

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO SERVITELECOMUNICACIONES S.A.S

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

ARTÍCULO 1. El presente es el reglamento interno de Trabajo prescrito por la empresa SERVITELECOMUNICACIONES SAS domiciliada en la Carrera 38 A #25 A 69 de la ciudad de Bogotá D.C. y a sus disposiciones quedan sometidas 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.

PARÁGRAFO PRIMERO: A partir del momento en que se divulgue el presente Reglamento Interno de Trabajo, los trabajadores no podrán alegar ignorancia de las disposiciones contenidas en este Reglamento, el cual será divulgado a todos los trabajadores al momento de su ingreso cuando su vinculación sea posterior a la expedición del mismo, y será publicado en las instalaciones de SERVITELECOMUNICACIONES S.A.S. con el fin que este sea conocido por todos los trabajadores que suscribieron contrato de trabajo con anterioridad a la fecha de expedición del presente Reglamento.”

CAPÍTULO II

CONDICIONES DE ADMISIÓN

ARTÍCULO 2. Quien aspire a desempeñar un cargo en la empresa deberá participar en el proceso de selección y contratación establecido por la empresa, será contactado para su registro como aspirante y deberá suministrar los siguientes documentos:

1. Hoja de vida
2. Copia legible de la Cédula de ciudadanía o tarjeta de identidad según sea el caso
3. Autorización escrita del ministerio de trabajo o en su defecto la primera autoridad local, a solicitud de los padres y a falta de estos, el defensor de familia, cuando el aspirante sea menor de dieciocho (18) años.

Si es seleccionado para ocupar el cargo en la empresa debe suministrar a la misma los siguientes documentos:

1. Cuatro (4) Fotocopias de la cédula de ciudadanía ampliadas al 150%
2. Fotocopia de los certificados de estudio
3. Fotocopia de las certificaciones laborales
4. Dos (2) referencias personales
5. Certificado de Afiliación a EPS, Pensiones y Cesantías
6. Fotocopia de la tarjeta profesional en los casos que se requiera.

PARÁGRAFO PRIMERO: SERVITELECOMUNICACIONES S.A.S. podrá establecer además de los documentos mencionados, todos aquellos que considere necesarios y pertinentes dentro del proceso de selección de la empresa. No obstante, tales exigencias no deben incluir documentos, certificaciones o datos que se encuentren prohibidos por la normatividad legal.

PERIODO DE PRUEBA

ARTÍCULO 3. Una vez admitido el aspirante, la empresa podrá estipular con él, un periodo inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la empresa las aptitudes del trabajador y por parte de este, las conveniencias de las condiciones de trabajo (Art 76, C.S.T)

ARTÍCULO 4. El periodo 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 primero, C.S.T)

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

ARTÍCULO 6. Durante el periodo de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso. No obstante, si expirado el periodo de prueba y el trabajador continúa al servicio del empleador con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel a esté, se considerarán regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho periodo de prueba. Los trabajadores en periodo de prueba gozan de todas las prestaciones. (ARTÍCULO 80 C.S.T.)

CAPÍTULO III

TRABAJADORES ACCIDENTALES O TRANSITORIOS Y CONTRATO DE APRENDIZAJE

ARTÍCULO 7. Son meros trabajadores accidentales o transitorios, los que se ocupen en labores de corta duración no mayor de un mes y de índole distinta a las actividades normales de la empresa. Estos trabajadores tienen derecho, además del salario, al descanso remunerado en domingos y festivos y todas las prestaciones de ley (ARTÍCULO 6 C.S.T).

ARTÍCULO 8. El contrato de aprendizaje será un contrato laboral especial a término fijo el cual se registrará por las normas del Código Sustantivo del Trabajo. El aprendiz se obliga a prestar sus servicios a la empresa en calidad de patrocinadora a cambio de que ésta le proporcione los medios para adquirir formación profesional, metódica y completa requerida en el oficio, actividad, ocupación o profesión por un tiempo determinado que no podrá ser superior a tres (3) años durante el cual se le pagará un apoyo mensual de sostenimiento.

PARÁGRAFO: El aprendiz recibirá el setenta y cinco por ciento (75%) del salario mínimo mensual legal vigente en la etapa lectiva y en la práctica el cien por ciento (100%) del salario mínimo legal mensual vigente. Si es una formación dual, el aprendiz recibirá como mínimo durante el primer año el equivalente al setenta y cinco por ciento (75%) de un (1) salario mínimo legal mensual vigente y durante el segundo año el equivalente al cien por ciento (100%) de un (1) salario mínimo legal mensual vigente de conformidad con la Ley 2466 de 2025.

ARTÍCULO 9: La empresa actuando como patrocinadora y el aprendiz, adquieren los derechos y obligaciones de que trata la Ley 2466 de 2025 y el Decreto 0223 de 2026, y las normas que las complementen, sustituyan, aclaren, modifiquen o adicionen.

ARTÍCULO 10: El contrato de aprendizaje se sujetará a las formalidades descritas en el ARTÍCULO 81 del Código Sustantivo del Trabajo modificado por el ARTÍCULO 21 de la ley 2466 de 2025 y demás normas que la complementen, sustituyan, aclaren, modifiquen o adicionen.

ARTÍCULO 11: La empresa al ser patrocinadora de aprendices para el número de vinculados, deberá someterse a lo dispuesto en el ARTÍCULO 33 de la Ley 789 de 2002, en concordancia con lo establecido en los ARTÍCULOS 31 y 32 de la misma ley; así como las demás normas que las complementen, sustituyan, aclaren, modifiquen o adicionen.

ARTÍCULO 12: La Empresa, actuando en calidad de patrocinadora, podrá vincular estudiantes universitarios, estudiantes técnicos y tecnólogos para sus respectivas prácticas, de conformidad con lo dispuesto en el ARTÍCULO 2.2.6.3.2. del Decreto 0223 del 2026, y las normas que la complementen, sustituyan, aclaren, modifiquen o adicionen.

ARTÍCULO 13: La empresa podrá monetizar total o parcialmente las cuotas de aprendizaje teniendo en cuenta lo establecido para el efecto en el ARTÍCULO 21 de la ley 2466 de 2025 que modificó el ARTÍCULO 34 de la ley 789 de 2022 y demás las normas que las complementen, sustituyan, aclaren, modifiquen o adicionen.

CAPÍTULO IV HORARIO DE TRABAJO

ARTÍCULO 14: A partir del 15 de julio de 2026 la jornada de trabajo será de cuarenta y dos (42) horas a la semana para el personal, las cuales podrán distribuirse de común acuerdo entre la empresa y el trabajador en jornadas de cinco (5) a seis (6) días a la semana, garantizando siempre el día de descanso y sin afectar el salario. Las horas de entrada y salida de los trabajadores, serán acordadas mediante la programación mensual, teniendo en cuenta las necesidades de la operación, sin exceder la jornada máxima legal, sin embargo, la mayoría de los cargos tendrán el siguiente el horario:

PERSONAL ADMINISTRATIVA

LUNES A VIERNES

El horario más habitual corresponde a lunes de siete y treinta a cuatro y treinta (7:30am a 4:30pm) y martes a viernes de siete y treinta a diecisiete horas (7:30 a 17:00), contando con una hora de almuerzo entre las doce horas y las catorce horas, (12:00 a 13:00 y 13:00 a 14:00), con quince (15) minutos de descanso en la mañana y quince (15) minutos de descanso en la tarde.

Teniendo en cuenta que nuestro Core del negocio es dinámico los horarios del personal administrativo dependerán de la necesidad de la operación, así mismo, se garantizará no exceder las 42 horas semanales de conformidad con la Ley 2101 de 2021 y sus modificaciones.

La jornada ordinaria de trabajo será la máxima legal vigente establecida por la legislación laboral colombiana, o aquella que la sustituya o modifique.

PERSONAL OPERATIVO

LUNES A DOMINGO

Días Laborales: lunes a sábado o Domingo a Domingo, con un día compensatorio a la semana dependiendo de la necesidad de la operación. La jornada ordinaria de trabajo será la máxima legal vigente establecida por la legislación laboral colombiana, o aquella que la sustituya o modifique.

De la Mañana: De las seis horas (6:00) hasta las doce horas (12:00) dependiendo de la operación

Hora de Almuerzo: Entre las doce horas (12:00) hasta las quince horas (15:00), una hora de almuerzo dependiendo de la operación

Tarde noche: De las catorce horas (14:00) hasta las veintidós (22:00) horas

Noche: De las veintidós (22:00) horas, hasta las Seis (6:00) horas.

Es importante precisar que estos horarios dependerán de la operación.

Los horarios son turnos rotativos de 42 horas semanales, de conformidad con la Ley 2101 de 2021 y sus modificaciones.

PARÁGRAFO PRIMERO: La Empresa podrá fijar y/o modificar los horarios de trabajo respetando en todo caso el límite máximo de trabajo de cuarenta y dos (42) horas de trabajo a la semana y el día de descanso obligatorio.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La Empresa otorgará a los trabajadores un período de descanso para alimentación de una (1) hora diaria, el cual no hará parte de la jornada laboral y se disfrutará en uno de los siguientes horarios según las necesidades operativas y la distribución que determine cada proceso o área:

- Entre las 12:00 p.m. a la 1:00 p.m. o de la 1:00 p.m. a las 3:00 p.m.

La asignación del horario de almuerzo o cena, según corresponda a la jornada de trabajo, será definida por la Empresa de acuerdo con los requerimientos del servicio y a las necesidades de cada proceso.

ARTÍCULO 15. Los horarios y la distribución de la jornada de trabajo podrán ser modificados de manera temporal o permanente por la Empresa cuando existan necesidades operativas, técnicas, organizacionales, comerciales o de prestación del servicio que así lo requieran, respetando en todo caso los límites máximos de la jornada laboral, los períodos de descanso obligatorios y las demás disposiciones legales vigentes.

ARTÍCULO 16: En vista de los horarios de entrada y salida de los trabajadores, habrá entrega de turnos, ante ello, el trabajador deberá realizar la entrega adecuada de turno conforme a los procedimientos internos establecidos por la empresa. En caso de novedades operativas, deberá informar inmediatamente a su jefe inmediato para la coordinación correspondiente.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para los cargos de dirección, confianza y manejo, queda excluido de la regulación de la jornada máxima legal de conformidad con lo establecido en el artículo 162 del Código Sustantivo del Trabajo.

ARTÍCULO 17- Jornada especial: El empleador y el trabajador pueden acordar temporal o indefinidamente la organización de turnos sucesivos de trabajo, que permitan operar a la empresa o secciones de esta sin solución de continuidad durante todos los días de la semana, siempre y cuando el respectivo turno no exceda las seis (6) horas al día y treinta y seis (36) a la semana.

ARTÍCULO 18 - Jornada flexible: El empleador y el trabajador podrán acordar que la jornada máxima legal semanal vigente se realice mediante jornadas diarias flexibles de trabajo, distribuidas en máximo seis (6) días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el domingo.

En este evento, el número de horas de trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la respectiva semana y podrá ser mínimo de cuatro (4) horas continuas y hasta diez (10) horas continuas, sin lugar a recargo por trabajo suplementario, siempre que el promedio no exceda la jornada máxima legal semanal vigente y se desarrolle dentro de la jornada ordinaria establecida legalmente.

ARTÍCULO 19: En virtud de lo establecido en la Ley 2121 de 2021, la empresa no se encuentra obligada a otorgar la jornada del Día de la Familia ni la jornada semestral prevista en el ARTÍCULO 21 de la Ley 50 de 1990, toda vez que dichas obligaciones fueron objeto de modificación conforme a la normativa laboral vigente.

CAPÍTULO V

HORAS EXTRAS Y TRABAJO NOCTURNO

ARTÍCULO 20. Trabajo ordinario y Nocturno

- Trabajo ordinario es el que se realiza entre las seis horas (6:00 a.m.) y las diecinueve horas (07:00 p.m.)
- Trabajo nocturno es el comprendido entre las diecinueve horas (07:00 p.m.) y las seis horas (06:00 a.m.) del día siguiente.

ARTÍCULO 21. 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 a excepción de los casos señalados en el ARTÍCULO 163 del C.S.T.

PARÁGRAFO PRIMERO: El pago del trabajo suplementario constituirá salario a la luz del ARTÍCULO 127 del Código Sustantivo del Trabajo, el cual será pagadero en el periodo siguiente de nómina que establezca la Empresa.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La compensación de las horas extras mediante descanso remunerado procederá cuando exista acuerdo previo y expreso entre el empleador y el trabajador, observando en todo caso las normas laborales vigentes.

ARTÍCULO 22. El empleador no podrá, aún con el consentimiento del trabajador o trabajadora, contratarlo para la ejecución de dos turnos en el mismo día, salvo en labores de supervisión, dirección, confianza o manejo.

ARTÍCULO 23. Tasas y liquidación de recargos:

1. El trabajo nocturno, por el solo hecho de ser nocturno, se remunera con un recargo del treinta y cinco por ciento (35%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.
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. El trabajo en domingos y días festivos se remunerará sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas, así: durante el año 2026, con un recargo del noventa por ciento (90%) y, a partir del año 2027, con un recargo del cien por ciento (100%), conforme a la normatividad laboral vigente.

ARTÍCULO 24. Las labores en tiempo suplementario o de horas extras deberán contar con autorización previa y expresa de la empresa, otorgada por el jefe inmediato o por quien se designe para tal efecto de conformidad con lo establecido en el presente reglamento. El incumplimiento del requisito de autorización previa podrá dar lugar a las medidas disciplinarias correspondientes, sin que ello afecte el derecho del trabajador al pago de las horas suplementarias efectivamente trabajadas cuando haya lugar a su reconocimiento.

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

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para los cargos de dirección, confianza y manejo, queda excluido el pago de horas extras en vista de que la naturaleza de su cargo no les aplica la disposición de jornada máxima legal.

CAPÍTULO VI

DÍAS DE DESCANSO LEGALMENTE OBLIGATORIOS

ARTÍCULO 25. Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos o el día de descanso que legalmente los sustituya y los días festivos que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

ARTÍCULO 26. Trabajo dominical y festivo. El ARTÍCULO 14 de la Ley 2466 de 2025 modificó ARTÍCULO 179 del Código Sustantivo del Trabajo, estipulando la remuneración del trabajo dominical y festivo, así:

1. El trabajo en día de descanso obligatorio o días de fiesta se remunerará con un recargo del ciento por ciento (100%) sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas, sin perjuicio del salario ordinario a que tenga derecho el trabajador por haber laborado la semana completa.
2. Si con el día de descanso obligatorio, coincide otro día de descanso remunerado sólo tendrá derecho el trabajador, si trabaja, al recargo establecido en el numeral anterior.

PARÁGRAFO PRIMERO: De conformidad con la Ley 2466 de 2025, el recargo por trabajo en día de descanso obligatorio, dominical o festivo se aplicará de manera gradual así:

- Noventa por ciento (90%) a partir del 01 de julio de 2026.
- Cien por ciento (100%) a partir del 01 de julio de 2027.

En todo caso, cualquier modificación legal posterior a lo indicado anteriormente, será aplicada de conformidad con la normatividad vigente.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La empresa solo estará obligada a remunerar el descanso dominical a los trabajadores que, habiéndose obligado a prestar sus servicios en todos los días laborales de la semana, no falten al trabajo o que, si faltan, lo hayan hecho por justa causa o por disposición de la empresa. Se entiende por justa causa el accidente, la calamidad doméstica, la fuerza mayor y el caso fortuito.

ARTÍCULO 27: El trabajador podrá convenir por escrito con el empleador que su día de descanso obligatorio sea distinto al domingo. El día de descanso que acuerden las partes, tendrá los mismos efectos legales, garantías y protección reconocidos por la legislación laboral para el descanso semanal obligatorio. En caso de que las partes no hagan expreso en el contrato u otrosí, se presumirá como día de descanso obligatorio el domingo.

PARÁGRAFO PRIMERO: Interpretese la expresión “dominical” contenida en el régimen laboral en este sentido exclusivamente para el efecto del día de descanso obligatorio.

ARTÍCULO 28: El descanso semanal obligatorio, ya sea que se disfrute en domingo o en el día que legal o convencionalmente se haya establecido para tal efecto, tendrá una duración mínima de veinticuatro (24) horas continuas. Lo anterior se aplicará sin perjuicio de las excepciones previstas en el Código Sustantivo del Trabajo y en las demás disposiciones legales vigentes que regulen jornadas especiales de trabajo. La empresa reconocerá y garantizará el disfrute del descanso semanal obligatorio en los términos previstos en la legislación laboral vigente.

ARTÍCULO 29: Cuando por motivo de fiesta no determinada en la Ley 51 de 1983, Servitelecomunicaciones S.A.S suspendiere el trabajo, está obligada a pagarlo como si se hubiere realizado salvo que 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 VII

VACACIONES REMUNERADAS

ARTÍCULO 30 Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas (ARTÍCULO 186, numeral primero, C.S.T.)

ARTÍCULO 31. La época de las vacaciones debe ser señalada por la empresa a más tardar dentro del año subsiguiente 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 la que se concederán las vacaciones (ARTÍCULO 187, C.S.T.).

ARTÍCULO 32. 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 33. La empresa y el trabajador podrán acordar por escrito previa solicitud del trabajador, la compensación en dinero de hasta la mitad del período de vacaciones a que tenga derecho, garantizando en todo caso el disfrute efectivo de por lo menos la otra mitad en tiempo. Al término del contrato de trabajo, sin que el trabajador hubiere disfrutado total o parcialmente de las vacaciones causadas, estas serán compensadas en dinero de manera proporcional al tiempo laborado.

PARÁGRAFO PRIMERO: Cuando el contrato termina sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de estas en dinero procederá por un año cumplido de servicios y proporcionalmente por fracción de año. En todo caso para la compensación de vacaciones, se tendrá como base el último salario devengado por el trabajador (ARTÍCULO 189, C.S.T.)

ARTÍCULO 34. 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 (ARTÍCULO 190, C.S.T.).

PARÁGRAFO PRIMERO: El trabajador, tiene la obligación de reincorporarse a sus labores inmediatamente después de terminar su período de vacaciones de acuerdo con las fechas estipuladas de vacaciones.

ARTÍCULO 35. Durante el periodo de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que comience a disfrutar de ellas. En consecuencia, solo se excluirán para la liquidación de las vacaciones el valor del trabajo en días de descanso obligatorio y el valor del trabajo suplementario o de horas extras. Cuando el salario sea variable las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en la que se concedan.

ARTÍCULO 36. Todo empleador llevará un registro de vacaciones, en el que se anotará la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que se toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas.

PARÁGRAFO. En los contratos fijos inferior a un (1) año, los trabajadores tendrán derecho al pago de las vacaciones en proporción al tiempo laborado cualquiera que este sea.

CAPÍTULO VIII

PERMISOS Y LICENCIAS REMUNERADAS

ARTÍCULO 37. La empresa concederá a sus trabajadores los permisos necesarios en los siguientes casos:

1. Para el ejercicio del derecho al sufragio la cual se disfrutará en el mes siguiente al día de la votación, de común acuerdo con el empleador.
2. Para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación,
3. En caso de grave calamidad domestica debidamente comprobada debidamente comprobada. La oportunidad del aviso al empleador puede ser posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de éste, según lo permitan las circunstancias.
Una vez verificada la situación que da lugar a la licencia, la Empresa. determinará el número de días de permiso remunerado a conceder, atendiendo la naturaleza, gravedad, duración y circunstancias particulares de la calamidad doméstica acreditada, garantizando en todo caso el ejercicio efectivo de este derecho.
4. Para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización.
5. Para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que se notifique con la debida oportunidad a la empresa y a sus representantes y que el número de trabajadores que se ausenten no sea tal que perjudique el buen funcionamiento de la empresa. La notificación puede realizarse hasta con un (1) día de anticipación; el permiso se concederá hasta el diez (10%) por ciento de los trabajadores.
6. Para asistir a las obligaciones escolares como acudiente, en las que resulte obligatoria la asistencia del trabajador por requerimiento del centro educativo.
7. Para atender citaciones judiciales, administrativas y legales.

8. Conceder al trabajador en caso de fallecimiento de su cónyuge, compañero o compañera permanente o de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad y primero civil, una licencia remunerada por luto de cinco (5) días hábiles. La grave calamidad doméstica no incluye la Licencia por Luto que trata este numeral.
9. También gozarán de la licencia remunerada por luto el hijo, padre o madre de crianza. El Trabajador deberá demostrar la ocurrencia del hecho mediante documento expedido por la autoridad competente, (registro civil de defunción) (registro civil de nacimiento del trabajador), dentro de los treinta (30) días siguientes al suceso.
10. Licencia de maternidad: Toda trabajadora en estado de embarazo tiene derecho a una licencia de dieciocho (18) semanas en la época de parto, remunerada con el salario que devengue al momento de iniciar su licencia.
11. Licencia de paternidad: El padre tendrá derecho a dos (2) semanas de licencia remunerada de paternidad por el nacimiento de su hijo o hija, de conformidad con lo señalado en el artículo 236 parágrafo 2º del Código Sustantivo del Trabajo.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los permisos y licencias relacionados anteriormente, deben estar plenamente justificados y validados a la luz de la normatividad legal vigente y políticas empresariales, al momento de su solicitud y disfrute, por parte del trabajador y Empleador.

CAPÍTULO IX

SALARIO MINIMO, CONVENCIONAL, LUGAR, DÍAS, HORAS DE PAGOS Y PERIODOS QUE LO REGULAN

ARTÍCULO 38. El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades, 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.

No obstante lo dispuesto en los ARTÍCULOS 13, 14, 16, 21 y 340 del Código Sustantivo de 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.

Este salario no estará exento de las cotizaciones a la seguridad social, ni de los aportes al SENA, ICBF y cajas de compensación familiar, la base para efectuar los aportes parafiscales es el setenta por ciento (70%). El trabajador que desee acogerse a esta estipulación recibirá la liquidación definitiva de su auxilio de cesantías y demás prestaciones sociales causadas hasta esa fecha, sin que por ello se entienda terminado su contrato de trabajo (ARTÍCULO 18, Ley 50 de 1.990).

ARTÍCULO 39. Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldo, el estipulado por periodos mayores (ARTÍCULO 133 C.S.T.)

ARTÍCULO 40. La empresa realizará el pago de los sueldos a través de transferencia electrónica a la cuenta corriente o de ahorros del empleado en entidad bancaria debidamente acreditada y vigilada por la superintendencia del ramo, o en su defecto directamente al empleado en la sede empresarial, durante la jornada laboral o inmediatamente después de que este cese (ARTÍCULO 138, numeral primero del C.S.T.).

PARÁGRAFO PRIMERO: Los periodos de pago serán: Quincenal, los días quince (15) y treinta (30) de cada mes o el día hábil anterior al finalizar la quincena.

ARTÍCULO 41. El salario se pagará al trabajador directamente o a la persona que el autorice por escrito así:

El salario en dinero debe pagarse por periodos iguales y vencidos. Los periodos de pago para los jornales no pueden ser mayores de una semana y para sueldos no mayores de un mes.

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

CAPÍTULO X

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

ARTÍCULO 42. Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. Igualmente, es su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo, y en higiene y seguridad industrial de conformidad al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

SERVITELECOMUNICACIONES S.A.S. tendrá un área de Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual implementará, desarrollará, ejecutará y verificará el cumplimiento del Sistema y Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, incluyendo el acondicionamiento de políticas, funciones, normas, procedimientos y prácticas, que deben ser aplicadas en la Empresa con el fin que sean acatadas y cumplidas por todo el personal, se prevengan y protejan de la exposición a los diferentes factores de riesgo y se reduzcan los accidentes de trabajo.

ARTÍCULO 43. Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por medio de las Entidades Promotoras de Salud, A.R.L, a través de la I.P.S, a la cual estén asignados.

ARTÍCULO 44. Todo trabajador, desde el mismo día en que presente alguna afectación en su estado de salud, deberá asistir a su entidad prestadora de salud y comunicar al empleador, su representante o a quien haga sus veces; si este no diere aviso dentro del término indicado, o no se sometiere a la valoración médica 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 asistir a su entidad prestadora de salud en la oportunidad debida.

ARTÍCULO 45. 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. El trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones o tratamientos antes indicados, podrá afectar el reconocimiento a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

ARTÍCULO 46. Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad industrial que prescriben las autoridades del ramo en general y en particular a las que ordene la empresa para la prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las máquinas, y demás elementos de trabajo especialmente para evitar los accidentes de trabajo.

PARÁGRAFO PRIMERO: El grave incumplimiento por parte del trabajador de las instrucciones, reglamentos y reglamentaciones de prevención de riesgos, adoptados en forma general o específica y que se encuentren dentro del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de la respectiva empresa, que le hayan comunicado por escrito, facultan al empleador para iniciar las acciones disciplinarias contempladas en el presente reglamento.

ARTÍCULO 47. 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, realizando el debido reporte en los términos establecidos en el Ley 1562 de 2012 ante la E.P.S. y la A.RL.

PARÁGRAFO PRIMERO. No se consideran accidentes de trabajo aquellos eventos que ocurran en desarrollo de actividades diferentes a las labores para las cuales el trabajador fue contratado, tales como actividades recreativas, deportivas o culturales, incluidas las previstas en el ARTÍCULO 21 de la Ley 50 de 1990, salvo cuando el trabajador actúe por cuenta o en representación del empleador o cuando dichas actividades se desarrollen por instrucción directa de la empresa.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Todos los trabajadores deberán cumplir las normas, procedimientos e instrucciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, así como utilizar adecuadamente los elementos de protección personal suministrados por la empresa y reportar oportunamente los incidentes, accidentes y condiciones inseguras.

El incumplimiento de las obligaciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo podrá dar lugar a las medidas disciplinarias correspondientes, sin perjuicio de las competencias legales de las entidades del Sistema General de Riesgos Laborales para determinar el origen del accidente o enfermedad laboral conforme a la normatividad vigente.

ARTÍCULO 48. En caso de accidente no mortal, aún el más leve, 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 49. Todas las empresas y las entidades administradoras de riesgo laborales deberán llevar las estadísticas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades laborales, para lo cual deberán, en cada caso, determinar la gravedad y la frecuencia de los accidentes de trabajo o de las enfermedades laborales, de conformidad con el reglamento que se expida.

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

ARTÍCULO 50. 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 laborales del código sustantivo de trabajo, la Resolución N° 0312 de 2019 y las demás que con tal fin se establezcan. De la misma manera, ambas partes están obligadas a sujetarse a la ley 1438 de 2011, ley 1562 de 2012 y de las demás normas del Sistema General de Riesgos Laborales, de conformidad con los términos estipulados en los preceptos legales pertinentes y demás normas concordantes y reglamentarias antes mencionadas.

CAPÍTULO XI

PRESCRIPCIONES DE ORDEN

ARTÍCULO 51. Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

1. Dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en el presente Reglamento Interno de Trabajo y a las prescripciones especiales contenidas en los contratos individuales de trabajo, políticas y directrices adoptadas por la empresa.
2. Respeto y subordinación a los superiores.
3. Respeto a sus compañeros de trabajo.
4. Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de sus labores.
5. Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.
6. Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
7. Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar al respectivo superior y de manera fundamentada, comedida y respetuosa.

8. Recibir y aceptar las ordenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.
9. Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo.
10. Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar sus labores, siendo prohibido, salvo orden superior, trabajar desde otra locación.
11. Guardar confidencialidad de toda la información a la que tenga acceso el trabajador.
12. Hacer uso adecuado, responsable y exclusivo para fines laborales de las cuentas de usuario, correos electrónicos, contraseñas y accesos a sistemas asignados por la empresa, entendiendo que estos son de carácter personal e intransferible, por lo cual el trabajador es responsable de cualquier actividad realizada con sus credenciales, quedando prohibido compartir claves o permitir el acceso de personas no autorizadas a los recursos informáticos de la compañía.

CAPÍTULO XII

ORDEN JERARQUICO

ARTÍCULO 52. El orden jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en la empresa es el siguiente:

Representante legal, Gerencia General, Direcciones, Coordinaciones
Facilitadores, Lideres y Supervisores.

Esta relación de cargos es meramente enunciativa y podrá cambiar en su orden, conforme lo decidan los administradores de la compañía.

PARÁGRAFO PRIMERO: De los cargos mencionados, tienen facultades para imponer sanciones disciplinarias a los trabajadores de la empresa: Representante legal, Gerencia General, Direcciones, Coordinación de Gestión Humana

CAPÍTULO XIII

LABORES PROHIBIDAS Y MENORES DE 18 AÑOS

ARTÍCULO 53. La Empresa tendrá como labores prohibidas a los menores de dieciocho (18) años, las expuestas en los ARTÍCULOS 3 y 4 de la Resolución 3597 de 2013, numerales 1, 2 y 3 del ARTÍCULO 242 de Código Sustantivo del Trabajo y ARTÍCULO 117 de la Ley 1098 de 2006.

ARTÍCULO 54. 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:

- Trabajos que tengan que ver con sustancias toxicas o nocivas para la salud.

- Trabajos a temperaturas anormales o en ambientes contaminados o con insuficiente ventilación.
- Actividades que impliquen el manejo de sustancias explosivas, inflamables o causticas
- Trabajos y operaciones que involucren la manipulación de cargas pesadas
- Las demás que señalen en forma específica los reglamentos del Ministerio de Salud y Protección Social

PARÁGRAFO PRIMERO: Los trabajadores menores de dieciocho (18) años y mayores de quince (15), que cursen estudios técnicos en el Servicio Nacional de Aprendizaje o en un instituto técnico especializado reconocido por el Ministerio de Educación Nacional o en la institución del Sistema Nacional de Bienestar Familiar autorizada para el efecto por el Ministerio de Trabajo, o que obtenga el certificado de aptitud profesional expedido por el Servicio Nacional de Aprendizaje, “SENA”, podrán ser empleados en aquellas operaciones, ocupaciones o procedimientos señalados en este ARTÍCULO, que, a juicio del Ministerio de Trabajo, pueden ser desempeñados sin grave riesgo para la salud o la integridad física del menor mediante un adecuado entrenamiento y la aplicación de las medidas de seguridad que garanticen plenamente la prevención de los riesgos anotados.

Quedan prohibidos a los menores de dieciocho (18) años todo trabajo que afecte su moralidad y demás lugares de diversión donde se consuman bebidas alcohólicas.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Los trabajadores menores de edad, tendrán los mismos derechos y garantías consagradas legal y constitucionalmente.

CAPÍTULO XIV

OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LA EMPRESA Y LOS TRABAJADORES

ARTÍCULO 55. Son obligaciones especiales del empleador:

1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulación en contrario, los instrumentos adecuados y necesarios para la realización de las labores.
2. Procurar a los trabajadores lugares apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en forma que se garantice razonablemente la seguridad y la salud.
3. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidente o enfermedad. Para este efecto, la empresa mantendrá lo necesario según reglamentación de autoridades sanitarias.
4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, periodos y lugares convenidos.
5. Guardar absoluto respeto por la dignidad personal del trabajador, sus creencias, honra, intimidad y derechos fundamentales.
6. Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y en los términos indicados en el Capítulo VIII 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 hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular, si durante el ingreso o la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considerará que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurrido 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 fue necesario cambiar de residencia, salvo si la terminación de 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 los familiares que conviven con él.
 9. Llevar un registro de las horas extras de cada trabajador.
 10. Conceder a las trabajadoras que estén en periodos de lactancia los descansos ordenados en el ARTÍCULO 238 del Código Sustantivo de 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 periodos o que si acude a un preaviso este expire durante los descansos o licencias mencionadas.
 12. Llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de la fecha de nacimiento de estas.
 13. Afiliar a los trabajadores al Sistema de Seguridad Social Integral, (SSSSI), y cumplir la legislación aplicable en materia de riesgos laborales, salud ocupacional y ambiental, para prevenir y minimizar los riesgos de lesiones de accidentes de trabajo o enfermedades laborales de los trabajadores.
 14. Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.
 15. Cumplir siempre con el debido proceso de las actuaciones que se ejerzan.
 16. 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.
 17. Suministrarle cada cuatro (4) meses la respectiva dotación de trabajo teniendo en cuenta que la remuneración mensual sea hasta dos (2) veces el salario mínimo legal vigente en la empresa (ARTÍCULO 57 del C.S.T.)
 18. Suministrar, cuando los instrumentos de trabajo sean de naturaleza tecnológica (tales como computadores, dispositivos móviles o software), las herramientas de protección necesarias, incluyendo antivirus, sistemas de conexión segura y firewalls, así como impartir directrices claras sobre su uso seguro para garantizar la integridad de la información de la empresa.

ARTÍCULO 56. Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados en el contrato y la normatividad vigente aplicable a la naturaleza de sus labores, observar los preceptos del presente reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta la Empresa según el orden jerárquico establecido.
2. No comunicar a terceros, salvo autorización expresa, las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.
3. Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que les hayan facilitado para el desempeño de sus funciones.

4. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.
5. Guardar rigurosa reserva sobre la información de la empresa y sus clientes. En consecuencia, no comunicar a terceros, salvo autorización expresa, las informaciones que sean de naturaleza reservada, quedando estrictamente prohibido extraer, copiar o transmitir dicha información a través de dispositivos no autorizados, memorias USB personales, correos electrónicos externos o servicios de nube privada. Lo anterior no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato ante las autoridades competentes.
6. Comunicar oportunamente a la empresa las observaciones que estime conducentes a evitar daños y perjuicios.
7. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminente que afecten o amenacen a las personas o las cosas de la empresa.
8. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico de la empresa o por las autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y ordenes preventivas de accidentes o enfermedades laborales.
9. Guardar la confidencialidad de la información que maneja con relación a su cargo o que llegase a tener en la Empresa.
10. Cumplir con las políticas de seguridad y salud en el trabajo y las demás que sean adoptadas por la Empresa.
11. Abstenerse de aceptar dádivas o dinero, de terceros o compañeros de trabajo para cualquier tipo de actividad.
12. Cumplir estrictamente la jornada de trabajo, de acuerdo con los horarios señalados por la EMPRESA y de conformidad con la naturaleza de sus funciones.
13. Comunicar al jefe inmediato y a Talento Humano las incapacidades médicas el mismo día en que la EPS o la ARL a la cual se encuentra afiliado el trabajador le otorgue la incapacidad.
14. Para aquellos trabajadores a quienes la Empresa les suministre dotación, es obligatorio su uso diario y su conservación en buenas condiciones.
15. Notificar inmediatamente al área de TI de cualquier uso no autorizado de sus cuentas y/o usuarios creados en las plataformas de la empresa o cualquier intrusión de seguridad conocida.
16. Asistir a las capacitaciones que sean organizadas por la Empresa.
17. Dar pleno rendimiento en el desempeño de sus labores.
18. Registrar en las oficinas de la empresa su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra (ARTÍCULO 58 C.S.T.)
19. Las demás que resulten de la naturaleza del contrato de trabajo, de las disposiciones legales y de las de este reglamento, o las que sean asignadas por Servitelecomunicaciones S.A.S. en manuales de funciones, descripción de cargos, memorandos, circulares o códigos de conducta.
20. Reportar de manera inmediata cualquier incidente de seguridad, sospecha de acceso no autorizado, pérdida o robo de dispositivos corporativos (celulares o computadores) asignados para sus funciones.
21. Aplicar las medidas de protección física de la información, tales como bloquear la sesión de pantalla al retirarse del equipo y mantener el escritorio libre de documentos con datos sensibles.

ARTÍCULO 57. Se prohíbe a la empresa:

1. Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores sin autorización previa escrita de estos, para cada caso o sin mandamiento judicial, con excepción de los siguientes:
2. 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.
3. Las cooperativas pueden ordenar retención hasta del 50% cincuenta por ciento de salarios y prestaciones, para cubrir sus créditos en la forma y en los casos en que la ley los autorice.
4. Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancías o víveres en almacenes que establezca la empresa.
5. 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.
6. Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores en el ejercicio de su derecho de asociación.
7. Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho al sufragio.
8. Hacer o autorizar propaganda política en los sitios de trabajo.
9. Hacer o permitir la realización de rifas, colectas o suscripciones en los mismos sitios
10. Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7° del ARTÍCULO 57 del código Sustantivo de Trabajo signos convencionales que tienden a perjudicar a los interesados o adoptar el sistema de “lista negra”,
11. cualquiera que sea la modalidad que se utilice para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio.
12. Exigir a la persona en embarazo ejecutar tareas que requieran esfuerzos físicos que puedan producir el aborto o impedir el desarrollo normal del feto, conforme a las recomendaciones y/o restricciones médicas. La negativa de la trabajadora a llevar a cabo estas labores no puede ser razón para disminuir su salario, ni desmejorar sus condiciones de trabajo, por lo tanto, es obligación del empleador garantizar la permanencia y la reubicación en un puesto de trabajo acorde con su estado.
13. Despedir o presionar la renuncia de las personas trabajadoras por razones de carácter religioso, político, racial y/o étnico.
14. Despedir sin justa causa comprobada a los trabajadores que les hubieren presentado pliego de peticiones desde la fecha de presentación del pliego y durante los términos legales de las etapas establecidas para el arreglo del conflicto.
15. Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad (ARTÍCULO 59 C.S.T.)
16. Realizar cualquier acto de discriminación por razón de raza, sexo, creencias religiosas, opinión política, filosófica y en general de cualquier índole.
17. Instalar, descargar o utilizar software, aplicaciones o programas no autorizados expresamente por la empresa, así como el uso de software sin la debida licencia en cualquier equipo o dispositivo propiedad de la compañía.
18. Alterar, modificar o desactivar las configuraciones de seguridad, antivirus, restricciones de navegación o cualquier medida de protección implementada por el área de tecnología en los activos de la empresa.

19. Utilizar el correo electrónico institucional, el acceso a internet o cualquier recurso tecnológico de la empresa para fines personales que puedan poner en riesgo la reputación de la compañía o la seguridad de la red corporativa.

ARTÍCULO 58. Se prohíbe a los trabajadores:

1. Sustraer de su lugar de trabajo, los útiles de trabajo o cualquier elemento sin permiso de la empresa.
2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcóticos o de drogas enervantes.
3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los guardas de seguridad.
4. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o permiso de la empresa. En los casos de manifestaciones, bloqueos o situaciones de orden público que impidan llegar a su lugar de trabajo, deberán informar de manera oportuna a su jefe inmediato y gestión humana para realizar el debido proceso.
5. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución de 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. Utilizar materiales o herramientas entregadas por la empresa en objetivos distintos del trabajo contratado. (ARTÍCULO 60 C.S.T.)
9. Utilizar inadecuadamente los servicios tecnológicos que la Empresa pone al servicio para el desarrollo de las funciones contratadas tales como e Internet, teléfono, celulares corporativos, computador etc.). Lo cual implica que no se debe almacenar, difundir, transmitir, solicitar, inducir o incitar en cualquier forma, actos ilegales, inmorales, engañosos y/o fraudulentos.
10. Solicitar, aceptar o recibir dinero, dádivas, regalos, ventajas o beneficios provenientes de proveedores, clientes, compañeros u otros, de cualquier persona o entidad que tenga relación con la Empresa con el fin de dar trato preferencial o especial a los mismos.
11. Ejecutar cualquier acto que ponga en peligro la seguridad de los compañeros o la de terceras personas, que amenace o perjudique las herramientas máquinas, elementos, instalaciones, edificios o salas de trabajo.
12. No utilizar los elementos de seguridad y de protección personal que se le indiquen o suministren de conformidad con el cargo y funciones contractualmente adquiridas.
13. Mantener dentro de la Empresa en cualquier forma o cantidad, licores embriagantes o tóxicos, explosivos, barbitúricos, estupefacientes, drogas enervantes o cualquier producto semejante.
14. Revelar los secretos técnicos, comerciales o financieros, o dar a conocer asuntos de carácter reservado o confidencial de la Empresa.
15. Crear o alterar documentos para su beneficio personal o de un tercero en perjuicio de la Empresa.
16. Realizar, participar o tolerar cualquier acto de discriminación por razón de raza, sexo, creencias religiosas, opinión política, filosófica y en general de cualquier índole.
17. Ausentarse del lugar de trabajo sin previa autorización de su jefe inmediato y de gestión humana, durante su jornada laboral.

18. Las relaciones de carácter sentimental entre trabajadores que mantengan una relación de subordinación, supervisión o control directo. El incumplimiento de esta disposición dará lugar a las medidas disciplinarias previstas en el presente Reglamento Interno de Trabajo, respetando en todo caso el debido proceso.

CAPÍTULO XV

ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS

ARTÍCULO 59. Para efectos del presente Reglamento Interno de Trabajo, las conductas constitutivas de faltas disciplinarias se clasifican en leves, graves y gravísimas, teniendo en cuenta la naturaleza de la conducta, la afectación generada, los perjuicios ocasionados, la intencionalidad, los antecedentes disciplinarios y las demás circunstancias relevantes del caso.

La Empresa valorará, para efectos de la graduación de la sanción, las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos, la afectación causada a la operación, a los clientes, a los trabajadores o a terceros, la existencia de dolo o culpa, los antecedentes disciplinarios, la reincidencia, el grado de participación del trabajador, las circunstancias atenuantes o agravantes y los demás criterios de razonabilidad y proporcionalidad, garantizando en todo caso el debido proceso y el derecho de defensa.

PARÁGRAFO UNO. La aplicación de las medidas disciplinarias establecidas en el presente Reglamento Interno de Trabajo estará sujeta al análisis individual de cada caso, garantizando el debido proceso, el derecho de defensa y contradicción del trabajador. Para determinar la medida aplicable, la empresa valorará la naturaleza de la conducta, su gravedad, las circunstancias de modo, tiempo y lugar, los antecedentes disciplinarios, el impacto generado y demás criterios aplicables conforme a la legislación laboral vigente.

A. FALTAS LEVES: Se consideran faltas leves aquellas conductas que representan incumplimientos menores de las obligaciones laborales, reglamentarias o procedimentales, siempre que no generen una afectación significativa a la Empresa, clientes o terceros.

1. Retardar hasta quince (15) minutos el ingreso a la jornada laboral sin justificación suficiente, cuando no se genere una afectación significativa al servicio o a la operación.
2. Incurrir en errores menores en los protocolos de atención que no ocasionen afectación al cliente.
3. Utilizar inadecuadamente las herramientas de trabajo sin generar afectación a la operación, al cliente o a la seguridad de la información.
4. Incumplir ocasionalmente indicadores de desempeño o calidad sin que exista afectación relevante.
5. Presentar retrasos injustificados en la conexión a plataformas, sistemas o turnos asignados.
6. Registrar de forma incompleta gestiones o documentación cuando ello no genere consecuencias relevantes para la operación.
7. Utilizar esporádicamente herramientas corporativas para asuntos personales sin autorización.
8. No mantener el puesto de trabajo conforme a los estándares establecidos por la Empresa.

9. Consumir alimentos en áreas no autorizadas.
10. Incumplir los lineamientos de presentación personal o el uso adecuado de la dotación cuando sea obligatoria.
11. No presentar oportunamente evaluaciones internas obligatorias relacionadas con calidad, seguridad de la información o procesos internos.
12. Las demás conductas de similar naturaleza que impliquen incumplimientos menores de las obligaciones laborales.

B. FALTAS GRAVES: Se consideran faltas graves aquellas conductas que impliquen un incumplimiento significativo de las obligaciones legales, contractuales, reglamentarias o de las políticas internas de la Empresa y que afecten o puedan afectar la prestación del servicio, la operación, los recursos, la seguridad de la información, la imagen corporativa o la confianza depositada en el trabajador.

1. Violación de obligaciones contractuales, reglamentarias o instrucciones impartidas por la Empresa.
2. Falta total o parcial a la jornada laboral o turno asignado sin excusa suficiente.
3. Reincidencia sistemática en retardos injustificados.
4. Interrumpir injustificadamente llamadas o brindar atención inadecuada afectando la experiencia del cliente.
5. Salir de las instalaciones durante la jornada sin autorización del jefe inmediato o gestión humana.
6. Incumplir instrucciones del jefe inmediato o gestión humana, afectando la operación o prestación del servicio.
7. Omitir información relevante o realizar acciones que afecten procesos administrativos u operativos.
8. Realizar gestiones en nombre de la Empresa sin autorización.
9. Ingresar personas externas a instalaciones sin autorización.
10. Utilizar equipos, insumos o elementos de la Empresa para fines personales sin autorización..
11. Ausencias injustificadas o abandono del puesto de trabajo.
12. Generación de PQRS atribuibles a negligencia o incumplimiento comprobado.
13. Vencimiento de niveles de servicio por falta de gestión o seguimiento.
14. Incumplimiento de protocolos o flujos de escalamiento causando retrasos operativos.
15. Trato inadecuado, lenguaje inapropiado o falta de cortesía con clientes o compañeros.
16. Abandono de turno sin realizar entrega adecuada de casos pendientes.
17. Incumplir las funciones, responsabilidades y deberes inherentes al cargo establecidos en el contrato de trabajo, el perfil del cargo, el presente Reglamento Interno de Trabajo o las instrucciones impartidas por la Empresa.

C. FALTAS GRAVÍSIMAS: Se consideran faltas gravísimas aquellas conductas que constituyan un incumplimiento grave de las obligaciones legales, contractuales o reglamentarias y que afecten de manera significativa la confianza depositada en el trabajador, la seguridad de la información, la continuidad del servicio, los activos de la Empresa, la integridad de las personas, la prestación del servicio o que puedan constituir justa causa para la terminación del contrato de trabajo, conforme a la legislación laboral vigente.

Se consideran faltas gravísimas, entre otras, las siguientes:

1. Apropiarse, sustraer, ocultar, destruir o intentar apropiarse de dinero, bienes, equipos, herramientas, documentos, información, activos o cualquier otro elemento de propiedad de la Empresa, de los clientes, proveedores o compañeros de trabajo.
2. Incurrir en actos de fraude, falsedad, engaño, abuso de confianza o cualquier conducta deshonesta en perjuicio de la Empresa, sus clientes, proveedores o terceros.
3. Alterar, falsificar, adulterar, destruir u ocultar documentos físicos o electrónicos, registros, soportes, reportes, indicadores, controles, métricas o cualquier información relacionada con la operación de la Empresa.
4. Divulgar, revelar, copiar, extraer, almacenar, transferir o utilizar sin autorización información confidencial, reservada, estratégica o propiedad intelectual de la Empresa o de sus clientes.
5. Compartir bases de datos, información de clientes, credenciales, contraseñas, códigos de acceso, tokens o cualquier mecanismo de autenticación sin autorización.
6. Acceder, permitir el acceso o utilizar cuentas, usuarios o credenciales asignadas a otros trabajadores o terceros sin autorización.
7. Realizar tratamiento indebido de datos personales o incumplir las obligaciones relacionadas con la protección de datos personales establecidas en la ley o en las políticas internas de la Empresa.
8. Instalar software no autorizado, modificar configuraciones de seguridad, deshabilitar controles tecnológicos o ejecutar acciones que comprometan la seguridad informática o la infraestructura tecnológica de la Empresa o de sus clientes.
9. Eliminar, alterar, dañar o destruir intencionalmente información, bases de datos, archivos, equipos, sistemas, redes, aplicaciones o cualquier activo tecnológico de la Empresa o de sus clientes.
10. Manipular indicadores, métricas, tiempos de atención, registros, tickets, encuestas, evidencias, reportes o cualquier información con el propósito de alterar resultados o generar beneficios indebidos.
11. Suplantar la identidad de trabajadores, clientes, proveedores o terceros, o realizar autorizaciones, aprobaciones o registros utilizando información o credenciales ajenas.
12. Incurrir en conductas constitutivas de acoso laboral, acoso sexual laboral, discriminación, violencia física, psicológica, verbal, económica o cualquier otra forma de violencia en el entorno laboral.
13. Presentarse al trabajo o permanecer en él bajo los efectos del alcohol, sustancias psicoactivas o drogas que afecten la seguridad, el desempeño laboral o la adecuada prestación del servicio, o consumirlas durante la jornada laboral cuando ello comprometa la operación, la seguridad o la integridad de las personas.
14. Portar, ingresar o utilizar armas, explosivos u otros elementos peligrosos en las instalaciones de la Empresa o durante la prestación del servicio, salvo autorización legal o por la naturaleza del cargo.
15. Desobedecer de manera deliberada las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo cuando ello genere un riesgo grave para la vida, la integridad o la seguridad propia o de terceros.
16. Incurrir en actos de corrupción, soborno, conflicto de intereses no revelado, recepción u ofrecimiento de beneficios indebidos relacionados con la actividad laboral.
17. Utilizar el nombre, la imagen, la representación o la información de la Empresa para fines personales o de terceros sin autorización.
18. Reincidir en la comisión de faltas graves previamente sancionadas, cuando ello evidencie un incumplimiento reiterado de las obligaciones laborales o configure una justa causa de terminación del contrato de trabajo.
19. Incumplir gravemente las obligaciones propias del cargo cuando ello ocasione un perjuicio económico, operativo, reputacional o legal para la Empresa o para sus clientes.

20. Las demás conductas que, por su naturaleza o gravedad, constituyan justa causa para la terminación del contrato de trabajo de conformidad con el Código Sustantivo del Trabajo, el contrato de trabajo, el presente Reglamento Interno de Trabajo y las demás normas aplicables.

ARTÍCULO 60. La empresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en contrato de trabajo (ARTÍCULO 114, C.S.T.)

Según la gravedad de la falta y previo cumplimiento del procedimiento disciplinario establecido en el presente Reglamento Interno de Trabajo, la Empresa podrá imponer cualquiera de las siguientes sanciones disciplinarias:

1. Llamado de atención verbal.
2. Llamado de atención escrito.
3. Suspensión disciplinaria del contrato de trabajo hasta por ocho (8) días por la primera vez, cuando la gravedad de la falta así lo amerite.
4. Suspensión disciplinaria de 5 a 8 días en caso de reincidencia, de conformidad con lo previsto en el Código Sustantivo del Trabajo.

ARTÍCULO 61. La terminación del contrato de trabajo con justa causa no tendrá la naturaleza de sanción disciplinaria. Por lo tanto, corresponderá al ejercicio de la facultad legal y contractual de dar por terminado el vínculo laboral ante la ocurrencia de una de las causales previstas en la ley, el contrato de trabajo, el presente Reglamento Interno de Trabajo o cualquier otra disposición aplicable.

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

ARTÍCULO 62. El trabajador será citado a rendir diligencia de descargos el fin de ejercer su derecho a la defensa, en dicha comunicación se evidenciará el motivo, lugar, día y hora en las cuales deberá presentarse, conforme al procedimiento establecido en el ARTÍCULO 84 del presente reglamento.

PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de que el trabajador no comparezca a la primera citación o se niegue a rendir su versión en diligencia de descargos, en garantía del debido proceso, la empresa realizará una segunda citación. Para esta nueva actuación no será necesario conceder nuevamente el término de cinco (5) días previsto en la ley, salvo que el trabajador justifique válidamente las razones por las cuales no asistió a la primera citación.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Agotado el procedimiento anterior y de no haber respuesta por parte del trabajador, la empresa continuará el trámite disciplinario con fundamento en las pruebas legalmente recaudadas y procederá a adoptar una decisión debidamente motivada e impondrá la medida disciplinaria a que haya lugar de acuerdo con la conducta en la que incurrió el trabajador.

ARTÍCULO 63. Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador o las personas facultadas para imponer sanciones, deben dar oportunidad de ser oído al trabajador, razón por la cual, para garantizar el derecho fundamental al debido proceso, defensa y contradicción, se dará aplicación al siguiente proceso disciplinario en cumplimiento de lo señalado en el ARTÍCULO 7º de la Ley 2466 de 2025 así:

1. Comunicación formal de la apertura del proceso al trabajador.
2. La indicación de hechos, conductas u omisiones que motivan el proceso, la cual deberá constar por escrito.
3. El traslado al trabajador de todas y cada una de las pruebas que fundamentan los hechos, conductas u omisiones del proceso.
4. La indicación de un término no inferior a cinco (5) días para que el trabajador pueda manifestarse frente a los motivos del proceso, controvertir las pruebas y allegar las que considere necesarias para sustentar su defensa.
5. El pronunciamiento definitivo debidamente motivado identificando específicamente la(s) causa(s) o motivo(s) de la decisión.
6. La posibilidad del trabajador de apelar la decisión.

ARTÍCULO 64. El trabajador podrá apelar la sanción impuesta dentro del término de tres (3) días hábiles contados a partir de la notificación de la medida disciplinaria, la decisión será resuelta por la Gerencia a más tardar dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al día en que se haya interpuesto el recurso de apelación.

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

La imposición de sanciones disciplinarias no limita la facultad legal del empleador para dar por terminado el contrato de trabajo cuando se configure una justa causa prevista en la legislación laboral, el contrato de trabajo o el presente Reglamento Interno de Trabajo.

CAPÍTULO XVI

MECANISMOS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, DISCRIMINACIÓN, VIOLENCIAS EN EL TRABAJO Y PROCEDIMIENTO INTERNO DE ATENCIÓN

ARTÍCULO 65. Política de prevención: La Empresa promoverá ambientes de trabajo seguros, respetuosos, inclusivos y libres de acoso laboral, discriminación y cualquier forma de violencia en el trabajo, garantizando el respeto por la dignidad humana, la igualdad, la salud física y mental, la convivencia laboral y el bienestar de todos los trabajadores.

Se entiende por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable ejercida sobre un trabajador por parte del empleador, superior jerárquico, compañero de trabajo o subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, angustia, causar perjuicio laboral, generar desmotivación o inducir la renuncia, conforme a la Ley 1010 de 2006 y las normas que la modifiquen o sustituyan.

Igualmente, la Empresa rechaza cualquier conducta de discriminación, violencia física, psicológica, verbal o cualquier actuación que afecte la dignidad humana o la convivencia laboral.

PARÁGRAFO PRIMERO. Los mecanismos de prevención estarán orientados a fortalecer la convivencia laboral, la comunicación respetuosa, la inclusión, la prevención de riesgos psicosociales y la promoción de la salud mental.

PARÁGRAFO SEGUNDO. En todas las actuaciones se garantizarán la confidencialidad, la imparcialidad, el debido proceso, la protección contra represalias y el trato digno para las personas involucradas.

ARTÍCULO 66. Mecanismos de prevención. La Empresa implementará, entre otros, los siguientes mecanismos de prevención:

1. Actividades de información, capacitación y sensibilización sobre acoso laboral, discriminación, violencia en el trabajo, riesgos psicosociales y salud mental.
2. Campañas de divulgación relacionadas con:
 - a. Conductas constitutivas de acoso laboral, discriminación y violencia en el trabajo.
 - b. Factores atenuantes y agravantes previstos en la legislación aplicable.
 - c. Canales internos de atención y mecanismos de protección.
3. Espacios de diálogo, escucha activa y fortalecimiento de la convivencia laboral.
4. Actividades participativas dirigidas a:
 - a. Promover el respeto y la convivencia.
 - b. Formular recomendaciones para mejorar el ambiente laboral.
 - c. Identificar factores de riesgo psicosocial.
 - d. Promover la protección de la salud mental.
 - e. Implementar las demás acciones preventivas definidas dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

ARTÍCULO 67. Comité de Convivencia Laboral y canales de atención. La Empresa contará con un Comité de Convivencia Laboral conformado de acuerdo con la normatividad vigente. El Comité desarrollará actividades de promoción, prevención y atención relacionadas con el acoso laboral, los conflictos de convivencia, la discriminación y otras formas de violencia en el trabajo.

Las quejas podrán presentarse a través del correo electrónico comitedeconvivencia@servitel.co o mediante los demás canales físicos o virtuales definidos por la Empresa. Toda actuación será desarrollada bajo criterios de confidencialidad, imparcialidad, respeto, celeridad y protección de los derechos de las personas involucradas.

ARTÍCULO 68. Procedimiento interno de atención. El procedimiento para la atención de situaciones relacionadas con acoso laboral, discriminación, conflictos de convivencia y demás formas de violencia en el trabajo será el siguiente:

1. Presentación de la queja mediante el correo electrónico comitedeconvivencia@servitel.co o por cualquiera de los canales habilitados por la Empresa.
2. Recepción y análisis confidencial por parte de la instancia competente.
3. Escucha de las personas involucradas garantizando el debido proceso.
4. Reuniones, entrevistas y análisis de la situación por parte del Comité de Convivencia Laboral.
5. Formulación de recomendaciones, acuerdos de convivencia y acciones preventivas cuando sean procedentes.
6. Traslado a las áreas competentes cuando los hechos puedan constituir una falta disciplinaria o requieran otra actuación administrativa.
7. Seguimiento a los compromisos y recomendaciones adoptadas.
8. El procedimiento interno no limita el derecho de acudir ante las autoridades competentes.

ARTÍCULO 69. Garantías del procedimiento. Todas las actuaciones deberán desarrollarse bajo los principios de confidencialidad, imparcialidad, respeto, buena fe, protección de la dignidad humana, debido proceso, no revictimización y prohibición de represalias.

La Empresa garantizará que todas las personas que participen en estos procedimientos reciban un trato digno, respetuoso y libre de cualquier forma de discriminación o estigmatización.

CAPÍTULO XVII

MECANISMOS DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL LABORAL

ARTÍCULO 70. Política de prevención del acoso sexual laboral. La Empresa rechaza cualquier forma de acoso sexual en el contexto laboral y promoverá ambientes de trabajo seguros, dignos, respetuosos y libres de cualquier conducta que atente contra la dignidad, la libertad, la integridad, la igualdad o el bienestar de las personas.

Para efectos del presente Reglamento, toda actuación relacionada con presunto acoso sexual laboral será atendida conforme a la legislación vigente, garantizando la confidencialidad, la protección de la persona denunciante, la no revictimización, el debido proceso, la prohibición de represalias y el respeto por los derechos de todas las personas involucradas.

PARÁGRAFO. La Empresa implementará acciones permanentes de prevención mediante actividades de información, capacitación, sensibilización y divulgación orientadas a identificar, prevenir y erradicar el acoso sexual laboral, promoviendo una cultura de respeto e igualdad.

ARTÍCULO 71. Canal especializado de atención al presunto acoso sexual laboral. La Empresa dispondrá del correo electrónico presuntoacososexual@servitel.co, como canal especializado para la recepción confidencial de reportes relacionados con presuntas conductas de acoso sexual laboral.

Las denuncias serán gestionadas con estricta reserva por las instancias competentes, garantizando:

1. La confidencialidad de la información.
2. La protección de la persona denunciante y de los testigos.
3. La no revictimización.
4. El debido proceso.
5. La prohibición de represalias.
6. La adopción de las medidas preventivas que resulten procedentes.

La utilización del canal interno no limita el derecho de acudir ante las autoridades administrativas o judiciales competentes.

ARTÍCULO 72. Medidas de protección y atención. Cuando las circunstancias del caso lo ameriten, la Empresa podrá adoptar medidas preventivas, razonables, temporales y proporcionales dirigidas a proteger a las personas involucradas y evitar la continuidad de las conductas reportadas.

Entre otras, podrán adoptarse las siguientes medidas:

- a. Separación temporal de las personas involucradas.
- b. Ajustes temporales de horarios, funciones, ubicación o condiciones de interacción laboral.
- c. Restricción temporal de contacto entre las personas involucradas.
- d. Acompañamiento por parte de las áreas competentes.
- e. Cualquier otra medida preventiva que resulte necesaria según las circunstancias del caso.

Se prohíbe cualquier acto de represalia, intimidación, amenaza, retaliación, hostigamiento o afectación injustificada de las condiciones laborales de quienes presenten denuncias, participen como testigos o colaboren en las actuaciones internas.

Las comunicaciones recibidas a través de estos canales serán gestionadas bajo criterios de confidencialidad, respeto, imparcialidad, no revictimización y protección integral de las personas involucradas.

CAPÍTULO XVIII

MODALIDADES DE TRABAJO Y DESCONEXIÓN LABORAL

ARTÍCULO 73. Implementación de modalidades de trabajo a distancia. La Empresa podrá implementar modalidades de trabajo remoto, teletrabajo y demás formas de prestación del servicio autorizadas por la legislación laboral vigente, de acuerdo con las necesidades organizacionales, la naturaleza de los cargos, la viabilidad operativa, las condiciones técnicas requeridas y el cumplimiento de la normatividad aplicable.

La adopción de estas modalidades no modificará la existencia del vínculo laboral ni las obligaciones derivadas del contrato de trabajo. En consecuencia, se mantendrán vigentes los deberes relacionados con el cumplimiento de la jornada cuando sea aplicable, la entrega oportuna de resultados, la confidencialidad, la seguridad de la información,

la protección de datos personales, el uso adecuado de los recursos tecnológicos y las demás obligaciones previstas en el contrato de trabajo, el presente Reglamento Interno de Trabajo y las políticas internas de la Empresa.

ARTÍCULO 74. Trabajo remoto. La Empresa podrá implementar la modalidad de trabajo remoto conforme a lo establecido en la Ley 2121 de 2021 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

El trabajo remoto corresponde a una forma de ejecución del contrato de trabajo en la cual toda la relación laboral, desde su inicio hasta su terminación, se desarrolla de manera remota mediante la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) u otros medios que permitan la prestación personal del servicio, sin requerir la presencia física del trabajador en las instalaciones de la Empresa, cuando la naturaleza del cargo y las necesidades del servicio así lo permitan.

La Empresa determinará los cargos susceptibles de esta modalidad, así como las condiciones para su implementación, las herramientas tecnológicas, los mecanismos de seguimiento, los canales de comunicación y los demás aspectos necesarios para la adecuada prestación del servicio.

ARTÍCULO 75. Teletrabajo. La Empresa podrá implementar la modalidad de teletrabajo conforme a lo establecido en la Ley 1221 de 2008, la Ley 2466 de 2025, el Decreto 1072 de 2015 y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Para efectos del presente Reglamento, la Empresa implementará la modalidad de teletrabajo híbrido, entendida como aquella en la cual el trabajador alterna la prestación de sus servicios entre las instalaciones de la Empresa y un lugar previamente autorizado para el desarrollo de sus funciones, mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), de conformidad con las necesidades del servicio y las condiciones definidas por la Empresa.

La Empresa determinará los cargos susceptibles de esta modalidad, los días o períodos de presencialidad y de trabajo a distancia, las herramientas tecnológicas requeridas, los mecanismos de seguimiento, las medidas de seguridad de la información, las condiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo y los demás lineamientos necesarios para la adecuada prestación del servicio.

PARÁGRAFO. En caso de que la Empresa decida implementar cualquiera de las demás modalidades de teletrabajo previstas en la legislación vigente, estas se regirán por las disposiciones legales aplicables y por las políticas internas que para tal efecto adopte la Empresa.

ARTÍCULO 76. Herramientas de trabajo, seguridad de la información y confidencialidad. La Empresa podrá suministrar las herramientas tecnológicas, equipos, aplicaciones, accesos y demás recursos necesarios para la adecuada ejecución de las funciones bajo las modalidades de trabajo remoto o teletrabajo, cuando así corresponda, de acuerdo con las necesidades del servicio y la normatividad vigente.

Los trabajadores deberán:

1. Utilizar adecuadamente los equipos, herramientas tecnológicas, sistemas de información y recursos suministrados por la Empresa.
2. Cumplir las políticas de seguridad de la información, protección de datos personales y confidencialidad establecidas por la Empresa.
3. Proteger usuarios, contraseñas, códigos de acceso y demás mecanismos de autenticación asignados, absteniéndose de compartirlos con terceros.
4. Reportar oportunamente daños, pérdidas, accesos no autorizados, incidentes de seguridad o cualquier situación que pueda afectar la información o infraestructura tecnológica de la Empresa.
5. Abstenerse de instalar programas, aplicaciones o herramientas no autorizadas que puedan afectar la seguridad tecnológica de la Empresa.

El trabajador no podrá divulgar, compartir o utilizar para fines diferentes a los laborales la información reservada, confidencial o restringida a la que tenga acceso en desarrollo de sus funciones.

ARTÍCULO 77. Obligaciones del trabajador bajo modalidades de trabajo a distancia. Los trabajadores que presten sus servicios bajo las modalidades de trabajo remoto o teletrabajo deberán cumplir, además de las obligaciones legales, contractuales y reglamentarias, las siguientes:

1. Cumplir las obligaciones derivadas del contrato de trabajo, Reglamento Interno de Trabajo y políticas corporativas.
2. Cumplir la jornada laboral, horarios establecidos y mecanismos de disponibilidad definidos por la Empresa.
3. Mantener comunicación efectiva con sus líderes y equipos de trabajo mediante los canales autorizados.
4. Cumplir los objetivos, responsabilidades, indicadores y entregables asociados a su cargo.
5. Garantizar condiciones adecuadas para la ejecución de sus funciones, incluyendo aspectos relacionados con orden, seguridad, ergonomía y prevención de riesgos laborales.
6. Participar en las actividades de capacitación, seguimiento y evaluación establecidas por la Empresa.

ARTÍCULO 78. Auxilio de conectividad. La Empresa reconocerá el auxilio de conectividad digital a los trabajadores que presten sus servicios bajo la modalidad de teletrabajo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1221 de 2008, la Ley 2466 de 2025 y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Tendrán derecho a este auxilio los teletrabajadores que devenguen hasta dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes y cumplan los requisitos establecidos en la legislación aplicable. El auxilio de conectividad digital se reconocerá en reemplazo del auxilio de transporte, cuando legalmente corresponda.

El reconocimiento, pago y las condiciones para el otorgamiento del auxilio de conectividad se efectuarán de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

En ningún caso el trabajador tendrá derecho a recibir simultáneamente el auxilio de transporte y el auxilio de conectividad digital. En consecuencia, únicamente podrá percibir uno de estos beneficios, independientemente de la modalidad de teletrabajo autorizada por la Empresa.

ARTÍCULO 79. Seguridad y salud en el trabajo. La Empresa implementará las acciones necesarias para la gestión de los riesgos laborales asociados a las modalidades de trabajo remoto, teletrabajo y trabajo híbrido, conforme al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

Los trabajadores deberán cumplir las recomendaciones de seguridad, autocuidado, ergonomía, prevención de riesgos laborales y demás lineamientos establecidos por la Empresa y la Administradora de Riesgos Laborales (ARL). La Empresa podrá realizar seguimiento a las condiciones laborales del trabajador bajo estas modalidades, respetando los derechos fundamentales, la privacidad y la intimidad del trabajador.

ARTÍCULO 80. Derecho a la desconexión laboral. La Empresa garantizará el derecho a la desconexión laboral de todos los trabajadores, conforme a la Ley 2191 de 2022 y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

Los trabajadores tendrán derecho a no atender comunicaciones, requerimientos, instrucciones o solicitudes laborales fuera de su jornada laboral, durante sus descansos, vacaciones, permisos, licencias y demás tiempos de descanso establecidos legalmente. La Empresa promoverá prácticas organizacionales orientadas al equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar, así como la prevención de riesgos psicosociales asociados a la hiperconectividad laboral.

PARÁGRAFO PRIMERO. La desconexión laboral no limita los deberes especiales de disponibilidad que puedan aplicar a trabajadores que desempeñen cargos de dirección, confianza, manejo, atención de emergencias o funciones cuya naturaleza requiera disponibilidad conforme a la legislación vigente y las condiciones pactadas. Para dichos trabajadores serán aplicables los principios asociados al respeto por los tiempos de descanso, desconexión y equilibrio entre la vida laboral y personal, teniendo en cuenta la naturaleza especial de sus funciones y las excepciones previstas legalmente.

CAPÍTULO XIX

PREVENCIÓN DE VIOLENCIA, ACOSO Y DISCRIMINACIÓN

ARTÍCULO 81. La empresa rechaza cualquier acto de violencia, acoso, discriminación o trato irrespetuoso en el entorno laboral, incluyendo conductas relacionadas con género, orientación sexual, identidad de género, raza, origen étnico, discapacidad, religión, edad, condición social, opinión o cualquier otra condición protegida por la ley. Se promoverán ambientes laborales seguros, respetuosos e inclusivos, libres de violencia física, psicológica, verbal, sexual o económica.

ARTÍCULO 82. La empresa implementará acciones preventivas, pedagógicas y correctivas orientadas a:

1. Promover el respeto y la convivencia laboral.
2. Prevenir el acoso laboral, acoso sexual y demás formas de violencia en el trabajo.
3. Fomentar la igualdad de oportunidades y la no discriminación.
4. Proteger la salud mental y el bienestar de los trabajadores.
5. Garantizar canales confidenciales de reporte y atención.

PARÁGRAFO. Toda actuación relacionada con reportes de violencia, discriminación o acoso será tratada bajo principios de confidencialidad, respeto, debida diligencia y no revictimización.

CAPÍTULO XX

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ARTÍCULO 83. La empresa dará tratamiento a los datos personales de trabajadores, aspirantes, contratistas y demás titulares conforme a los principios y disposiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y la política interna de tratamiento de datos personales.

ARTÍCULO 84. Los trabajadores deberán:

1. Utilizar la información personal, reservada o confidencial únicamente para fines laborales autorizados.
2. Proteger la confidencialidad de la información conocida en ejercicio de sus funciones.
3. Abstenerse de divulgar, copiar, alterar o utilizar indebidamente información de la empresa, clientes, proveedores o trabajadores.
4. Cumplir las políticas de seguridad de la información y protección de datos establecidas por la empresa.

ARTÍCULO 85. El incumplimiento de las obligaciones relacionadas con protección de datos y confidencialidad podrá dar lugar a medidas disciplinarias conforme al presente reglamento y a la normatividad vigente.

CAPÍTULO XXI

PREVENCIÓN DEL CONSUMO DE ALCOHOL, TABACO Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS

ARTÍCULO 86. La empresa promoverá ambientes de trabajo seguros y saludables mediante actividades de prevención del consumo de alcohol, tabaco, cigarrillos electrónicos y sustancias psicoactivas, en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

ARTÍCULO 87. Se prohíbe presentarse al trabajo bajo efectos de alcohol, sustancias psicoactivas o medicamentos que afecten la capacidad para desempeñar las funciones de manera segura.

ARTÍCULO 88. La empresa podrá desarrollar actividades de promoción de la salud, prevención del consumo y acompañamiento psicosocial conforme a la normatividad vigente y respetando la dignidad y derechos fundamentales de los trabajadores.

PARÁGRAFO. Cualquier procedimiento de evaluación o control relacionado con consumo de alcohol o sustancias psicoactivas deberá realizarse respetando la confidencialidad, dignidad humana, debido proceso y normativa vigente.

SISTEMAS DE CIRCUITO CERRADO, MONITOREO Y CANALES DE COMUNICACIÓN

ARTÍCULO 89: La empresa podrá implementar o instalar sistemas de circuito cerrado de televisión (CCTV), cámaras de videovigilancia, grabación de imágenes y monitoreo en las áreas de sus instalaciones que considere necesarias. Los trabajadores conocen y aceptan que durante su permanencia en las instalaciones de la empresa podrán ser captados por cámaras de seguridad y demás mecanismos de monitoreo autorizados, sin perjuicio de su derecho a la intimidad en aquellos espacios que, por su propia naturaleza, se encuentren legalmente excluidos de cualquier forma de vigilancia.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las imágenes, grabaciones y demás datos personales recolectados mediante estos sistemas serán tratados conforme a los principios, derechos y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas que la modifiquen complementen o sustituyan, así como de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales adoptada por la empresa.

ARTÍCULO 90. La empresa podrá implementar sistemas de identificación y control de acceso mediante mecanismos biométricos, tales como huella dactilar, reconocimiento facial u otras tecnologías autorizadas con el propósito de verificar la identidad de los trabajadores, controlar los horarios de ingreso y salida, gestionar la seguridad de las instalaciones y cumplir las obligaciones derivadas de la relación laboral.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los datos biométricos recolectados serán considerados datos personales de carácter sensible y su tratamiento se realizará con estricta observancia de las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012, la Política de Tratamiento de Datos Personales de la empresa y demás normas reglamentarias, adoptando en todo caso las medidas de seguridad necesarias para garantizar su confidencialidad, integridad y adecuada protección.

ARTÍCULO 91. Los canales de comunicación de SERVITELECOMUNICACIONES S.A.S. son los siguientes:

Gerencia	Leonardo.sanchez@servitel.co
Talento Humano-SST-Copasst	Nelsy.hernandez@servitel.co
Notificaciones judiciales	notificaciones@servitel.co
Quejas	buzonquejas@servitel.co
Acoso sexual	presuntoacososexual@servitel.co
Comité de convivencia laboral	comitedeconvivencia@servitel.co

CAPITULO XXII

SISTEMA DE CUMPLIMIENTO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA

La Empresa promoverá una cultura organizacional basada en la ética, transparencia, legalidad, integridad y responsabilidad empresarial, mediante la implementación de mecanismos orientados a prevenir, detectar y gestionar riesgos asociados al lavado de activos, financiación del terrorismo, financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, corrupción, soborno, fraude, conflictos de interés y demás conductas contrarias a los principios corporativos.

Todos los trabajadores, independientemente de su cargo o nivel jerárquico, deberán conocer, cumplir y aplicar las políticas, procedimientos, códigos, manuales y demás disposiciones internas relacionadas con el Sistema de Cumplimiento, Ética y Transparencia de la Empresa.

Los trabajadores deberán informar oportunamente cualquier situación que pueda generar un conflicto de interés real, potencial o aparente dentro de la relación laboral, especialmente cuando exista una relación personal, familiar o afectiva entre trabajadores que pueda afectar la objetividad, imparcialidad, toma de decisiones o adecuada ejecución de las funciones.

Cuando se presente una situación de esta naturaleza, la empresa podrá implementar medidas administrativas razonables orientadas a prevenir conflictos de interés, preservar la transparencia, evitar situaciones de favoritismo, abuso de autoridad, acoso laboral o afectación del clima organizacional.

ARTÍCULO 92. Obligaciones de los trabajadores en materia de cumplimiento corporativo.

Son obligaciones de todos los trabajadores:

1. Cumplir las políticas, procedimientos y controles establecidos por la Empresa en materia de prevención del lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (SAGRILAF), cuando aplique conforme a la naturaleza y obligaciones regulatorias de la Empresa.
2. Cumplir las disposiciones establecidas en el Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), Código de Ética, políticas anticorrupción y demás lineamientos internos de la Empresa.
3. Reportar oportunamente cualquier operación, actividad o situación que pueda ser considerada inusual, sospechosa o contraria a las políticas internas de cumplimiento.
4. Informar cualquier posible conflicto de interés real, potencial o aparente que pueda afectar la objetividad, independencia o transparencia en la toma de decisiones.
5. Reportar actos relacionados con corrupción, soborno nacional o transnacional, fraude, apropiación indebida de recursos, falsedad documental o cualquier conducta contraria a la ética empresarial.
6. Proteger la información reservada, confidencial o privilegiada a la que tenga acceso debido a sus funciones, evitando su divulgación, uso indebido o entrega a terceros no autorizados.

7. Proteger la información reservada, confidencial o privilegiada a la que acceda en el ejercicio de sus funciones, evitando su divulgación, uso indebido o entrega a terceros no autorizados.

ARTÍCULO 93. Canales de denuncia y reporte.: Todo trabajador tendrá el deber de informar a través de los canales de denuncia establecidos por la Empresa cualquier hecho, situación o conducta que pueda constituir o estar relacionada con:

- a. Lavado de activos.
- b. Financiación del terrorismo o actividades ilícitas.
- c. Corrupción.
- d. Soborno nacional o transnacional.
- e. Fraude o intento de fraude.
- f. Conflictos de interés no revelados.
- g. Violaciones al Código de Ética, políticas internas o principios corporativos.
- h. Uso indebido de información reservada o activos de la Empresa.

Los reportes podrán realizarse a través de los canales internos definidos por la Empresa, garantizando mecanismos accesibles, confidenciales y seguros para la recepción y gestión de las denuncias.

La Empresa dispondrá de los siguientes canales:

- Canal de denuncias corporativas: buzonquejas@servitel.co
- Correo electrónico dispuesto para reportes de cumplimiento: notificaciones@servitel.co
- Los demás canales internos que la Empresa habilite para estos fines.

ARTÍCULO 94. Protección al denunciante. La Empresa garantizará la confidencialidad de la información suministrada por las personas que realicen reportes o denuncias de buena fe relacionados con posibles incumplimientos éticos, legales o corporativos.

Se prohíbe expresamente cualquier tipo de represalia, retaliación, intimidación, amenaza, hostigamiento, discriminación o afectación laboral injustificada contra quien presente una denuncia, participe como testigo, suministre información o colabore en procesos internos de investigación. La presentación de reportes de buena fe no generará consecuencias negativas para el trabajador, aun cuando posteriormente no se logre confirmar la situación informada, siempre que no exista actuación malintencionada, falsa o fraudulenta.

ARTÍCULO 95. Conflictos de interés. Los trabajadores deberán actuar siempre buscando el beneficio de la Empresa y evitando situaciones que puedan afectar su independencia, objetividad o imparcialidad en el desarrollo de sus funciones.

Todo trabajador deberá informar oportunamente cualquier situación que pueda constituir un conflicto de interés real, potencial o aparente, incluyendo:

1. Relaciones personales, familiares o económicas con proveedores, contratistas, clientes, aliados estratégicos o cualquier tercero relacionado con la Empresa.
2. Vínculos familiares o personales con trabajadores que puedan generar influencia, dependencia jerárquica, toma de decisiones o intervención en procesos internos.
3. Participación en actividades externas, negocios o intereses particulares que puedan interferir con sus responsabilidades laborales.

Cuando exista un conflicto de interés, el trabajador deberá abstenerse de participar en decisiones, evaluaciones, aprobaciones, negociaciones o actuaciones en las cuales exista un interés particular, directo o indirecto, e informar oportunamente a su jefe inmediato y/o al área competente.

ARTÍCULO 96. Regalos, invitaciones, beneficios y hospitalidades. Ningún trabajador podrá aceptar, solicitar o recibir regalos, invitaciones, beneficios, viajes, comisiones, pagos, favores, ventajas económicas o cualquier otro tipo de beneficio ofrecido por clientes, proveedores, contratistas o terceros relacionados con la Empresa, cuando estos puedan influir o aparentar influir en sus decisiones, actuaciones laborales o en la relación comercial.

Los trabajadores deberán actuar bajo criterios de transparencia, imparcialidad e independencia, reportando cualquier ofrecimiento que pueda representar un riesgo ético o de cumplimiento.

La aceptación de beneficios excepcionales únicamente podrá realizarse cuando se encuentre autorizada conforme a las políticas internas de la Empresa y no comprometa la objetividad del trabajador.

ARTÍCULO 97. Debida diligencia y conocimiento de contrapartes. Los trabajadores deberán colaborar con los procesos de conocimiento de contrapartes, actualización documental, validación de información y demás actividades de debida diligencia desarrolladas por la Empresa.

En consecuencia, deberán suministrar información completa, veraz y oportuna cuando sea requerida dentro de los procesos de vinculación, actualización, evaluación o seguimiento de clientes, proveedores, contratistas, aliados estratégicos o terceros relacionados con la Empresa.

La negativa injustificada a suministrar información requerida, la entrega de información falsa o la omisión de reportes obligatorios podrá constituir un incumplimiento de las obligaciones laborales y reglamentarias.

ARTÍCULO 98. Incumplimiento del sistema de cumplimiento, ética y transparencia. El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente CAPÍTULO, las políticas internas de cumplimiento, el Código de Ética, el Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), las políticas SAGRILAF o cualquier otra disposición relacionada con la prevención de riesgos corporativos, podrá dar lugar a la aplicación de medidas disciplinarias conforme al procedimiento establecido en el presente Reglamento Interno de Trabajo, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

CAPITULO XXIII

USO RESPONSABLE DE HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS E INTELIGENCIA ARTIFICIAL.

ARTÍCULO 99. Los trabajadores podrán utilizar herramientas de inteligencia artificial únicamente cuando su uso haya sido autorizado por la Empresa y conforme a las políticas internas de seguridad de la información, protección de datos personales, confidencialidad y propiedad intelectual.

En el uso de herramientas de inteligencia artificial, los trabajadores deberán:

1. Utilizar únicamente herramientas autorizadas por la Empresa para el desarrollo de actividades laborales.
2. Evitar ingresar, cargar, compartir o procesar información confidencial, reservada o restringida de la Empresa, clientes, proveedores o terceros en plataformas de inteligencia artificial no autorizadas.
3. Verificar la exactitud, integridad y pertinencia de la información generada mediante herramientas de inteligencia artificial antes de utilizarla o divulgarla.
4. Mantener la responsabilidad humana sobre las decisiones, documentos, análisis o contenidos generados con apoyo de inteligencia artificial.
5. Respetar los derechos de propiedad intelectual, derechos de autor y demás disposiciones aplicables sobre la información utilizada o generada mediante estas herramientas.
6. Reportar cualquier incidente relacionado con el uso inadecuado de herramientas de inteligencia artificial que pueda generar riesgos para la Empresa, sus clientes o terceros.

El uso no autorizado de herramientas de inteligencia artificial, así como la divulgación o exposición de información protegida mediante estas plataformas, podrá constituir un incumplimiento de las obligaciones laborales y reglamentarias.

ARTÍCULO 100. Ciberseguridad y protección de accesos. Los trabajadores deberán cumplir las medidas de seguridad tecnológica establecidas por la Empresa para proteger los sistemas, aplicaciones, redes, equipos, plataformas y demás recursos tecnológicos utilizados para el desarrollo de sus funciones.

Son obligaciones de los trabajadores en materia de ciberseguridad:

1. Utilizar mecanismos de autenticación segura definidos por la Empresa, incluyendo autenticación multifactor (MFA) cuando aplique.
2. Proteger sus credenciales de acceso, usuarios, contraseñas, códigos de autenticación, tokens y demás mecanismos de seguridad asignados.
3. Mantener la confidencialidad de sus datos de acceso y evitar compartirlos con otros trabajadores, contratistas o terceros.
4. No utilizar credenciales de otros usuarios ni permitir el acceso de personas no autorizadas a sistemas, aplicaciones o información corporativa.
5. Cambiar sus contraseñas cuando sea requerido por la Empresa o cuando exista sospecha de compromiso de seguridad.

6. Reportar oportunamente cualquier incidente de seguridad, acceso no autorizado, pérdida de información, intento de fraude, correo sospechoso, programa maligno o vulnerabilidad identificada.
7. Utilizar únicamente equipos, aplicaciones, dispositivos y herramientas tecnológicas autorizadas por la Empresa para el desarrollo de sus funciones.
8. Abstenerse de instalar software, aplicaciones o herramientas no autorizadas que puedan afectar la seguridad de la infraestructura tecnológica.

ARTÍCULO 101. Clasificación y protección de la información. Para efectos de garantizar el adecuado manejo de la información, la Empresa establece la siguiente clasificación:

1. Información pública:

Corresponde a aquella información autorizada para ser divulgada sin que represente un riesgo para la Empresa, sus clientes, proveedores o terceros.

2. Información reservada:

Corresponde a aquella información cuyo acceso está limitado a determinados trabajadores o áreas debido a su importancia estratégica, operativa, comercial, administrativa o contractual.

3. Información confidencial:

Corresponde a la información cuya divulgación no autorizada puede generar afectaciones económicas, legales, reputacionales o comerciales para la Empresa, sus clientes, proveedores o terceros. Dentro de esta categoría pueden encontrarse, entre otros, datos de clientes, información contractual, información financiera, procesos internos, estrategias comerciales y documentación empresarial.

4. Información restringida:

Corresponde a aquella información cuyo acceso está limitado exclusivamente a personas autorizadas y cuyo uso indebido puede generar riesgos críticos para la Empresa, sus clientes o terceros.

Dentro de esta categoría pueden incluirse credenciales, configuraciones de seguridad, bases de datos sensibles, información tecnológica crítica y datos personales protegidos. Los trabajadores deberán aplicar los controles y niveles de protección definidos para cada tipo de información, evitando su divulgación, modificación, extracción, copia o utilización para fines diferentes a los autorizados.

ARTÍCULO 102. Protección de datos personales. Los trabajadores deberán garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales a los que tengan acceso en desarrollo de sus funciones, conforme a la legislación vigente, las políticas internas de protección de datos personales y los principios de privacidad, confidencialidad y seguridad de la información.

Está prohibido:

1. Consultar datos personales sin autorización o sin una finalidad laboral definida.
2. Compartir bases de datos o información personal con terceros no autorizados.
3. Utilizar información personal para fines diferentes a los autorizados por la Empresa.
4. Extraer, almacenar o transferir información personal mediante medios no autorizados.

ARTÍCULO 103. Reporte de incidentes de seguridad. Todo trabajador deberá informar oportunamente cualquier evento que pueda comprometer la seguridad de la información, incluyendo, entre otros:

- a. Pérdida o robo de equipos tecnológicos.
- b. Acceso no autorizado a sistemas o información.
- c. Divulgación accidental o intencional de información.
- d. Uso indebido de credenciales.
- e. Ataques informáticos, correos fraudulentos o intentos de fraude.
- f. Vulnerabilidades identificadas en sistemas o herramientas tecnológicas.

La Empresa dispondrá de los canales internos definidos para la recepción y gestión de estos reportes, garantizando su atención oportuna.

ARTÍCULO 104. Incumplimiento de las políticas de seguridad de la información. El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente CAPÍTULO, las políticas de seguridad de la información, protección de datos personales, uso de herramientas tecnológicas o lineamientos relacionados con inteligencia artificial.

Podrá dar lugar a la aplicación de medidas disciplinarias conforme al Reglamento Interno de Trabajo, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar. Se considerarán especialmente graves, entre otras conductas:

1. Compartir credenciales o permitir accesos no autorizados.
2. Extraer, divulgar o utilizar indebidamente información confidencial, reservada o restringida.
3. Manipular sistemas, controles de seguridad o herramientas tecnológicas sin autorización.
4. Utilizar herramientas de inteligencia artificial para divulgar información protegida o generar riesgos para la Empresa.
5. Omitir el reporte de incidentes de seguridad conocidos.

CAPÍTULO XXIV CLÁUSULAS INEFICACES

ARTÍCULO 105. 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.)

CAPÍTULO XXV DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 106. Desde la fecha que entra en vigor este reglamento, quedan sin efecto las disposiciones del reglamento que antes de esta fecha, haya tenido la empresa. Toda disposición legal, así como todo contrato individual, pacto, convención colectiva o fallo arbitral vigentes al empezar a regir el presente Reglamento, o que adquieran con posterioridad a él, que sustituyan modifiquen o complementen las disposiciones de este Reglamento, en cuanto fueren más favorables al Trabajador, formarán parte integral hasta cuando se reforme o modifique el presente.

CAPÍTULO XXVI PUBLICACIÓN

ARTÍCULO 107. El presente Reglamento Interno de Trabajo será publicado por el empleador en lugares visibles y de fácil acceso para los trabajadores, así como a través de los medios físicos o electrónicos que la empresa disponga para su conocimiento y consulta permanente.

Si existieren varios centros de trabajo, la publicación deberá efectuarse en cada uno de ellos. El presente reglamento entrará en vigor una vez realizada su publicación, de conformidad con lo establecido en el Código Sustantivo del Trabajo y demás normas concordantes.

ARTÍCULO 108. Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán en concordancia con la normativa laboral vigente. En caso de modificación, derogatoria, sustitución o expedición de normas que regulen las materias aquí contenidas, prevalecerán las disposiciones legales vigentes, entendiéndose automáticamente ajustado el presente Reglamento en lo pertinente, sin necesidad de modificación expresa.

ARTÍCULO 109. Interpretación y aplicación del Reglamento. Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento Interno de Trabajo deberán interpretarse de conformidad con la Constitución Política, el Código Sustantivo del Trabajo, las normas laborales vigentes y los principios de dignidad humana, igualdad, buena fe, debido proceso y protección del trabajador.

En caso de existir dudas sobre la interpretación de alguna disposición, la empresa realizará el análisis correspondiente atendiendo la finalidad de la norma, la realidad operacional y los principios laborales aplicables.

Para constancia se suscribe a los veinticuatro (24) días del mes de junio de 2026 en la ciudad de Bogotá por el representante legal de SERVITELECOMUNICACIONES S.A.S.

ARNOLD JEM CASTRO SOTOMAYOR
Representante Legal
SERVITELECOMUNICACIONES S.A.S.