orden jerárquico establecido por la Empresa, observar estrictamente el conducto regular con sus peticiones, observaciones, sugerencias, quejas y reclamos.
67. Verificar el contenido de los productos que se reciban con la factura o la remisión.
68. Autorizar expresamente para cada caso y por escrito los descuentos de su salario y prestaciones sociales, de las sumas pagadas de más, ya sea por error o por cualquiera otra razón, lo mismo que los préstamos que por cualquier motivo se hayan hecho, teniendo en cuenta el artículo 149 del C.S.T.

69. Definir la situación militar dentro del término que estipula la ley 1780 de 2016 (18 meses).
70. Presentarse una vez terminado el servicio militar con el fin de definir su continuidad en la Empresa.
71. Tener una buena presentación personal dentro del lugar de trabajo o en cualquier actividad que realice en representación de la empresa.
72. Asistir a todas las capacitaciones y reuniones programadas por la Empresa.
73. Cuidar y mantener en buen estado las herramientas de trabajo y las áreas comunes de la Empresa.
74. Respetar el espacio de los compañeros de trabajo por lo que está prohibido escuchar música en el lugar de trabajo a un volumen inadecuado.
75. los miembros del comité de convivencia y COPASST, cumplir fielmente con las actividades, reuniones y capacitaciones programadas y delegadas.
76. Las demás que resulten de la naturaleza del contrato, de las disposiciones legales del Reglamento Interno de Trabajo y de los diversos estatutos y normas de la Empresa.

PARÁGRAFO: La violación de cualquiera de estas obligaciones se califica como falta grave, siempre que cause perjuicio a consideración de la Empresa o incida negativamente en la prestación del servicio.

CAPÍTULO XVII

PROHIBICIONES ESPECIALES PARA LA EMPRESA Y LOS TRABAJADORES

ARTÍCULO 56. Se prohíbe a la Empresa: (Art 59 C.S.T):

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 éstos, para cada caso o 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) En cuanto a la cesantía 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 mercancías 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 otro motivo cualquiera que se refiera a las condiciones de éste.
4. Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores en el ejercicio de su derecho de asociación.
5. Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o 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 mismos sitios.
8. Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad.
9. Se prohíbe a los empleadores de trabajadores menores de diez y ocho (18) años, además de las contempladas en el Código Sustantivo del Trabajo las siguientes:
 - a) Trasladar al menor trabajador del lugar de su domicilio.
 - b) Ejecutar, autorizar o permitir todo acto que vulnere o atente contra la salud física, moral o psíquica del menor trabajador.
 - c) Retener suma alguna al trabajador de diez y ocho (18) años, salvo el caso de retención en la fuente, aporte al Seguro Social y cuotas sindicales.
 - d) Ordenar o permitir labores prohibidas para menores de edad.

ARTÍCULO 57: Se prohíbe a los trabajadores:

1. Sustraer de las instalaciones o sedes de la Empresa, los útiles o herramientas de trabajo, suministros, documentos físicos o magnéticos de propiedad de la Empresa, las materias primas, informaciones 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, así como su consumo en el sitio de trabajo.
3. El ingreso y uso de armas de fuego o corto-punzantes a las instalaciones.
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 incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.
6. Hacer colectas, rifas 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 él o retirarse.
8. Usar los útiles o herramientas suministradas por la empresa en objetivos distintos del trabajo contratado (Artículo 60 C.S.T.).
9. Revelar secretos e información de reserva de **peoplecontact**.
10. El intento de fraude, venta y suministro de información contenida en los sistemas de información de **peoplecontacto** de cualquier campaña o negocio que se maneje dentro de la Compañía sin autorización expresa y previa escrita por la Empresa.
11. Efectuar cualquier acto tendiente a falsear información de propiedad de la Empresa o de cualquiera de nuestros clientes.
12. Usar software sin tener la respectiva licencia de funcionamiento.
13. Salir de las instalaciones y dependencias de la Empresa, en horas hábiles de trabajo, sin previa autorización.
14. Realizar acciones diferentes a las establecidas dentro de la órbita general de las funciones atribuibles al cargo que desempeñe cada trabajador, por lo tanto, no podrá atender durante la jornada de trabajo asuntos u ocupaciones distintas a los que la Empresa le encomiende.
15. Solicitar o conceder préstamos de dinero a las personas que laboran en las instalaciones de la Empresa.
16. Distribuir documentos, circulares, pasquines e inclusive pintar avisos dentro de las instalaciones de la Empresa sin contar con la correspondiente autorización.
17. Realizar cambios de turno o de dependencia sin la autorización previa del jefe inmediato.
18. Realizar reuniones, encuestas, distribuir panfletos y demás, que contengan injurias o agravios personales en contra del personal directivo o de sus compañeros de trabajo o información política de cualquier índole.
19. No realizar los informes que son inherentes al cargo que ostenta o no realizarlos en tiempo establecido por sus superiores.
20. Suspender la realización de actividades, sin justa causa juicio de la Empresa o negarse a realizarlas.

21. No cumplir con las normas de conducta establecidas en el lugar de trabajo, por lo cual, no podrá bajo ninguna circunstancia, faltarle al respeto, burlarse o agredir a sus superiores y compañeros de trabajo tanto de manera verbal como física.
22. Realizar acciones tendientes a disminuir su trabajo de manera intencional, así mismo, aconsejar a otras personas para ejecuten las mismas acciones.
23. Valerse de documentos, estudios, invenciones, procesos, procedimientos, para beneficio propio o conocidas con ocasión de su cargo durante la vigencia de la relación contractual.
24. No avisar oportunamente a la Empresa, los motivos que originaron su imposibilidad de presentarse al lugar de desarrollo de labores.
25. Realizar actos que atenten contra la competencia desleal o la violación a la confidencialidad de los documentos, manuales, procedimientos y demás que con ocasión del cargo, pudiese llegar a conocer.
26. Participar en la realización o ejecución de productos o servicios iguales o similares o conexos de la Empresa, ya sea para provecho mismo o de terceros.
27. Introducir, mantener o preservar dentro de las instalaciones de la Empresa, sustancias embriagantes y cualquier tipo de droga o producto que pueda alterar el clima organizacional de la Empresa.
28. Presentar documentos falsos para acceder al empleo o para acceder a cargos que se proveen por concurso interno en la Empresa.
29. Difundir, revelar o prestar a cualquier persona las claves o los password propios de la Empresa, para acceder a la ejecución de las actividades cotidianas.
30. No realizar con la debida diligencia y cuidado la atención al cliente y usuario, por lo que no podrá colgar la llamada antes de contestar o dejar en espera o hold al usuario por más de un (01) minuto sin comunicarse con él.
31. No podrán solicitar bajo ningún precepto a otra persona de la Compañía la conexión del equipo de trabajo sin haber ingresado a las instalaciones de la Empresa o haber llegado al puesto de trabajo.
32. Realizar actos que pretendan confundir a los clientes, tales como CEL a la verdad o hacer promesas que en ningún momento son autorizadas tanto por la Empresa como por el cliente.
33. Realizar acciones que propendan por cometer fraude en contra de la Empresa.
34. Para el personal operativo ingresar o conservar en su lugar de trabajo elementos diferentes a las herramientas propias del cargo o ingresar elementos no autorizados expresamente por el superior, tales como: celulares, radios, comida. Únicamente se permite tener el puesto de trabajo una botella con agua.
35. Ingerir alimentos dentro de la operación diferentes a agua.

36. Parar el personal operativo, dadas las características propias de la actividad que se realiza, está prohibido levantarse del puesto de trabajo sin antes bloquear las llamadas o las claves de acceso al sistema.
37. Faltar contra la moral o las buenas costumbres.
38. Cualquier actitud o acción catalogada como acoso laboral.
39. Cualquier tipo de contacto íntimo o sexual.
40. Manipular de cualquier forma el sistema telefónico y las aplicaciones para sacar provecho personal de él; como por ejemplo ponerse en No listo, hacer llamadas internas innecesarias, utilizar mal el hold, cambiarse el nivel de habilidad o prioridad, bloquear el teléfono, bloquear usuarios, bloquear el computador.
41. Tomarse los descansos o break en horas diferentes a las programadas.
42. Ingresar a sitios o carpetas de la Compañía donde no está permitido o no tiene la atribución suficiente, así como darle un mal uso a las herramientas de trabajo que brinda la Empresa.
43. Ingresar a páginas web diferentes a las autorizadas por cada campaña.
44. Prestar directa o indirectamente servicios laborales a otros empleadores o trabajar por cuenta propia en el mismo oficio.
45. Realizar cuelgues activos y pasivos de llamadas.
46. Fumar dentro de las instalaciones de la Empresa.
47. Masticar chicle dentro de la operación.
48. Descuidar el desarrollo del proceso o incumplir las órdenes e instrucciones de los superiores.
49. Fomentar, intervenir o participar en corrillos, conversaciones, tertulias, durante el tiempo de trabajo.
50. Fijar avisos o papeles de cualquier clase en las paredes o sitios no ordenados o autorizados por la Empresa, o escribir en los muros internos o externos de la misma.
51. Hacer u ordenar diligencias personales a otro personal de la Empresa en horas hábiles de trabajo, sin autorización escrita.
52. Mantener con personas extrañas a la Empresa intereses comerciales, financieros, técnicos o semejantes, tendientes a obtener un provecho ilícito de la misma.
53. Realizar y publicar fotografías, videos o cualquier otro tipo de información de la empresa, actividades o situaciones ocurridas, así como propiciar cualquier tipo de información a medios de comunicación y personas externas, incluyendo difusiones por redes sociales que sean de carácter reservado de la Compañía.

54. Elaborar o ayudar a elaborar productos o servicios iguales, similares o conexos a los de la Empresa, ya sea para terceros o para provecho del mismo trabajador.
55. Suministrar a extraños sin autorización de la Empresa, datos relacionados con la organización, producción o con cualquiera de los sistemas y procedimientos de la Empresa.
56. Modificar o alterar cualquier tipo de información otorgada por el cliente corporativo y el cliente final.
57. Ocuparse de cosas distintas de su labor durante las horas de trabajo.
58. Interponer o hacer interponer medios de cualquier naturaleza para que el trabajo propio o el de los demás trabajadores no salga en la calidad y tiempos estipulados por la Empresa.
59. Ejecutar defectuosamente el trabajo, esconderlo, botarlo o no informar de él al superior respectivo.
60. Confiar a otro trabajador, sin autorización expresa correspondiente, la ejecución del propio trabajo.
61. Empezar o terminar su trabajo en horas distintas a las ordenadas.
62. Salir de la Empresa durante las horas de trabajo sin permiso del superior respectivo.
63. Recibir visitas de carácter personal en el trabajo o dentro de la Empresa, o permitir que extraños ingresen a ella para asuntos no relacionados estrictamente con el trabajo.
64. Para el personal operativo hacer o recibir durante el trabajo llamadas telefónicas de carácter personal sin permiso de su jefe inmediato.
65. Dormirse en el puesto de trabajo y dentro del horario laboral, mientras esté ejecutando las funciones para las que fue contratado, excepto en los tiempos de break y almuerzo.
66. Usar para fines distintos o contrarios a la forma indicada, ropa o implementos de trabajo, suministrados por la Empresa.
67. Desacreditar o difamar en cualquier forma y por cualquier medio las personas, servicios y nombre de la Empresa, o incitar a que no se compren, reciban u ocupen sus servicios.
68. Permanecer más del tiempo necesario en los baños.
69. Causar cualquier daño y hacer mala utilización de las diademas, computadores, monitores, baños, sanitarios y demás elementos que brinde la Compañía.
70. Crear o alterar documentos para su beneficio personal.

71. No prestar atención debida al trabajo asignado.
72. Estropear procesos, servicios, informaciones propias del objeto social de la Empresa por descuido o negligencia del trabajador en la actividad asignada.
73. Al personal femenino al servicio de la Empresa, le está prohibido los arreglos de maquillajes y manicures en horas de trabajo.
74. Comercializar o vender los bonos de dotación que son entregados por la Empresa para el beneficio del colaborador.
75. Las manifestaciones de afecto dentro de la empresa.
76. Las demás que resulten de la naturaleza del mismo trabajo confiado, del contrato, de las disposiciones legales del Reglamento Interno de Trabajo y de los diversos estatutos y normas de la Empresa.

PARÁGRAFO 1: El trabajador responderá por los daños ocasionados a los bienes que se le confíen en razón a sus funciones o de los ocasionados en bienes y áreas comunes como: baño, cafetería, etc.

PARÁGRAFO 2: La realización de cualquiera de estas prohibiciones se califica como falta grave, siempre que cause perjuicio a consideración de la Empresa o incida negativamente en la prestación del servicio.

CAPÍTULO XVIII ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS

ARTÍCULO 58: La Empresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este Reglamento, en Pactos, Convenciones Colectivas, Fallos Arbitrales o en el Contrato de Trabajo firmado por los colaboradores de la Compañía (Artículo 114 C.S.T).

ARTÍCULO 59: Se consideran sanciones disciplinarias en la Empresa: multas, llamado de atención con copia a la hoja de vida, suspensión del contrato laboral y terminación del contrato laboral.

PARÁGRAFO 1: ACCIONES CORRECTIVAS ANTES DE UN PROCESO DISCIPLINARIO: El empleador, en el evento que lo considere y antes de iniciar un proceso disciplinario por una falta cometida, podrá realizar retroalimentaciones y compromisos internos con los colaboradores.

PARÁGRAFO 2: Para toma de decisiones de carácter disciplinario, ascensos y convocatorias internas se tendrán en cuenta los procesos disciplinarios realizados con seis meses de anterioridad.

ARTÍCULO 60: Se establecen las siguientes clases de faltas y sus sanciones disciplinarias, así:

- a) El incumplimiento mensual en el horario laboral será sancionado así: las primeras tres veces en el mes se descontará el valor de los minutos de retraso el cual no excederá la quinta parte del valor del salario de un día, con su respectiva retroalimentación verbal y compromiso; desde la cuarta vez en el mes se realizará proceso disciplinario.
- b) La falta total al trabajo durante el día sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la Empresa implica, por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho (08) días y por segunda vez, suspensión en el trabajo hasta por dos (2) meses, tal y como lo manifiesta el artículo 112 del C.S.T.
- c) El incumplimiento o la infracción por el trabajador a las obligaciones contractuales o reglamentarias, de carácter grave a juicio de la Empresa según su importancia será sancionado así: Por primera vez con la suspensión en el trabajo hasta por ocho (8) días. Por segunda vez con la suspensión del trabajo hasta por dos (2) meses o con la terminación del contrato laboral por justa causa. La Empresa puede, si lo desea, cambiar la suspensión del contrato de trabajo por un llamado de atención escrito con copia a la hoja de vida al trabajador; la imposición del llamado de atención, no impide, en caso de repetición, la imposición de una sanción de escala superior (suspensión del trabajo o terminación del contrato de trabajo por justa causa).
- d) Una falta se considerará comprobada por la confesión verbal o escrita del respectivo trabajador, por declaración fidedigna de persona o personas distintas al trabajador mismo, ya sean extrañas o dependientes de la Empresa o por cualquier medio de prueba legalmente admitido.

PARÁGRAFO 1: Con relación a las faltas y sanciones disciplinarias descritas en el presente artículo, se deja establecido que la Empresa no reconocerá ni pagará el salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar por causa de las faltas descritas y su correspondiente sanción.

PARÁGRAFO 2: Los importes de las multas que sean causados por retrasos o faltas al trabajo sin excusa suficiente, no pueden exceder de la quinta parte del

salario de un día y su importe será consignado en una cuenta de bienestar social para dedicarse exclusivamente a premios o regalos para los colaboradores de la Compañía. Art. 113 C.S.T.

PARAGRAFO 3: Los permisos dentro de la jornada ordinaria laboral para desayunar, descanso o diligencias personales no pueden exceder de 15 minutos y estos deben ser debidamente autorizados por el jefe inmediato.

CAPÍTULO XIX

JUSTAS CAUSAS DE TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO DE TRABAJO

ARTÍCULO 61: Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo, además de las establecidas en el artículo 61 y 62 del C.S.T y en el contrato de trabajo firmado por las partes, las siguientes faltas:

- a) La no asistencia puntual al trabajo sin excusa suficiente a juicio del empleador, por dos veces durante el mismo mes calendario.
- b) No asistir al trabajo durante la jornada laboral, sin justa causa, cuando esto genere un perjuicio grave a la empresa.
- c) Suspender la realización de actividades, sin justa causa a juicio de la Empresa o negarse a realizarlas.
- d) Solicitar a otra persona de la Compañía la conexión del equipo de trabajo sin haber ingresado a las instalaciones de la Empresa o haber llegado al puesto de trabajo.
- e) No aceptar el traslado de lugar de trabajo, cambio de cargo o funciones que realice la Empresa de acuerdo a sus necesidades.
- f) Consumir en el lugar de trabajo licor, narcóticos o cualquier sustancia que produzca alteraciones en la conducta, o presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo los efectos de estas mismas sustancias.
- g) Apropiarse, retener o sustraer en forma indebida dineros, valores u otros bienes que por razón de su oficio en la Empresa tenga que manejar, lleguen a sus manos o sean elementos de trabajo.
- h) Aprovecharse indebidamente, para sí o para terceros, de la relación obtenida con los proveedores, clientes o usuarios del servicio en su condición de trabajador de la empresa.

- i) Dedicarse en el sitio de trabajo al manejo de negocios particulares o a realizar actividades de comercio con otros trabajadores de la Empresa o con terceros cualquiera que sea su finalidad.
- j) Ingresar a páginas web diferentes a las autorizadas por cada campaña.
- k) Inducir al error o al engaño a la Empresa con relación al uso y justificación de incapacidades, permisos, licencias, anticipos de cesantías, créditos o demás beneficios que ésta otorgue a los trabajadores.
- l) Valerse del contacto con el usuario del servicio para fines diferentes a los que corresponden a la respectiva línea. Así mismo, utilizar en provecho propio o de un tercero del contacto con el usuario, para utilizar información para fines distintos a la operación o servicio.
- m) Desatender procedimientos, instrucciones, normas o políticas previstas por la Empresa, para el manejo o seguridad de procesos, operaciones, software, información y otros asuntos relacionados con el servicio, comunicados al trabajador por la empresa, bien sea de manera personal o a través de manuales, memorandos, circulares, medios electrónicos o cualquier medio análogo.
- n) Modificar bajo cualquier pretexto y en cualquier forma, las condiciones y características de los productos o servicios ofrecidos o vendidos a los clientes.
- o) Transmitir y copiar bajo cualquier mecanismo, programas archivos, software, manuales de procesos o procedimientos, que sean de propiedad de la empresa o de terceros que tengan alguna relación directa o indirecta con la empresa, sin previa autorización.
- p) Modificar, adaptar o traducir el software de la Empresa sin el previo consentimiento escrito de la misma.
- q) Borrar archivos del sistema que afecten la prestación del servicio.
- r) Incurrir en errores en las operaciones o en la elaboración o archivo de documentos, aún por la primera vez, cuando a juicio de la Empresa se haya causado un perjuicio económico grave.
- s) Destruir, modificar o desaparecer documentos de la Empresa o de las empresas usuarias o de sus clientes.
- t) Utilizar en forma indebida el nombre de la Empresa para beneficio propio o de terceros.
- u) Solicitar y recibir propinas o prebendas de cualquier clase a los proveedores o a cualquier persona o entidad que tenga negocios con la empresa.
- v) Utilizar para otros fines diferentes a los asignados por la Empresa la información contenida en los computadores, los servicios asociados internos y externos, el

correo electrónico, la intranet, el acceso a internet y los documentos y programas que existen en la Empresa.

w) Suministrar a la Empresa documentos falsos.

x) Aprovecharse de su cargo para obligar o coaccionar a sus subalternos para que le presten dinero, le sirva de codeudor o realice préstamos para su propio beneficio.

y) Ejercer o ser partícipe en cualquier conducta de acoso laboral.

z) Presentar sin soporte o temerariamente una denuncia por acoso laboral.

aa) El cuelgue pasivo y activo así sea de una llamada.

bb) El mal uso de las herramientas de trabajo entregadas por el empleador al colaborador.

cc) La no definición de la situación militar dentro del plazo estipulado en la ley 1780 de 2016.

dd) La violación grave por parte del trabajador de las obligaciones o prohibiciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo o en el contrato de trabajo firmado por las partes, aún por primera vez.

ee) Las establecidas en el Contrato de trabajo firmado por las partes, así como las enunciadas en el artículo 61 y 62 del CST.

ARTÍCULO 62: Se entiende y presume que el trabajador abandona su cargo y por consiguiente, termina unilateralmente el contrato de trabajo, cuando no se presente al trabajo durante tres (3) días consecutivos sin haber avisado, salvo que dicha ausencia haya sido motivada por enfermedad o fuerza mayor. El superior inmediato deberá enviar el reporte del abandono de cargo al área de nómina y contratación al cuarto día.

La enfermedad para que se reconozca como justa causa debe ser avisada por el trabajador en el primer día de su ausencia, a menos de que el mismo demuestre la imposibilidad absoluta de hacerlo y se deberá presentar además con la incapacidad para trabajar otorgada por la EPS o ARL. La fuerza mayor deberá ser plenamente comprobada y se deberá informar a la Empresa en el primer día de su ocurrencia.

CAPÍTULO XX

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

ARTICULO 63. El jefe inmediato del colaborador, contará con un término de cinco (5) días calendario, posteriores a la ocurrencia de la presunta falta grave, para diligenciar la planilla de descripción de descargos y finalmente ser enviada al área de Talento Humano a través de correo electrónico.

ARTÍCULO 64. Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al trabajador inculcado directamente y si éste es sindicalizado deberá estar asistido por dos representantes de la organización sindical a que pertenezca. En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la Empresa de imponer o no, la sanción definitiva (artículo 115, C.S.T.).

PARÁGRAFO: Cuando el trabajador incurra en violaciones a sus deberes u obligaciones deberá ser escuchado en audiencia de descargos por el abogado de área Control Disciplinario, en casos de fuerza mayor o caso fortuito podrá ser escuchado por su superior inmediato o por la persona que en su momento sea establecida para ello, pero la sanción disciplinaria solo podrá ser impuesta por el Gerente General, el Gerente del área de Talento Humano ó el Secretario General de la Empresa.

ARTÍCULO 65: Después de escuchado el trabajador en diligencia de descargos, la Empresa le comunicará la sanción que corresponda a la falta por la que fue citado, o la exoneración de ésta, dentro de los veinte (20) días siguientes calendario a la recepción de los descargos, disponiendo el trabajador de tres (3) días para interponer el recurso de reposición y en subsidio apelación, el cual se debe resolver en el término de ocho (8) días.

El término establecido para iniciar un proceso disciplinario será de veinticinco (25) días calendario contado a partir de la fecha en que el supervisor o jefe inmediato comunique al área de Talento Humano la presunta falta.

ARTÍCULO 66: No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del trámite señalado en el anterior artículo (artículo 115, C.S.T.).

CAPÍTULO XXI RECLAMOS

PERSONAS ANTE QUIENES DEBEN PRESENTARSE Y SU TRAMITACIÓN

ARTÍCULO 67: Los reclamos de los trabajadores se harán ante la persona que ocupe en la Empresa el cargo de Gerente, o ante la persona que este asigne quien los oirá y resolverá en justicia y equidad.

ARTÍCULO 68: En la Empresa no existen prestaciones adicionales a las legalmente obligatorias.

ARTÍCULO 69: La Empresa en ningún momento se hará responsable por la pérdida de objetos personales dentro y fuera de las instalaciones de la Compañía (Sede Administrativa, Telecentros Comunitarios y sedes operativas), para lo que es una obligación del colaborador guardar sus objetos personales en el locker asignado por la Empresa y con un candado que deberá ser asumido por el trabajador. En los casos en que los trabajadores deban prestar su servicio en un lugar diferente a la sede habitual de trabajo, también será obligación del empleado el cuidado de dichos objetos.

CAPÍTULO XXII MECANISMOS DE PREVENCIÓN DE ACOSO LABORAL

ARTÍCULO 70: Los mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral previstos por la Empresa, constituyen actividades tendientes a generar una conciencia colectiva de buen trato, que promuevan el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la compañía y protejan la intimidad, la honra y la salud mental de las personas en el trabajo.

ARTÍCULO 71: En desarrollo de los propósitos a que se refiere el artículo anterior, la Empresa ha previsto los siguientes mecanismos:

1. Realizar periódicamente a los trabajadores capacitaciones o charlas sobre la Ley 1010 de 2006, particularmente en relación con las conductas que constituyen acoso laboral, las que no, las circunstancias agravantes, las conductas atenuantes y el tratamiento sancionatorio.
2. Terapias grupales de mejoramiento de las relaciones laborales.
3. Realizar actividades o campañas colectivas de naturaleza educativa, con el fin de instruir a los trabajadores en relación con el desarrollo de conductas apropiadas en su entorno laboral.

4. Promover entre los trabajadores el buen trato, el respeto a su integridad, a la honra y a la dignidad y el de evitar malos tratos o descalificaciones humillantes en el trabajo.
5. Propiciar el desarrollo de valores y conductas que tiendan a promover el buen ambiente de trabajo.
6. Examinar conductas específicas que pudieren configurar acoso laboral en la Empresa, que afecten la dignidad de las personas.
7. Las demás actividades que en cualquier tiempo estableciere la Empresa para desarrollar el propósito previsto en el artículo anterior.

PARÁGRAFO: Cuando la Empresa deba destinar dos horas de la jornada ordinaria semanal para actividades de capacitación, las podrá destinar para el cumplimiento de las actividades mencionadas.

ARTÍCULO 72: Con miras a buscar la solución de las conductas constitutivas de acoso laboral se establece el siguiente procedimiento que cumple las exigencias de la ley de ser interno, confidencial, conciliatorio y efectivo y al que deberá acogerse todo trabajador que sea víctima de las modalidades de acoso laboral:

a) La Empresa tendrá un Comité denominado de Convivencia Laboral integrado por dos representantes del empleador y dos representantes de los empleados por cada ciudad. En el caso de que el acosado pertenezca al área de los miembros del Comité de Convivencia, éste será reemplazado por otras personas.

b) Corresponde al Comité cumplir las siguientes actividades:

- Darle trámite a la queja escrita del trabajador dentro de los tres días hábiles a partir de la fecha de entrega al Comité de Convivencia, indicando los hechos en que se sustenta y el nombre completo de la persona acusada. La queja debe suscribirse por el trabajador que la presenta. No se dará curso a quejas anónimas individuales solo cuando se haga referencia a quejas grupales.
- El Comité citará en forma escrita y confidencial al trabajador que presentó la queja para que se ratifique y haga las ampliaciones que considere y después a quien se acusa de haber incurrido en una conducta de acoso u hostigamiento laboral, indicando el día, la hora y el lugar en que deben presentarse. Si el

trabajador no se ratifica y retira la queja se dejará constancia por escrito de este hecho por parte del Comité con la firma del quejoso.

- Una vez escuchadas las partes implicadas en la reunión programada por el Comité, éste reunirá a los implicados y les señalará en primer lugar que las actuaciones son estrictamente confidenciales y a continuación propondrá las fórmulas de arreglo, señalará las recomendaciones que estime necesarias y los compromisos de convivencia a que haya lugar. En el caso de que las partes implicadas concilien diferencias, el Comité, deberá dejar constancia en el acta de las medidas acordadas por las partes, para resarcir el acto de acoso u hostigamiento laboral en el que se ha incurrido, situaciones que deberán ser acordes para cada caso. Tales medidas podrán estar constituidas por el ofrecimiento formal de excusas, compromisos de comportamiento, etc.
- En caso de que no haya arreglo, se levantará un acta en el que se deje expresa constancia de los hechos que fueron informados al Comité, de haberse escuchado a las partes y de la proposición de fórmulas de arreglo y correctivas ante la ocurrencia de los hechos puestos en su conocimiento y de que no se llegó a ningún acuerdo conciliatorio. Se le informará al reclamante, que podrá acudir a otras instancias administrativas o judiciales para formular su queja.
- En las carpetas contentivas de las hojas de vida del trabajador presuntamente acosado, así como la del trabajador que eventualmente haya incurrido en un comportamiento de acoso u hostigamiento laboral, deberán archivarse sendas copias del procedimiento adelantado.
- Las copias de las actas o cualquier otro documento que guarde relación con la queja presentada, solo se deberá expedir a solicitud escrita de alguna de las partes intervinientes.

CAPÍTULO XXIII PUBLICACIÓN

ARTÍCULO 73: Una vez cumplida la obligación del artículo 12, el empleador debe publicar el Reglamento Interno de Trabajo, mediante la fijación de dos (2) copias en carteleras legibles, en dos (2) sitios distintos. Si hubiere varios lugares de trabajo separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos. (Art. 120 C.S.T).

CAPÍTULO XXVI CLAUSULAS INEFICACES

ARTÍCULO 74: No producirá 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 (artículo 109, C.S.T.).

Dirección: Avenida 19 No. 16-12, piso 2 Manizales, Caldas.
Calle 72 No. 13-23 Ed. Nueva Granada piso 11 Bogotá D.C

LUIS FERNANDO MEJIA FRANCO
Gerente General
peoplecontact