

**REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO
JCA SOLUCIONES INMOBILIARIAS S.A.S.
NIT. 901037795-5**

**Capítulo I
Disposiciones generales**

Artículo 1. Objeto y obligatoriedad. El presente Reglamento Interno de Trabajo prescribe las condiciones generales de prestación del servicio en **JCA SOLUCIONES INMOBILIARIAS S.A.S.**, identificada con NIT **901037795-5**, en adelante la empresa o JCA Soluciones Inmobiliarias, y regula las relaciones laborales entre la empresa y sus trabajadores, sin perjuicio de lo previsto en la Constitución Política, el Código Sustantivo del Trabajo, la normativa de seguridad social, seguridad y salud en el trabajo, protección de datos personales, acoso laboral, acoso sexual, desconexión laboral y demás normas aplicables.

Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo celebrados o que se celebren con todos los trabajadores de la empresa, salvo estipulaciones contractuales que sean más favorables al trabajador.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. El presente reglamento aplica a todos los trabajadores de la empresa, cualquiera sea la modalidad contractual laboral, cargo, área, sede, turno, lugar de prestación del servicio, centro de trabajo, oficina, inmueble propio, inmueble administrado, inmueble de clientes, copropiedad, desplazamientos por razón del servicio, visitas a inmuebles, diligencias inmobiliarias, actividades de administración de inmuebles y propiedad horizontal, actividades de aseo y mantenimiento, atención de propietarios, arrendatarios, clientes y terceros, actividades remotas, teletrabajo, trabajo en casa, reuniones, capacitaciones, eventos empresariales, plataformas digitales, canales de comunicación corporativos y demás espacios físicos o virtuales relacionados con la ejecución del contrato de trabajo.

Artículo 3. Principios rectores. La interpretación y aplicación del presente reglamento se hará conforme a los principios de dignidad humana, igualdad, no discriminación, primacía de la realidad, buena fe, razonabilidad, proporcionalidad, debido proceso, confidencialidad, seguridad y salud en el trabajo, prevención del riesgo, protección de la empresa, protección de los trabajadores, continuidad del servicio, protección de los clientes, propietarios, arrendatarios y copropiedades, protección de inmuebles, documentos, llaves, expedientes, cartera, facturación, recaudos, información comercial, información inmobiliaria, transparencia inmobiliaria y comercial y respeto por los derechos mínimos e irrenunciables del trabajador.

Artículo 4. Dirección, subordinación y poder reglamentario. La empresa conserva la facultad de dirección, organización, control, supervisión y disciplina dentro de los límites legales, constitucionales y contractuales. En virtud de dicha facultad podrá impartir instrucciones, modificar turnos dentro de los límites legales, exigir cumplimiento de procedimientos, verificar ejecución de actividades, controlar el cumplimiento de funciones, adoptar medidas preventivas, adelantar investigaciones internas y aplicar las consecuencias disciplinarias o contractuales que correspondan, previa garantía del debido proceso cuando haya lugar.

Capítulo II

Condiciones de admisión

Artículo 5. Documentos de ingreso. Quien aspire a desempeñar un cargo en la empresa deberá aportar, según la naturaleza del cargo y el proceso de selección, los siguientes documentos:

- a. Copia del documento de identidad.
- b. Hoja de vida actualizada.
- c. Certificados de estudio, formación, licencias, permisos, tarjetas profesionales o certificaciones requeridas para el cargo.
- d. Certificaciones laborales, cuando sean necesarias para validar experiencia.
- e. Autorización para tratamiento de datos personales.
- f. Autorización para verificación de referencias laborales, académicas y personales.
- g. Certificado de afiliación o información necesaria para afiliación a seguridad social.
- h. Certificado bancario o información del medio de pago autorizado.
- i. Documentos exigidos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con el perfil del cargo y la matriz de peligros.
- j. Licencia de conducción, cuando el cargo implique conducción, desplazamientos, visitas a inmuebles, diligencias inmobiliarias, administración de propiedades, atención de clientes, propietarios, arrendatarios o copropiedades, transporte de documentos, llaves, equipos o uso de vehículos de la empresa o de terceros.
- k. Certificaciones, constancias o soportes relacionados con experiencia en ventas, facturación, cartera, recaudo, gestión inmobiliaria, arrendamientos, administración de inmuebles, administración de propiedad horizontal, corretaje, servicio al cliente, aseo y mantenimiento, manejo de sistemas, manejo documental, atención de propietarios, atención de arrendatarios, atención de copropiedades o demás competencias requeridas para el cargo.
- l. Los demás documentos estrictamente necesarios, proporcionales y pertinentes para verificar la idoneidad, experiencia, habilitación legal, competencias, restricciones médicas, requisitos de clientes, manejo de recursos, manejo de dinero, manejo de cartera, manejo de documentos, manejo de llaves, acceso a inmuebles, acceso a información comercial, acceso a información inmobiliaria o exigencias del cargo.

Parágrafo primero. La empresa no exigirá información o documentos prohibidos por la ley, ni requerirá datos relativos a estado civil, número de hijos, religión, orientación política, orientación sexual, identidad de género, afiliación sindical, embarazo, VIH/SIDA u otros datos sensibles, salvo que exista autorización legal expresa, necesidad objetiva y proporcional por la naturaleza del cargo, o que la información resulte indispensable para garantizar derechos, ajustes razonables, seguridad y salud en el trabajo o protección reforzada.

Parágrafo segundo. La consulta o verificación de antecedentes solo podrá realizarse cuando sea necesaria, proporcional y pertinente por la naturaleza del cargo, manejo de dinero, cartera, documentos, llaves, inmuebles, información sensible, bases de datos de clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, proveedores, cánones, honorarios, comisiones, condiciones comerciales, instalaciones, inmuebles de clientes, seguridad, cumplimiento contractual o exigencias legales. En todo caso, deberá respetarse la autorización de tratamiento de datos personales y el principio de finalidad.

Artículo 6. Exámenes médicos ocupacionales. La empresa practicará o exigirá las evaluaciones médicas ocupacionales de ingreso, periódicas, de egreso, postincapacidad o por cambio de ocupación, según corresponda, conforme a la normativa vigente en seguridad y salud en el trabajo. La información médica será reservada y se manejará con estricta confidencialidad.

Artículo 7. Selección objetiva y no discriminación. La selección, ingreso, permanencia, ascenso y retiro de trabajadores se hará con criterios objetivos relacionados con la idoneidad, experiencia, competencias, aptitudes, cumplimiento de requisitos del cargo, condiciones de seguridad y salud en el trabajo, desempeño, necesidades del servicio y estructura organizacional, sin discriminación por sexo, género, identidad de género, orientación sexual, raza, etnia, nacionalidad, edad, religión, opinión política, afiliación sindical, condición familiar, discapacidad, estado de salud, origen social o cualquier otro criterio prohibido por la ley.

Capítulo III

Periodo de prueba

Artículo 8. Estipulación del periodo de prueba. La empresa podrá pactar con el trabajador un periodo inicial de prueba, el cual deberá constar por escrito. Su finalidad será apreciar, por parte de la empresa, las aptitudes, competencias, adaptación y desempeño del trabajador, y por parte del trabajador, la conveniencia de las condiciones de trabajo.

Artículo 9. Duración. El periodo de prueba no podrá exceder de 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, sin exceder de dos (2) meses.

Artículo 10. Contratos sucesivos. Cuando entre la empresa y un mismo trabajador se celebren contratos sucesivos, no será válida una nueva estipulación de periodo de prueba, salvo para el primer contrato, sin perjuicio de que puedan evaluarse nuevas funciones cuando exista un cargo sustancialmente diferente y jurídicamente proceda.

Artículo 11. Terminación durante el periodo de prueba. Durante el periodo de prueba el contrato podrá darse por terminado unilateralmente en cualquier momento, respetando los derechos fundamentales del trabajador, la prohibición de discriminación, las garantías de estabilidad laboral reforzada y las prestaciones causadas.

Capítulo IV

Jornada laboral, horarios y turnos

Artículo 12. Jornada máxima. La duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo será la prevista en la ley. A partir del 15 de julio de 2026, la jornada ordinaria máxima será de cuarenta y dos (42) horas semanales, sin reducción de salario, prestaciones, derechos adquiridos ni valor de la hora ordinaria.

La jornada máxima semanal podrá distribuirse de común acuerdo entre la empresa y el trabajador en cinco (5) o seis (6) días a la semana, garantizando siempre un día de descanso obligatorio.

Artículo 13. Jornada flexible. La empresa y el trabajador podrán acordar que la jornada semanal legal vigente se realice mediante jornadas diarias flexibles, distribuidas en máximo seis (6) días a la semana, con un día de descanso obligatorio. El número de horas de trabajo diario podrá distribuirse de manera variable durante la respectiva semana, con mínimo cuatro (4) horas continuas y máximo nueve (9) horas diarias, sin que haya lugar a recargo por trabajo suplementario cuando no se exceda el promedio de la jornada máxima legal semanal dentro de la jornada ordinaria.

Artículo 14. Tiempo de almuerzo y descansos internos. El tiempo destinado a almuerzo no constituye tiempo efectivo de trabajo, salvo que por instrucción expresa de la empresa el trabajador deba permanecer disponible, activo o ejecutando actividades laborales durante dicho periodo. Las pausas activas, descansos internos o pausas operativas se concederán conforme a la naturaleza de la labor, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, la programación del servicio y las instrucciones del jefe inmediato.

Artículo 15. Horarios de trabajo. El horario ordinario de trabajo para el desarrollo de las actividades de la empresa será de lunes a sábado, distribuido conforme a las necesidades del servicio, el cargo, el área, la jornada máxima legal vigente y la programación interna de la empresa.

Los horarios ordinarios de referencia serán los siguientes:

Personal Corporativo.

Lunes:	7:00 a. m. a 12:00 m. y 1:00 p. m. a 4:30 p. m.
Martes:	7:00 a. m. a 12:00 m. y 1:00 p. m. a 4:30 p. m.
Miércoles:	7:00 a. m. a 12:00 m. y 1:00 p. m. a 4:30 p. m.
Jueves:	7:00 a. m. a 12:00 m. y 1:00 p. m. a 4:30 p. m.
Viernes:	7:00 a. m. a 12:00 m. y 1:00 p. m. a 4:00 p. m.

Tiempo de almuerzo: lunes a viernes de 12:00 m. a 1:00 p. m.

Total semanal: 42 horas.

Personal JCA.

Lunes:	7:30 a. m. a 12:30 p. m. y 1:30 p. m. a 5:00 p. m.
Martes:	7:30 a. m. a 12:30 p. m. y 1:30 p. m. a 5:00 p. m.
Miércoles:	7:30 a. m. a 12:30 p. m. y 1:30 p. m. a 5:00 p. m.
Jueves:	7:30 a. m. a 12:30 p. m. y 1:30 p. m. a 5:00 p. m.
Viernes:	7:30 a. m. a 12:30 p. m. y 1:30 p. m. a 4:30 p. m.

Tiempo de almuerzo: lunes a viernes de 12:30 p. m. a 1:30 p. m.

Total semanal: 42 horas.

Los períodos de almuerzo o descanso señalados en el presente artículo no constituyen tiempo efectivo de trabajo, salvo disposición legal, convencional, contractual o decisión expresa de la empresa en sentido contrario.

La empresa podrá establecer, modificar, ajustar o redistribuir los horarios de trabajo conforme a sus necesidades operativas, administrativas o comerciales, siempre que respete la jornada máxima legal vigente, los descansos obligatorios y las demás disposiciones laborales aplicables.

Parágrafo primero. La programación de horarios se ejecutará respetando en todo caso la jornada máxima legal vigente. Cuando la distribución descrita, por razones de programación, operación, turnos, visitas a inmuebles, diligencias inmobiliarias, atención de clientes, propietarios, arrendatarios, proveedores o terceros, cierres comerciales, cartera, facturación, entrega o recepción de documentos, entrega o recepción de llaves, administración de inmuebles o cualquier otra necesidad del servicio, exceda la jornada máxima legal aplicable, el tiempo

adicional solo podrá ejecutarse como trabajo suplementario debidamente autorizado, registrado y pagado conforme a la ley y al Capítulo V de este Reglamento.

Parágrafo segundo. La empresa podrá ajustar horarios, turnos, descansos, jornadas o distribución semanal, siempre dentro de los límites legales, por necesidades comerciales, inmobiliarias, administrativas, de cartera, facturación, atención de clientes, propietarios, arrendatarios, proveedores o terceros, visitas a inmuebles, diligencias inmobiliarias, entrega o recepción de documentos y llaves, administración de inmuebles, coordinación de mantenimientos, seguridad y salud en el trabajo o continuidad del servicio.

Parágrafo tercero. Los trabajadores que desarrollen sus funciones bajo modalidad de teletrabajo o trabajo en casa deberán ceñirse a los horarios establecidos por la empresa, salvo que se pacte por escrito una distribución distinta conforme a la normativa vigente. La prestación remota del servicio no elimina el deber de cumplir jornada, disponibilidad, reportes, metas, instrucciones, confidencialidad, seguridad de la información y demás obligaciones laborales.

Artículo 16. Turnos rotativos. La empresa podrá organizar turnos rotativos para personal administrativo, comercial, inmobiliario, de cartera, facturación, administración de inmuebles, propiedad horizontal, aseo y mantenimiento o cargos equivalentes, de acuerdo con las necesidades del servicio, atención de clientes, propietarios, arrendatarios o copropiedades, visitas a inmuebles, inspecciones, entrega o recepción de documentos y llaves, gestión de contratos, recaudos, facturación, cartera, desplazamientos y condiciones de seguridad. La rotación deberá comunicarse por medios físicos o digitales, dejando trazabilidad razonable.

Artículo 17. Domingos y festivos ocasionales. El personal podrá ser programado ocasionalmente en domingos o festivos cuando las necesidades del servicio, atención de clientes, propietarios, arrendatarios o copropiedades, visitas a inmuebles, inspecciones, administración de propiedad horizontal, actividades de aseo y mantenimiento, entrega o recepción de documentos y llaves, auditorías, cierres de cartera, continuidad comercial, inmobiliaria o administrativa lo exijan. En tales casos se reconocerán los recargos y descansos compensatorios que correspondan conforme a la ley, salvo que por acuerdo escrito el día de descanso obligatorio sea diferente al domingo.

Artículo 18. Cambio de turnos. Ningún trabajador podrá cambiar turno, reemplazo, sede, cliente, inmueble, copropiedad, visita a inmueble, diligencia inmobiliaria, actividad asignada o modalidad de prestación del servicio sin autorización previa del jefe inmediato o de la persona designada por la empresa. Los cambios no autorizados constituyen incumplimiento disciplinario.

Artículo 19. Control de jornada. La empresa podrá implementar mecanismos físicos, digitales, biométricos, electrónicos, planillas, aplicaciones, reportes, bitácoras u otros medios idóneos para registrar ingreso, salida, almuerzo, horas extras, desplazamientos, permisos, ausencias, visitas a inmuebles, diligencias inmobiliarias, atención de clientes, propietarios, arrendatarios o copropiedades, trabajo remoto, teletrabajo, cumplimiento de turnos y prestación del servicio, respetando la normativa de protección de datos personales.

Capítulo V

Trabajo diurno, nocturno, suplementario, dominical y festivo

Artículo 20. Trabajo diurno y nocturno. Conforme a la ley, el trabajo diurno es el que se realiza entre las 6:00 a. m. y las 7:00 p. m. El trabajo nocturno es el que se realiza entre las 7:00 p. m. y las 6:00 a. m. del día siguiente, desde la entrada en vigencia legal de dicha modificación.

Artículo 21. Trabajo suplementario u horas extras. El trabajo suplementario solo podrá ejecutarse cuando exista autorización previa, expresa y verificable de la empresa, salvo casos de fuerza mayor, caso fortuito, emergencia, necesidad impostergable de proteger personas, inmuebles, instalaciones, vehículos, equipos, bienes de la empresa, bienes de clientes, propietarios, arrendatarios o copropiedades, documentos, llaves, información, sistemas, atención urgente de clientes, continuidad de trámites inmobiliarios, cierres de cartera, facturación o continuidad de una operación comercial, inmobiliaria o administrativa crítica.

Artículo 22. Autorización interna de horas extras. La autorización de horas extras deberá provenir del jefe inmediato, representante legal, gerencia, coordinación autorizada o persona designada por la empresa. La autorización podrá constar por escrito, correo electrónico, mensaje corporativo, plataforma interna, orden de servicio, acta, planilla o cualquier medio verificable. La mera permanencia no autorizada en oficinas, inmuebles, copropiedades, vehículos, plataformas, canales digitales, sistemas, reuniones, grupos corporativos o conexión remota no genera reconocimiento de horas extras si no existió prestación efectiva del servicio ni autorización, sin perjuicio de la valoración probatoria de cada caso y del reconocimiento del tiempo efectivamente laborado cuando legalmente corresponda.

Artículo 23. Registro de horas extras. La empresa llevará un registro del trabajo suplementario de cada trabajador, en el que se indicará nombre, cargo, actividad desarrollada, fecha, número de horas laboradas y precisión sobre si fueron diurnas, nocturnas, dominicales o festivas. El trabajador podrá solicitar la relación de horas extras laboradas y pagadas, junto con el soporte correspondiente.

Artículo 24. Límite del trabajo suplementario. Las horas extras no podrán exceder de dos (2) horas diarias ni doce (12) semanales, salvo las excepciones legales aplicables.

Artículo 25. Recargos. Los recargos por trabajo nocturno, extra diurno, extra nocturno, dominical, festivo o en día de descanso obligatorio se liquidarán conforme a la ley vigente al momento de su causación. El trabajo nocturno se remunerará con el recargo legal correspondiente. El trabajo extra diurno y extra nocturno se pagará conforme a los porcentajes establecidos en la ley.

Artículo 26. Trabajo en día de descanso obligatorio y festivos. El trabajo en día de descanso obligatorio o festivo se remunerará conforme al recargo legal vigente. La empresa podrá implementar la gradualidad legal del recargo por trabajo en día de descanso obligatorio, así:

- a. Desde el 1 de julio de 2025: ochenta por ciento (80%).
- b. Desde el 1 de julio de 2026: noventa por ciento (90%).
- c. Desde el 1 de julio de 2027: cien por ciento (100%).

Lo anterior sin perjuicio de que la empresa decida aplicar anticipadamente el recargo del cien por ciento (100%).

Artículo 27. Trabajo dominical ocasional y habitual. El trabajo en día de descanso obligatorio será ocasional cuando el trabajador labore hasta dos (2) días de descanso obligatorio durante el mes calendario. Será habitual cuando labore tres (3) o más días de descanso obligatorio durante el mes calendario. En cada caso se reconocerán los derechos legales correspondientes.

Capítulo VI

Trabajadores accidentales, ocasionales o transitorios, de dirección, confianza y manejo, aprendices y practicantes

Artículo 28. Trabajadores accidentales, ocasionales o transitorios. Son trabajadores accidentales, ocasionales o transitorios quienes se ocupen en labores de corta duración, no mayores a un (1) mes, de índole distinta a las actividades normales de la empresa. Estos trabajadores tendrán derecho al salario, descanso remunerado en domingos y festivos, prestaciones y demás derechos laborales aplicables.

Parágrafo primero. Se entiende por trabajadores de dirección, confianza o manejo aquellos que, por sus funciones reales, desempeñan cargos directivos, administrativos, estratégicos, comerciales, financieros, inmobiliarios, de cartera, facturación, administración de inmuebles, propiedad horizontal o de control que impliquen representación de la empresa, adopción de decisiones, manejo de información confidencial, manejo de clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, contratos, cánones, honorarios, comisiones, proveedores, dinero, documentos, llaves, expedientes, sistemas, personal, bienes o recursos que comprometan la confianza empresarial.

Parágrafo segundo. Los trabajadores de dirección, confianza o manejo tendrán derecho a todas las prestaciones sociales y económicas previstas en la ley laboral, con excepción del reconocimiento y pago de horas extras cuando legalmente se encuentren excluidos de la regulación de jornada máxima, de conformidad con el Código Sustantivo del Trabajo y la normativa aplicable. La denominación del cargo no será suficiente por sí sola para configurar dicha condición, pues deberá atenderse a las funciones efectivamente ejecutadas.

Parágrafo tercero. Aprendices y practicantes. Se entiende por aprendizaje el contrato de aprendizaje y el convenio de prácticas. Estas modalidades se regirán por la ley aplicable, por el respectivo contrato o convenio, por las políticas internas y por las obligaciones de seguridad, confidencialidad, protección de datos, respeto, uso adecuado de bienes y cumplimiento de instrucciones que sean compatibles con su naturaleza jurídica.

Capítulo VII

Días de descanso legalmente obligatorios

Artículo 29. Descanso obligatorio. Serán de descanso obligatorio remunerado los domingos, cuando sean el día de descanso obligatorio pactado, y los días de fiesta reconocidos por la legislación laboral colombiana.

Artículo 30. Día de descanso diferente al domingo. La empresa y el trabajador podrán acordar por escrito que el día de descanso obligatorio sea distinto al domingo. En ausencia de acuerdo escrito, se presumirá que el día de descanso obligatorio es el domingo.

Artículo 31. Duración del descanso. El descanso obligatorio tendrá una duración mínima de veinticuatro (24) horas, salvo las excepciones legales.

Artículo 32. Aviso de trabajo en día de descanso. Cuando se trate de trabajos habituales o permanentes en día de descanso obligatorio, la empresa informará con la anticipación legal o razonable la relación del personal requerido, los horarios y los descansos compensatorios correspondientes, mediante cartelera, correo electrónico, plataforma, grupo corporativo, programación de turnos u otro medio verificable.

Artículo 33. Suspensión de labores por decisión empresarial. Cuando por motivo de fiesta no determinada en la ley, evento interno, decisión operacional o circunstancia empresarial la

empresa suspenda el trabajo, se pagará conforme a la ley. No habrá lugar a pago adicional cuando exista convenio expreso de suspensión o compensación permitido por la ley, o cuando la compensación esté autorizada por el reglamento, contrato, pacto, convención colectiva o fallo arbitral.

Capítulo VIII

Vacaciones

Artículo 34. Derecho a vacaciones. Los trabajadores que presten sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas, sin perjuicio de la proporcionalidad aplicable cuando el contrato termine antes de causarse el año completo.

Artículo 35. Señalamiento de vacaciones. La época de vacaciones será señalada por la empresa, de oficio o a petición del trabajador, a más tardar dentro del año siguiente a su causación, procurando no afectar la prestación del servicio ni la efectividad del descanso. La empresa dará a conocer al trabajador la fecha de vacaciones con al menos quince (15) días de anticipación, salvo acuerdo diferente o situaciones justificadas.

Artículo 36. Interrupción de vacaciones. Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas.

Artículo 37. Compensación de vacaciones. Empleador y trabajador podrán acordar por escrito, previa solicitud del trabajador, la compensación en dinero hasta de la mitad de las vacaciones, conforme a la ley. A la terminación del contrato se compensarán en dinero las vacaciones causadas y no disfrutadas, en proporción al tiempo laborado.

Artículo 38. Acumulación. El trabajador gozará anualmente por lo menos seis (6) días hábiles continuos de vacaciones. Las partes podrán convenir acumulación conforme a los límites legales.

Artículo 39. Liquidación de vacaciones. Durante las vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando al momento de iniciar su disfrute. Cuando el salario sea variable, se liquidarán con el promedio de lo devengado en el año inmediatamente anterior o en el tiempo laborado si este fuere menor, conforme a la ley.

Artículo 40. Registro de vacaciones. La empresa llevará registro de vacaciones en el que conste fecha de ingreso, causación, disfrute, interrupciones, compensaciones y remuneración.

Capítulo IX

Permisos, licencias y ausencias justificadas

Artículo 41. Permisos remunerados obligatorios. La empresa concederá a sus trabajadores los permisos y licencias remuneradas obligatorias previstas en la ley, siempre que se cumplan las condiciones de aviso, soporte, necesidad, proporcionalidad y uso adecuado del tiempo concedido. Estos permisos no podrán ser descontados del salario ni exigirse su compensación, salvo que se trate de permisos no obligatorios o de tiempo tomado en exceso, no justificado o usado para fines distintos a los autorizados.

La concesión de los permisos remunerados obligatorios se sujetará a las siguientes reglas:

- a. Ejercicio del derecho al sufragio. La empresa concederá al trabajador el tiempo estrictamente necesario para ejercer el derecho al voto, cuando por razón de su jornada o turno ello resulte necesario. Adicionalmente, el trabajador que acredite haber sufragado tendrá derecho al descanso compensatorio remunerado de media jornada previsto en la ley, el cual deberá disfrutarse dentro del término legal y de común acuerdo con la empresa, previa presentación del certificado electoral.
- b. Desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación. La empresa concederá permiso remunerado por el tiempo necesario para atender la designación, citación, capacitación, jornada o diligencia respectiva, incluyendo un tiempo razonable de desplazamiento. El trabajador deberá informar a la empresa tan pronto conozca la designación y aportar copia de la citación, nombramiento, comunicación oficial o constancia correspondiente.
- c. Grave calamidad doméstica debidamente comprobada. La empresa concederá permiso remunerado cuando ocurra un suceso personal o familiar, hasta el tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o un evento constitutivo de caso fortuito o fuerza mayor, cuya gravedad afecte el normal desarrollo de las actividades del trabajador. El tiempo concedido será el estrictamente necesario, razonable y proporcional a la gravedad del hecho, condiciones del trabajador, urgencia, distancia, afectación familiar y soporte presentado. El trabajador deberá informar la situación antes de ausentarse o, si ello no fuere posible por la urgencia, tan pronto como las circunstancias lo permitan. La empresa podrá solicitar soportes idóneos, sin exigir información íntima, excesiva o desproporcionada.
- d. Comisiones sindicales inherentes a la organización. Cuando haya lugar, la empresa concederá permiso remunerado para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización sindical, siempre que el trabajador o la organización sindical informen con debida oportunidad el motivo, fecha, horario y duración estimada de la comisión. El permiso deberá ejercerse por el tiempo estrictamente necesario y sin afectar de manera grave o injustificada la continuidad del servicio, la seguridad de la operación o el funcionamiento normal de la empresa.
- e. Asistencia al entierro de compañeros de trabajo. La empresa concederá permiso remunerado para asistir al entierro de compañeros de trabajo, siempre que el trabajador avise con la debida oportunidad y que el número de trabajadores ausentes no perjudique el funcionamiento de la empresa. Este permiso se concederá por el tiempo estrictamente necesario para asistir a las exequias, sin exceder la jornada del día del sepelio, salvo autorización expresa de la empresa. En todo caso, el número de trabajadores autorizados simultáneamente no podrá exceder el diez por ciento (10%) del total de trabajadores de la empresa. Si el número de solicitudes supera dicho porcentaje, la empresa podrá priorizar la asistencia según cercanía laboral o personal con el trabajador fallecido, necesidad de representación institucional, orden de solicitud, continuidad del servicio y condiciones operativas.
- f. Citas médicas de urgencia y citas médicas programadas con especialistas. La empresa concederá permiso remunerado para asistir a citas médicas de urgencia o a citas médicas programadas con especialistas, siempre que el trabajador informe oportunamente y aporte soporte de la cita o de la atención. En citas programadas, el trabajador deberá informar con la mayor anticipación posible. En citas urgentes, deberá informar tan pronto como las circunstancias lo permitan y aportar constancia posterior de asistencia. El permiso cubrirá el tiempo de atención médica y un tiempo razonable de desplazamiento. La empresa no exigirá historia clínica ni información médica reservada, salvo los soportes ocupacionales o legales estrictamente necesarios.
- g. Obligaciones escolares como acudiente. La empresa concederá permiso remunerado cuando el trabajador deba asistir, en calidad de acudiente, a obligaciones escolares de

asistencia obligatoria requeridas por la institución educativa. El trabajador deberá informar con la mayor anticipación posible y aportar citación, comunicación o constancia expedida por el centro educativo. El permiso se concederá por el tiempo necesario para cumplir la obligación escolar y el desplazamiento razonable, sin que se entienda autorizado el uso de la jornada completa salvo que la duración o circunstancias del caso lo justifiquen.

- h. Citaciones judiciales, administrativas o legales. La empresa concederá permiso remunerado para atender citaciones judiciales, administrativas, policivas, fiscales, disciplinarias, electorales o legales, cuando la comparecencia del trabajador sea obligatoria. El trabajador deberá informar tan pronto conozca la citación y aportar copia de esta o del soporte correspondiente. El permiso comprenderá el tiempo necesario para asistir a la diligencia y el desplazamiento razonable.
- i. Día de descanso por uso de bicicleta. Los trabajadores podrán acordar con la empresa un (1) día de descanso remunerado por cada seis (6) meses de trabajo, cuando certifiquen el uso de la bicicleta como medio de transporte para la llegada y salida del sitio de trabajo, en los términos previstos por la ley. El disfrute de este día deberá ser previamente acordado con la empresa, atendiendo la programación del servicio, turnos, reemplazos y necesidades operativas.
- j. Demás permisos remunerados obligatorios. La empresa concederá los demás permisos, licencias o descansos remunerados que establezca la ley, sentencia judicial, orden de autoridad competente, convención colectiva, pacto colectivo, contrato de trabajo o política interna aplicable.

Parágrafo primero. Uso adecuado del permiso. El trabajador deberá utilizar el permiso únicamente para la finalidad que lo justifica y por el tiempo estrictamente necesario. El uso del permiso para fines distintos, la presentación de soportes falsos, la omisión injustificada de soportes, el exceso no autorizado del tiempo concedido o la ausencia posterior injustificada podrán dar lugar a investigación disciplinaria y a las consecuencias laborales correspondientes.

Parágrafo segundo. Soportes. Los soportes exigidos deberán ser razonables, idóneos y proporcionales a la naturaleza del permiso. La empresa podrá solicitar constancias de asistencia, citaciones, certificados, comunicaciones institucionales, registros, documentos oficiales o cualquier otro medio adecuado, sin exigir información reservada, íntima o desproporcionada.

Parágrafo tercero. Continuidad del servicio. La empresa podrá organizar turnos, reemplazos, reasignaciones temporales, cambios operativos o medidas de continuidad del servicio para garantizar el funcionamiento normal de la operación durante los permisos. Estas medidas no podrán desconocer el derecho del trabajador al permiso remunerado obligatorio cuando se cumplan los requisitos legales y reglamentarios.

Artículo 42. Oportunidad del aviso. El trabajador deberá informar al jefe inmediato o a la empresa la necesidad del permiso con la mayor anticipación posible. Cuando la urgencia o calamidad impida aviso previo, deberá informar tan pronto como las circunstancias lo permitan.

Artículo 43. Soportes. La empresa podrá exigir soportes razonables, proporcionales e idóneos que acrediten la causa del permiso, licencia o ausencia. La falta de soporte, el uso fraudulento del permiso o la permanencia injustificada fuera del trabajo podrá dar lugar a investigación disciplinaria.

Artículo 44. Licencia por luto. En caso de fallecimiento del cónyuge, compañero o compañera permanente, o de familiar hasta el grado legal correspondiente, la empresa concederá licencia remunerada por luto de cinco (5) días hábiles, cualquiera sea la modalidad de vinculación laboral. El trabajador deberá aportar el soporte correspondiente dentro del término legal.

Artículo 45. Licencia de maternidad. Toda trabajadora en estado de embarazo tendrá derecho a licencia de maternidad en los términos legales vigentes. Para su reconocimiento deberá presentar certificado médico en el que conste el estado de embarazo, la fecha probable del parto y la fecha desde la cual debe iniciar la licencia.

Artículo 46. Licencia de paternidad. El trabajador tendrá derecho a licencia remunerada de paternidad en los términos legales vigentes, previo cumplimiento de los requisitos y presentación de los documentos exigidos por la ley y la entidad de seguridad social correspondiente.

Artículo 47. Licencia parental compartida y flexible. La empresa reconocerá la licencia parental compartida, licencia parental flexible de tiempo parcial y demás modalidades legalmente previstas, cuando se cumplan los requisitos y soportes exigidos por la ley.

Artículo 48. Lactancia. La empresa concederá a la trabajadora lactante los descansos remunerados para lactancia conforme a la ley: dos (2) descansos de treinta (30) minutos cada uno durante los primeros seis (6) meses de edad del menor, y un (1) descanso de treinta (30) minutos hasta los dos (2) años, siempre que se acredite la continuidad de la lactancia en los términos legales. Estos descansos no podrán ser descontados del salario.

Artículo 49. Día por uso de bicicleta. Los trabajadores podrán acordar con la empresa un (1) día de descanso remunerado por cada seis (6) meses de trabajo, cuando certifiquen el uso de bicicleta como medio de transporte para la llegada y salida del sitio de trabajo, en los términos previstos por la ley y las políticas internas de verificación.

Artículo 50. Ausencias injustificadas. Toda ausencia no autorizada, no informada, no soportada o que exceda el tiempo estrictamente necesario para el permiso concedido podrá constituir falta disciplinaria, sin perjuicio de los descuentos permitidos por la ley respecto del tiempo no laborado.

Capítulo X

Salario, lugar, días, horas de pago y deducciones

Artículo 51. Estipulación salarial. La empresa y el trabajador podrán convenir libremente el salario en sus diversas modalidades, siempre respetando el salario mínimo legal, los derechos mínimos, convenciones, pactos, fallos arbitrales y demás normas aplicables.

Artículo 52. Periodicidad y medio de pago. El salario se pagará en la periodicidad pactada en el contrato de trabajo, por transferencia bancaria, consignación, cheque, efectivo o cualquier otro medio legalmente admitido y autorizado. La empresa entregará o pondrá a disposición del trabajador el soporte de pago correspondiente. A falta de estipulación en el contrato, la periodicidad será quincenal.

Artículo 53. Salario integral. Cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior al mínimo legal exigido para pactar salario integral, podrá estipularse por escrito salario integral, conforme a los requisitos legales. El salario integral no incluirá vacaciones y no exonerará de cotizaciones al sistema de seguridad social ni de aportes parafiscales cuando correspondan.

Artículo 54. Trabajo suplementario, recargos y novedades. El pago de horas extras, recargos, dominicales, festivos, comisiones, viáticos salariales, bonificaciones salariales u otros conceptos se realizará conforme a la ley, el contrato, las políticas internas y los soportes de causación.

Artículo 55. Deducciones y descuentos. La empresa no podrá deducir, retener ni compensar suma alguna del salario, prestaciones sociales, liquidación, vacaciones o demás acreencias laborales sin autorización previa, expresa, escrita y específica del trabajador, orden judicial, autorización legal o disposición válida aplicable. Las autorizaciones generales no sustituyen la autorización concreta exigida por la ley cuando esta sea necesaria.

Artículo 56. Prohibición de descuentos automáticos por formación obligatoria. La empresa no realizará descuentos automáticos por cursos, capacitaciones o certificaciones exigidas por la ley, por el SG-SST, por requisitos mínimos de seguridad o por necesidades ordinarias del cargo, salvo que exista autorización legal o acuerdo válido, específico, individual, proporcional y jurídicamente procedente. En ningún caso el Reglamento Interno de Trabajo constituirá por sí solo autorización para descontar valores de liquidación o prestaciones sociales.

Capítulo XI

Seguridad social, riesgos laborales y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Artículo 57. Afiliaciones. La empresa afiliará a sus trabajadores al Sistema de Seguridad Social Integral y realizará los aportes que correspondan conforme a la ley.

Artículo 58. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. La empresa mantendrá, implementará y actualizará el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme al Decreto 1072 de 2015, la Resolución 0312 de 2019 y las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

Artículo 59. Obligación general de seguridad. La empresa adoptará medidas razonables y legalmente exigibles para proteger la vida, integridad, salud física, mental y social de los trabajadores, contratistas, visitantes, clientes y terceros, de acuerdo con la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, controles operacionales, programas, procedimientos, permisos de trabajo y protocolos internos.

Artículo 60. Obligaciones del trabajador en SG-SST. Todo trabajador está obligado a:

- a. Procurar el cuidado integral de su salud.
- b. Cumplir normas, reglamentos, procedimientos e instrucciones del SG-SST.
- c. Usar adecuada y permanentemente los elementos de protección personal cuando sean requeridos.
- d. Informar oportunamente peligros, condiciones inseguras, actos inseguros, incidentes, accidentes, daños, fallas o novedades.
- e. Participar en capacitaciones, inducciones, reinducciones y actividades del SG-SST.
- f. Diligenciar de forma completa, veraz y oportuna formatos de inspección, reportes, bitácoras, registros, listas de chequeo, actas, controles de inmuebles, entrega y recepción de llaves, control de documentos, novedades de mantenimiento, reportes de aseo, reportes de visitas, reportes de inspección y demás documentos operativos o de seguridad.
- g. Abstenerse de ejecutar actividades para las cuales no esté entrenado, autorizado o apto.
- h. Acatar la suspensión preventiva de tareas cuando exista riesgo grave o inminente.

- i. Informar restricciones médicas que incidan en la seguridad de la labor, sin perjuicio de la reserva de la historia clínica.
- j. Cumplir los protocolos de visitas a inmuebles, desplazamientos, entrega y recepción de llaves, inspección de inmuebles, diligencias inmobiliarias, actividades de aseo y mantenimiento, manipulación de herramientas o equipos, conducción cuando aplique, tránsito en zonas comunes, ingreso a copropiedades, atención de clientes, propietarios, arrendatarios o terceros, y demás actividades de riesgo.

Parágrafo. El incumplimiento total, parcial, tardío, negligente o defectuoso de cualquiera de las obligaciones previstas en el presente artículo podrá constituir falta disciplinaria. Cuando el incumplimiento comprometa tareas críticas, uso de EPP, reporte de accidentes, incidentes, condiciones inseguras, actos inseguros, conducción, visitas a inmuebles, ingreso a inmuebles, ingreso a copropiedades, actividades de aseo y mantenimiento, entrega o recepción de llaves, manejo de documentos, manejo de dinero, cartera, facturación o cualquier actividad de riesgo, la conducta será calificada como falta grave, previa garantía del debido proceso.

Artículo 61. EPP, herramientas, equipos, documentos, llaves, vehículos y recursos. Los elementos de protección personal, herramientas, equipos, vehículos, dispositivos, instrumentos, recursos, documentos, llaves, expedientes, contratos, actas, facturas, comprobantes, claves, sistemas, celulares, computadores y demás elementos suministrados por la empresa deberán ser utilizados exclusivamente para fines laborales, conforme a las instrucciones recibidas, manuales, procedimientos, políticas internas y normas de seguridad. El trabajador deberá custodiarlos, conservarlos, reportar daños, fallas, pérdidas, faltantes, averías o novedades y devolverlos cuando la empresa lo requiera o al terminar el contrato.

Artículo 62. Manejo seguro de inmuebles, documentos, llaves, equipos y actividades de mantenimiento. Las actividades de visita, inspección, entrega, recepción, administración o revisión de inmuebles, manejo de llaves, control de documentos, ingreso a copropiedades, actividades de aseo, mantenimiento, reparaciones menores, coordinación con proveedores o atención de novedades locativas deberán ejecutarse por trabajadores autorizados, aptos, capacitados y conforme a las instrucciones de la empresa, los protocolos internos, las medidas de seguridad y los controles definidos por el SG-SST.

La omisión de controles en visitas a inmuebles, entrega o recepción de llaves, manejo de documentos, actividades de aseo y mantenimiento, ingreso a copropiedades, atención de novedades locativas o actividades con riesgo será considerada conducta disciplinaria grave, sin perjuicio de otras consecuencias legales.

Artículo 63. Conducción, desplazamientos, visitas a inmuebles y diligencias inmobiliarias. Las actividades de conducción, desplazamiento, visitas a inmuebles, diligencias inmobiliarias, entrega o recepción de llaves, entrega o recepción de documentos, atención de propietarios, arrendatarios, clientes, copropiedades o terceros solo podrán ejecutarse por trabajadores autorizados, aptos y, cuando corresponda, con licencia vigente, documentos al día, autorización de la empresa, cumplimiento de normas de tránsito, medidas de seguridad vial, protocolos de entrega, cuidado de vehículos, reporte de novedades y respeto por las instrucciones impartidas.

La omisión de controles en estas actividades será considerada falta grave cuando comprometa seguridad, bienes, clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, documentos, llaves, vehículos o reputación empresarial.

Artículo 64. Accidentes, incidentes, daños, averías, faltantes y condiciones inseguras.

Todo accidente, incidente, casi accidente, condición insegura, acto inseguro, daño, falla, avería, pérdida, faltante, diferencia, novedad en inmuebles, novedad en documentos, novedad en llaves, afectación de bienes, lesión, emergencia o situación relevante deberá ser informado inmediatamente al jefe inmediato, responsable de SG-SST o persona designada por la empresa. La omisión de reporte, reporte tardío, reporte falso u ocultamiento constituirá falta disciplinaria grave.

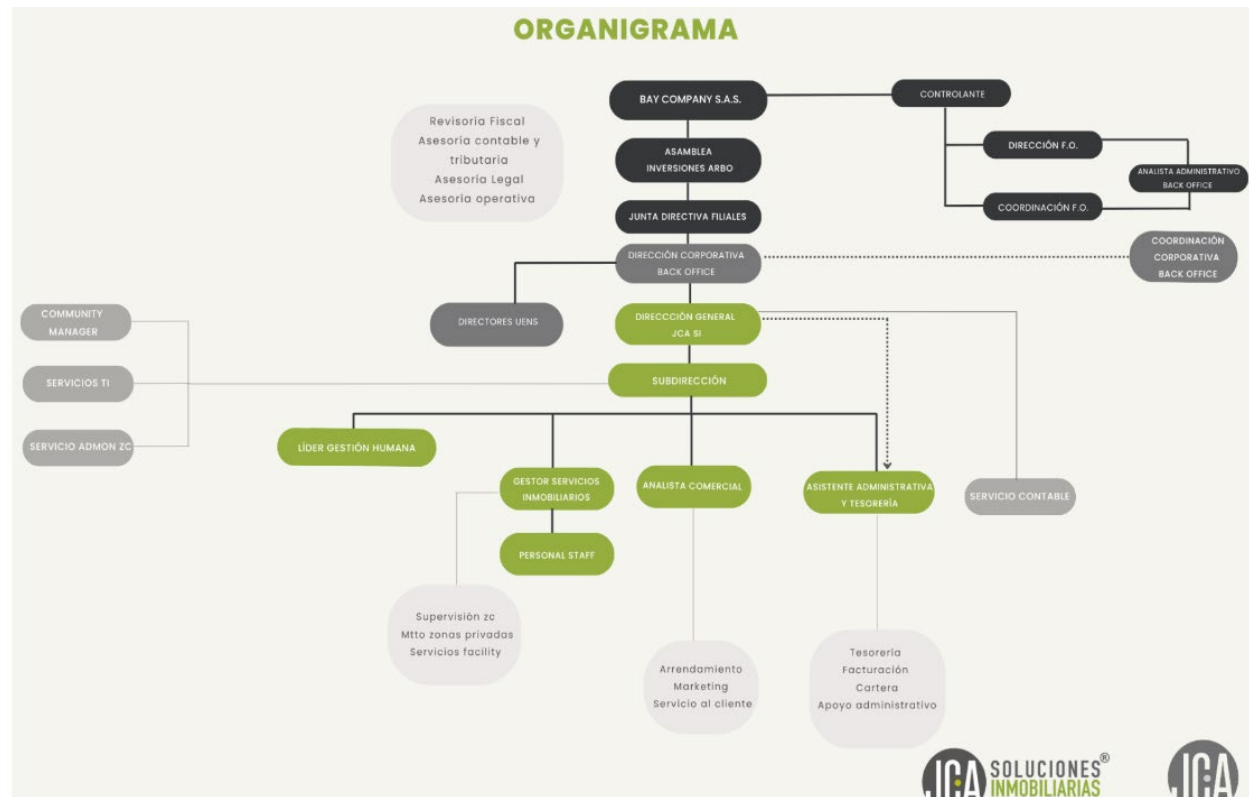
Artículo 65. Suspensión preventiva de tareas. La empresa podrá ordenar la suspensión preventiva de una tarea cuando advierta riesgo grave o inminente para personas, instalaciones, vehículos, equipos, inmuebles, bienes propios, bienes de clientes, propietarios, arrendatarios o copropiedades, documentos, llaves, información, sistemas o continuidad del servicio. El trabajador también deberá abstenerse de iniciar o continuar actividades manifiestamente inseguras e informar de inmediato al jefe respectivo.

Artículo 66. Alcohol, sustancias psicoactivas y aptitud para el trabajo. Está prohibido presentarse al trabajo, permanecer en él o ejecutar actividades bajo efectos de alcohol, sustancias psicoactivas, estupefacientes o medicamentos no informados que comprometan la seguridad, la atención, la coordinación, la conducción, la operación de equipos, la visita a inmuebles, la atención al cliente, el manejo de dinero, documentos, llaves, cartera, facturación, actividades de aseo y mantenimiento o cualquier tarea crítica.

La empresa podrá establecer controles razonables, proporcionales, confidenciales y respetuosos de la dignidad humana para verificar aptitud para el trabajo cuando existan indicios objetivos, tareas críticas, riesgos de seguridad o protocolos del SG-SST. La negativa injustificada a cumplir controles razonables de seguridad, incluidos test o exámenes de alcoholemia o de drogas, constituirá falta grave.

Capítulo XII Orden jerárquico

Artículo 67. Orden jerárquico. Orden jerárquico. Para efectos administrativos, comerciales, inmobiliarios, operativos, contables, de servicios, de gestión humana y disciplinarios, el orden jerárquico de la empresa será el siguiente, sin perjuicio de modificaciones internas, organigrama actualizado o cargos equivalentes:



Parágrafo. Las asesorías fiscal, contable, tributaria, legal, operativa, revisoría fiscal o demás asesores externos no se entenderán como trabajadores subordinados por el solo hecho de aparecer en el organigrama, salvo que exista vínculo laboral. No obstante, podrán emitir conceptos, recomendaciones, instrucciones técnicas o reportes dentro del ámbito de su contratación, sin perjuicio de las facultades disciplinarias internas de la empresa.

Artículo 68. Facultades disciplinarias. Tendrán facultad para iniciar procesos disciplinarios, practicar diligencias, solicitar informes, adoptar decisiones o imponer sanciones, según delegación interna, el representante legal, representante legal suplente cuando exista, dirección general, subdirección, dirección corporativa Back Office, coordinación corporativa Back Office, dirección F.D., coordinación F.D., gestión humana, jefe inmediato, gestión de servicios inmobiliarios, analista comercial, asistente administrativa y tesorería, responsable de cartera, responsable de facturación, responsable de administración de inmuebles, responsable de servicio al cliente, responsable de mantenimiento o servicios facility, responsable de seguridad y salud en el trabajo, área jurídica o asesoría jurídica designada, o quienes sean designados por la empresa. La decisión final deberá ser adoptada por persona competente y debidamente facultada.

Capítulo XIII

Labores prohibidas o restringidas para menores de edad y restricciones ocupacionales

Artículo 69. Menores de edad. La empresa no vinculará menores de edad para labores prohibidas, peligrosas, insalubres o que afecten su salud, integridad física, psicológica, moral o desarrollo integral, conforme a la ley y las listas de actividades prohibidas expedidas por las autoridades competentes.

Artículo 70. Restricciones por seguridad y salud en el trabajo. La empresa podrá restringir, reubicar, adaptar o prohibir temporal o definitivamente la ejecución de determinadas labores a trabajadores que presenten restricciones médicas, condiciones de salud, falta de aptitud ocupacional, falta de certificación, ausencia de entrenamiento, falta de autorización o exposición a riesgos no controlados, siempre con criterios objetivos, proporcionales, no discriminatorios y conforme al SG-SST.

Artículo 71. Protección a mujeres embarazadas y lactantes. La empresa adoptará medidas de protección, adaptación, reubicación, prevención de riesgos y respeto de estabilidad laboral reforzada respecto de trabajadoras embarazadas, lactantes o en periodo de licencia, conforme a la ley. No se establecerán prohibiciones generales por razón del sexo, sino restricciones objetivas derivadas de riesgos, condición médica, protección de la maternidad, SG-SST y normativa aplicable.

Capítulo XIV

Obligaciones especiales de la empresa

Artículo 72. Obligaciones de la empresa. Son obligaciones especiales de la empresa, además de las previstas en la ley:

- a. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, periodos y lugares convenidos.
- b. Suministrar, cuando corresponda, herramientas, equipos, instrucciones, información, EPP, capacitación y condiciones razonables para ejecutar la labor.
- c. Garantizar afiliación y aportes al sistema de seguridad social conforme a la ley.
- d. Respetar la dignidad, intimidad, honra, buen nombre, igualdad y derechos fundamentales de los trabajadores.
- e. Adoptar medidas de prevención de riesgos laborales.
- f. Implementar y mantener el SG-SST.
- g. Prevenir, investigar y sancionar el acoso laboral, acoso sexual, violencia, discriminación y represalias en el contexto laboral.
- h. Garantizar el debido proceso antes de imponer sanciones disciplinarias.
- i. Conceder licencias, permisos, descansos, vacaciones y garantías previstas en la ley.
- j. Publicar y socializar el presente reglamento.
- k. Implementar la política de desconexión laboral.
- l. Proteger datos personales y datos sensibles de los trabajadores.
- m. Hacer ajustes razonables para trabajadores con discapacidad, cuando correspondan.
- n. Atender con debida diligencia órdenes de autoridad competente relacionadas con víctimas de violencia basada en sexo, violencia intrafamiliar, violencia de pareja o situaciones de protección laboral.
- o. Las demás previstas en la ley, contrato, reglamento y políticas internas.

Capítulo XV

Obligaciones especiales de los trabajadores

Artículo 73. Obligaciones generales. Son obligaciones especiales de los trabajadores, además de las previstas en la ley y el contrato:

- a. Ejecutar personalmente la labor en los términos pactados y conforme a las instrucciones de la empresa.

- b. Cumplir la jornada, turnos, horarios, programaciones, órdenes de servicio, visitas a inmuebles, diligencias inmobiliarias, atención de clientes, propietarios, arrendatarios o copropiedades, actividades de cartera, facturación, administración de inmuebles, aseo y mantenimiento y asignaciones.
- c. Acatar órdenes, instrucciones, procedimientos, protocolos, políticas, manuales, matrices, formatos y lineamientos de la empresa.
- d. Guardar respeto, trato digno y colaboración hacia superiores, compañeros, clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, proveedores, contratistas, visitantes y terceros.
- e. Prestar el servicio con diligencia, calidad, oportunidad, cuidado, buena fe, actitud colaborativa y orientación al cliente.
- f. Usar correctamente uniformes, EPP, herramientas, equipos, vehículos, dispositivos, documentos, llaves, sistemas, elementos de trabajo y recursos suministrados.
- g. Diligenciar oportunamente formatos, reportes, actas, bitácoras, contratos, inventarios de inmuebles, actas de entrega, actas de recibo, facturas, comprobantes, reportes de cartera, reportes de novedades, soportes de entrega y recepción de llaves, controles de documentos y demás documentos exigidos.
- h. Informar inmediatamente novedades, riesgos, incidentes, accidentes, daños, fallas, retrasos, averías, errores documentales, errores en contratos, errores de facturación, errores de cartera, novedades de clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, inmuebles, documentos, llaves o eventos que afecten el servicio.
- i. Cuidar bienes de la empresa, inmuebles, documentos, llaves, expedientes, dinero, bases de datos, clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, compañeros y terceros.
- j. Abstenerse de realizar actos inseguros, imprudentes o no autorizados.
- k. Cumplir las normas de tránsito, seguridad vial y cuidado de vehículos cuando haya lugar a conducción o desplazamiento por razón del servicio.
- l. Respetar la confidencialidad de información de la empresa, clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, proveedores y trabajadores.
- m. Usar canales, plataformas, celulares, computadores, correos y herramientas tecnológicas conforme a las políticas de la empresa.
- n. Reportar conflictos de interés, errores, omisiones o situaciones que comprometan la operación, cartera, facturación, clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, proveedores o reputación empresarial.
- o. Participar en capacitaciones, inducciones, reinducciones, simulacros y actividades obligatorias.
- p. Entregar documentos, llaves, soportes, reportes, actas, facturas, comprobantes, novedades, información comercial, información inmobiliaria o trabajo realizado al personal designado por la empresa o por el cliente, cuando el procedimiento lo exija.
- q. Devolver al finalizar el contrato o cuando la empresa lo requiera los bienes, herramientas, EPP, documentos, información, vehículos, llaves, carnés, claves, equipos, archivos, bases de datos o recursos asignados.
- r. Cumplir las políticas de ventas, arrendamientos, cartera, facturación, recaudo, corretaje, administración de inmuebles, propiedad horizontal, aseo y mantenimiento, atención al cliente, protección de datos, confidencialidad y uso de tecnologías.
- s. Las demás previstas en la ley, contrato, reglamento, políticas internas y naturaleza del cargo.

Parágrafo. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones especiales del trabajador previstas en este artículo, así como de las demás obligaciones contenidas en la ley, el contrato de trabajo, el presente reglamento, políticas internas, manuales, procedimientos, protocolos,

instrucciones, órdenes legítimas de superiores, matriz de funciones, SG-SST, órdenes de servicio o documentos debidamente comunicados al trabajador, podrá constituir falta disciplinaria leve, intermedia o grave, según la naturaleza de la conducta, reincidencia, daño, riesgo generado, afectación al servicio, clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, compañeros, bienes, documentos, llaves, inmuebles, información, seguridad, confianza o continuidad de la operación. La calificación, investigación y eventual sanción se realizará conforme al capítulo de faltas, sanciones y procedimiento disciplinario de este Reglamento Interno de Trabajo.

Capítulo XVI

Prohibiciones de la empresa

Artículo 74. Prohibiciones. La empresa no podrá:

- a. Deducir, retener o compensar sumas no autorizadas por la ley, el trabajador o autoridad competente.
- b. Exigir documentos, pruebas o información prohibida por la ley.
- c. Discriminar por razones de sexo, género, orientación sexual, identidad de género, raza, etnia, nacionalidad, religión, opinión política, afiliación sindical, discapacidad, salud, edad, condición familiar o cualquier otro criterio prohibido.
- d. Vulnerar el derecho de asociación sindical.
- e. Impedir injustificadamente licencias, permisos o descansos obligatorios.
- f. Desconocer la estabilidad laboral reforzada.
- g. Imponer sanciones sin debido proceso.
- h. Ejecutar actos de acoso laboral, acoso sexual, violencia, discriminación o represalia.
- i. Vulnerar el derecho a la desconexión laboral, salvo excepciones legales.
- j. Las demás prohibiciones previstas en la ley.

Capítulo XVII

Prohibiciones de los trabajadores

Artículo 75. Prohibiciones generales. Está prohibido a los trabajadores:

- a. Llegar tarde, abandonar el puesto, suspender actividades o ausentarse sin autorización o justificación.
- b. Presentarse al trabajo bajo efectos de alcohol, sustancias psicoactivas o en condiciones que comprometan la seguridad.
- c. Consumir, portar, distribuir o promover alcohol o sustancias psicoactivas en lugares de trabajo, vehículos, inmuebles de clientes, copropiedades o durante actividades laborales, salvo medicamentos prescritos informados cuando puedan afectar la seguridad.
- d. Fumar, vapear o consumir licor en áreas de trabajo, vehículos, inmuebles, copropiedades, instalaciones de clientes, zonas restringidas o lugares no autorizados.
- e. Agredir física, verbal, psicológica, sexual o digitalmente a compañeros, superiores, clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, proveedores, contratistas, visitantes o terceros.
- f. Incurrir en conductas de acoso laboral, acoso sexual, violencia, discriminación, hostigamiento, amenaza, intimidación o represalia.
- g. Usar celular con fines personales durante la ejecución de actividades laborales, especialmente en atención al cliente, conducción, visitas a inmuebles, entrega o recepción de llaves, manejo de documentos, cartera, facturación, reuniones, actividades

de aseo y mantenimiento o actividades que requieran concentración, salvo emergencias, pausas, autorización del jefe o situaciones justificadas.

- h. Omitir el uso de uniforme, EPP, identificación, elementos de seguridad o dotación exigida.
- i. No diligenciar formatos, reportes, listas de chequeo, contratos, inventarios de inmuebles, actas de entrega, actas de recibo, soportes de entrega y recepción de llaves, documentos de cartera, facturación, mantenimiento o documentos exigidos.
- j. Realizar actividades que afecten, deterioren o pongan en riesgo inmuebles, bienes, equipos, herramientas, vehículos, documentos, llaves, instalaciones de la empresa, clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades o terceros.
- k. Usar indebidamente, desperdiciar, dañar, ocultar, alterar, prestar o sustraer equipos, herramientas, vehículos, EPP, recursos, documentos, llaves, dinero, facturas, contratos, comprobantes, información o bienes de la empresa o de clientes.
- l. No cuidar los vehículos asignados, inmuebles, documentos, llaves, herramientas, equipos o bienes, o no reportar daños, fallas, averías, defectos, novedades, faltantes o incidentes.
- m. Ocultar, encubrir, alterar información o impedir la investigación de faltas, accidentes, incidentes, daños, fallas, averías, errores documentales, errores de cartera, errores de facturación, novedades de inmuebles, novedades de clientes, propietarios, arrendatarios o copropiedades.
- n. No informar oportunamente novedades del servicio, clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, inmuebles, documentos, llaves, cartera, facturación, garantías, mantenimientos, reparaciones o procesos administrativos al jefe inmediato.
- o. Generar retrocesos, retrasos, reprocesos o afectaciones del servicio por olvido injustificado de herramientas, documentos, soportes, llaves, expedientes, equipos o elementos indispensables para desarrollar la actividad.
- p. Realizar actos inseguros que pongan en riesgo personas, instalaciones, equipos, vehículos, inmuebles, documentos, llaves, bienes propios o de clientes.
- q. No reportar accidentes, incidentes, condiciones inseguras, daños, fallas de equipos, vehículos, inmuebles, documentos, llaves o bienes.
- r. No realizar la entrega de documentos, llaves, soportes, actas, facturas, comprobantes, reportes, novedades o información al personal designado por el cliente o la empresa cuando el procedimiento lo exija.
- s. Desatender instrucciones de clientes que hayan sido autorizadas por la empresa o que correspondan al procedimiento inmobiliario, administrativo, de cartera, facturación, aseo, mantenimiento o servicio, siempre que no sean contrarias a la ley, la seguridad o la dignidad del trabajador.
- t. Ejecutar labores no autorizadas, para terceros o por cuenta propia durante la jornada laboral o usando recursos de la empresa.
- u. Divulgar información confidencial, datos personales, información comercial, financiera, operativa, inmobiliaria, contractual o administrativa de la empresa o clientes.
- v. Usar claves, cuentas, correos, plataformas, documentos o información de la empresa para fines no autorizados.
- w. Solicitar préstamos, dádivas, comisiones, regalos, beneficios o ayudas económicas a clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, proveedores o terceros, aprovechándose del cargo o de la relación comercial, sin autorización previa y escrita de la empresa.
- x. Autorizar, ejecutar o prometer operaciones, arrendamientos, ventas, descuentos, créditos, entregas, devoluciones, garantías, recaudos, pagos, entregas de llaves, entregas de inmuebles, trabajos adicionales, actividades de aseo, mantenimiento o compromisos en nombre de la empresa sin competencia o autorización.
- y. Retener dinero, comprobantes, documentos, llaves, vehículos, herramientas, equipos, soportes o bienes recibidos para la empresa.

- z. Las demás prohibiciones previstas en la ley, contrato, reglamento, manuales, políticas internas y naturaleza del cargo.

Parágrafo. La realización, tentativa, colaboración, autorización, encubrimiento, facilitación u omisión de reporte frente a cualquiera de las conductas prohibidas en este artículo constituirá una falta disciplinaria leve, cuando no tenga una calificación mayor en este RIT, sin perjuicio de las consecuencias civiles, laborales, administrativas, penales o de seguridad social a que haya lugar.

Capítulo XVIII

Atención al cliente, servicio inmobiliario, documentos, llaves y protección de bienes de clientes

Artículo 76. Atención al cliente. Todo trabajador que preste servicios en instalaciones de clientes, inmuebles, copropiedades, oficinas, visitas inmobiliarias, actividades de administración de inmuebles, administración de propiedad horizontal, aseo, mantenimiento o tenga contacto con clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, proveedores o terceros, deberá actuar con respeto, diligencia, puntualidad, prudencia, buena comunicación, presentación adecuada, cumplimiento de protocolos, cuidado de bienes, precisión comercial, calidad del servicio y orientación al cliente. Las quejas de clientes deberán verificarse con criterios objetivos, soportes disponibles y respeto al debido proceso.

Artículo 77. Entrega de documentos, llaves y soportes. Al finalizar una actividad comercial, inmobiliaria, administrativa, de facturación, recaudo, cartera, mantenimiento, aseo, visita a inmueble o atención a clientes, el trabajador deberá entregar los documentos, llaves, soportes, actas, facturas, comprobantes, reportes, novedades o información correspondiente al personal designado por la empresa o por el cliente, cuando ello esté previsto en la orden de servicio, procedimiento, contrato, instrucción verbal verificable, acta, formato, bitácora o práctica operacional.

Artículo 78. Bienes de clientes, proveedores y terceros. El trabajador deberá proteger bienes, inmuebles, documentos, llaves, vehículos, información, instalaciones, contratos, actas, facturas, comprobantes, soportes, equipos o demás elementos pertenecientes a clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, proveedores, contratistas o terceros. Cualquier daño, falla, riesgo, novedad, faltante, avería, diferencia, error de entrega o situación relevante deberá reportarse inmediatamente. La omisión de reporte constituirá falta grave.

Parágrafo. El incumplimiento de las obligaciones de atención al cliente, entrega de documentos, entrega de llaves, protección de bienes de clientes, reporte de novedades, custodia de instalaciones, cuidado de inmuebles, equipos, documentos, herramientas, vehículos o recursos de clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, proveedores o terceros, constituirá falta disciplinaria leve, cuando no se catalogue como una falta más gravosa. Cuando la conducta genere queja verificable del cliente, afectación del servicio, daño, riesgo, incumplimiento comercial o contractual, pérdida de confianza, reproceso, perjuicio económico, afectación reputacional, omisión de reporte, error documental, alteración documental, incumplimiento de garantías, retención de documentos o llaves o intervención no autorizada sobre bienes de clientes, será calificada como falta grave, conforme al régimen disciplinario previsto en este Reglamento Interno de Trabajo.

Capítulo XIX

Uso de tecnologías, celulares, información y protección de datos

Artículo 79. Herramientas tecnológicas. Los computadores, celulares, correos electrónicos, aplicaciones, plataformas, usuarios, claves, canales corporativos, grupos de mensajería, cámaras, dispositivos, sistemas de geolocalización, software, bases de datos, sistemas de facturación, sistemas contables, sistemas de cartera, sistemas de gestión inmobiliaria, CRM, plataformas de clientes, información de propietarios, arrendatarios, copropiedades, tarifas, cánones, honorarios, información de proveedores y demás herramientas suministradas o autorizadas por la empresa son instrumentos de trabajo y deberán utilizarse conforme a la ley, el contrato, la finalidad autorizada y las políticas internas.

Artículo 80. Uso de celular personal. El uso de celular personal durante la jornada está restringido cuando interfiera con la productividad, atención al cliente, seguridad, confidencialidad, conducción, visitas a inmuebles, entrega o recepción de llaves, manejo de documentos, cartera, facturación, reuniones, actividades de aseo y mantenimiento o tareas que requieran concentración. Se permitirá su uso razonable en pausas, emergencias, situaciones familiares urgentes, salud, autorizaciones del jefe inmediato o situaciones justificadas.

Artículo 81. Confidencialidad. El trabajador deberá guardar reserva sobre información técnica, comercial, financiera, operativa, contractual, jurídica, administrativa, estratégica, de clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, proveedores, trabajadores, procesos, precios, tarifas, cánones, honorarios, comisiones, descuentos, contratos, expedientes, actas, inventarios de inmuebles, documentos, llaves, fotografías, videos, información de inmuebles, información de propietarios, información de arrendatarios, información de copropiedades, cartera, facturación, recaudos, estrategias comerciales, condiciones de negociación, proveedores, procedimientos, software, registros, claves, accesos, informes, propuestas, información tributaria y demás información conocida por razón del cargo y no destinada al público.

Artículo 82. Protección de datos personales. La empresa y los trabajadores deberán cumplir la normativa de protección de datos personales. Los datos personales, datos sensibles, información médica, biométrica, disciplinaria, laboral, comercial, financiera, inmobiliaria, de clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, proveedores, trabajadores, contactos, contratos, inmuebles, servicios o terceros solo podrán tratarse para finalidades legítimas, informadas, necesarias y proporcionales.

Artículo 83. Monitoreo y controles. La empresa podrá implementar controles razonables sobre herramientas, activos, vehículos, correos corporativos, plataformas, cámaras, geolocalización, registros de ingreso, sistemas administrativos, sistemas contables, sistemas de facturación, sistemas de cartera, sistemas de gestión inmobiliaria, CRM, inmuebles, documentos, llaves, equipos tecnológicos y demás medios de control, siempre que sean proporcionales, informados, legítimos y respeten la intimidad y dignidad del trabajador.

Parágrafo. El uso indebido, no autorizado, abusivo, negligente, inseguro o contrario a las políticas internas de celulares, computadores, correos electrónicos, plataformas, usuarios, claves, cámaras, dispositivos, sistemas, redes, documentos, información, datos personales, datos sensibles, herramientas tecnológicas, canales corporativos, sistemas de facturación, cartera, gestión inmobiliaria o CRM podrá constituir falta disciplinaria. Cuando la conducta implique divulgación de información confidencial, acceso no autorizado, pérdida o alteración de información, uso de datos personales sin autorización, afectación de sistemas, daño reputacional, afectación al cliente, grabaciones o fotografías no autorizadas, uso de herramientas de la empresa para fines personales, fraude, suplantación, manipulación de registros o violación

de confidencialidad, podrá ser calificada como falta grave y dar lugar a la terminación unilateral del contrato con justa causa, previa garantía del debido proceso.

Capítulo XX

Desconexión laboral

Artículo 84. Derecho a la desconexión laboral. Los trabajadores tienen derecho a no ser contactados para asuntos laborales fuera de su jornada, turnos, disponibilidad pactada, vacaciones, licencias, permisos, incapacidades o descansos, salvo excepciones legales, situaciones de fuerza mayor, caso fortuito, emergencia, continuidad operativa crítica, protección de personas, inmuebles, documentos, llaves, instalaciones, equipos, clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, cartera, facturación o cuando por la naturaleza del cargo proceda legalmente.

Artículo 85. Lineamientos de desconexión. La empresa garantizará que los trabajadores puedan disfrutar efectiva y plenamente su tiempo de descanso, vida personal y familiar. Para ello:

- a. Evitará impartir instrucciones ordinarias fuera de jornada.
- b. Procurará programar reuniones dentro de la jornada.
- c. Permitirá diferir respuesta a mensajes no urgentes hasta el inicio de la siguiente jornada.
- d. No sancionará al trabajador por no responder comunicaciones laborales fuera de jornada, salvo situaciones exceptuadas por la ley o disponibilidad autorizada.
- e. Capacitará a jefes y trabajadores en uso adecuado de tecnologías de información y comunicación.

Artículo 86. Canales de queja. El trabajador que considere vulnerado su derecho a la desconexión laboral podrá presentar queja ante el jefe inmediato, talento humano, gerencia, área jurídica o canal designado. La empresa revisará la situación y adoptará medidas correctivas cuando haya lugar.

Artículo 87. Excepciones. No se entenderá vulnerada la desconexión laboral cuando la comunicación obedezca a emergencias, fuerza mayor, caso fortuito, continuidad operativa impostergable, situaciones de seguridad, atención de clientes críticos, prevención de daños, disponibilidad pactada, cargos de dirección, confianza o manejo en los términos legales, o cuando sea indispensable para proteger derechos, bienes, personas, inmuebles, documentos, llaves, instalaciones, clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, cartera, facturación, trámites inmobiliarios, cumplimiento contractual o continuidad de una operación crítica.

Capítulo XXI

Prevención de violencia, acoso, discriminación y acoso laboral

Artículo 88. Ambiente laboral digno. La empresa promoverá un ambiente de trabajo libre de violencia, acoso, discriminación, hostigamiento, retaliación y trato indigno. Todas las personas deberán relacionarse con respeto, buena fe, colaboración y observancia de la dignidad humana.

Artículo 89. Acoso laboral. Se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable ejercida sobre un trabajador por parte de empleador, jefe, superior jerárquico, compañero o subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror o angustia, causar perjuicio laboral, generar desmotivación o inducir la renuncia, conforme a la ley.

Artículo 90. Comité de Convivencia Laboral. La empresa conformará, mantendrá y fortalecerá el Comité de Convivencia Laboral conforme a la normativa vigente. El Comité conocerá quejas de acoso laboral y convivencia laboral, promoverá medidas preventivas, formulará recomendaciones, hará seguimiento y elaborará informes, conforme a la ley.

Artículo 91. Procedimiento preventivo de convivencia. Las quejas de acoso laboral o convivencia deberán tramitarse con confidencialidad, imparcialidad, debida diligencia, ausencia de retaliación, respeto a las partes, oportunidad y trazabilidad. El procedimiento preventivo no sustituye el proceso disciplinario cuando la conducta también constituya falta disciplinaria.

Artículo 92. Prohibición de represalias. Se prohíbe adoptar represalias contra quien formule queja, participe como testigo, acompañe a la víctima, active rutas de atención o colabore en investigaciones de acoso laboral, violencia, discriminación o acoso sexual.

Capítulo XXII

Política de prevención, protección y atención del acoso sexual en el contexto laboral

Artículo 93. Política interna. La empresa adopta una política de cero tolerancia frente al acoso sexual en el contexto laboral. Esta política se reflejará en el presente reglamento, contratos, protocolos, rutas de atención, campañas de prevención, capacitaciones y canales de denuncia.

Artículo 94. Definición. Para efectos internos, se entiende por acoso sexual todo acto de persecución, hostigamiento, asedio, presión, insinuación, solicitud, conducta, comentario, contacto, mensaje, imagen, gesto, amenaza o comportamiento de carácter o connotación sexual, lasciva o libidinosa, no consentida o indebida, que ocurra en el contexto laboral, cualquiera sea la modalidad contractual o el lugar físico o virtual en que se presente.

Artículo 95. Ámbito de protección. La protección frente al acoso sexual aplica a trabajadores, aprendices, practicantes, contratistas, proveedores, clientes, visitantes, postulantes, personas despedidas, terceros relacionados con la operación y cualquier persona que participe en el contexto laboral de la empresa.

Artículo 96. Conductas prohibidas. Están prohibidas, entre otras:

- a. Comentarios, insinuaciones, bromas, gestos o expresiones sexuales no consentidas.
- b. Solicitudes de favores sexuales.
- c. Contacto físico no consentido.
- d. Envío de imágenes, videos, audios, mensajes o contenido sexual no solicitado.
- e. Condicionar beneficios, permanencia, turnos, pagos, ascensos, evaluaciones o trato laboral a conductas sexuales.
- f. Persecución, vigilancia, presión, hostigamiento o asedio con connotación sexual.
- g. Represalias por rechazar, denunciar o participar en investigaciones de acoso sexual.
- h. Revictimización, burla, exposición o censura de la víctima.
- i. Cualquier otra conducta que constituya acoso sexual conforme a la ley.

Artículo 97. Canal de queja. Cualquier persona que tenga conocimiento de un presunto caso de acoso sexual podrá presentar queja verbal, escrita, física o electrónica ante talento humano, gerencia, representante legal, área jurídica, jefe inmediato no involucrado o canal designado por la empresa. La queja deberá procurar indicar circunstancias de tiempo, modo y lugar, sin que la ausencia de detalles impida su recepción o activación de medidas iniciales.

Artículo 98. Competencia. Las quejas de acoso sexual no serán tramitadas por el Comité de Convivencia Laboral como asunto conciliable. La empresa establecerá una ruta especial a cargo de la alta dirección, talento humano, área jurídica o instancia designada, con enfoque de derechos, género, confidencialidad, protección y debida diligencia.

Artículo 99. Garantías de protección. La empresa adoptará medidas inmediatas y razonables para prevenir daño irremediable, proteger a la presunta víctima, evitar contacto innecesario con el presunto agresor, preservar pruebas, garantizar confidencialidad, impedir represalias y restablecer derechos, de acuerdo con la ley y las posibilidades operativas.

Artículo 100. Derechos de la víctima. La empresa informará a la presunta víctima sobre sus derechos, canales internos, posibilidad de acudir ante la Fiscalía General de la Nación y autoridades competentes, medidas de protección disponibles y derecho a no ser revictimizada.

Artículo 101. Investigación y sanción. Cuando el presunto agresor sea trabajador de la empresa, la conducta podrá dar lugar a proceso disciplinario, sin perjuicio de las acciones penales, civiles, administrativas o laborales a que haya lugar. La empresa podrá remitir la queja o denuncia a la autoridad competente cuando proceda, respetando la intimidad y voluntad de la víctima en los términos legales.

Artículo 102. Publicación semestral anonimizada. La empresa publicará semestralmente, en los canales físicos o electrónicos disponibles, el número de quejas de acoso sexual tramitadas y sanciones impuestas, de forma anonimizada y salvaguardando intimidad, confidencialidad y debido proceso.

Artículo 103. Campañas de prevención. Ante la ocurrencia de presuntos actos de acoso sexual en el contexto laboral, la empresa implementará acciones pedagógicas, preventivas y de transformación del ambiente laboral hacia espacios de igualdad, respeto y libres de violencia.

Capítulo XXIII Régimen disciplinario

Artículo 104. Finalidad y reglas generales del régimen disciplinario. El régimen disciplinario tiene como finalidad preservar el orden interno, la seguridad de las personas, la continuidad del servicio, la calidad de la operación, el cumplimiento de la jornada, la disciplina empresarial, la buena atención al cliente, el respeto entre trabajadores, superiores, clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, proveedores y terceros, la protección de los bienes de la empresa y de los clientes, la protección de inmuebles, documentos, llaves, expedientes, cartera, facturación, documentos comerciales, información confidencial, bases de datos, sistemas, cánones, honorarios, comisiones, el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y la correcta ejecución del contrato de trabajo.

Parágrafo primero. Las conductas señaladas en este capítulo no excluyen otras faltas previstas en la ley, el contrato de trabajo, políticas internas, manuales, procedimientos, protocolos, SG-SST, órdenes legítimas de superiores o demás documentos internos debidamente comunicados al trabajador.

Parágrafo segundo. La calificación de una conducta como falta grave no implica terminación automática del contrato de trabajo. La terminación con justa causa procederá cuando, luego del debido proceso, se encuentre probada la conducta y la medida resulte razonable y proporcional frente a los hechos.

Parágrafo tercero. La empresa podrá aplicar una consecuencia menor a la prevista cuando las circunstancias del caso lo justifiquen, especialmente por ausencia de daño, corrección inmediata, colaboración, falta de antecedentes, baja entidad de la conducta o finalidad preventiva.

Artículo 105. Definiciones para efectos disciplinarios. Para la aplicación del presente régimen disciplinario se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- a. Llegada tarde: ingreso al lugar de trabajo, oficina, inmueble, copropiedad, instalación del cliente, visita programada, diligencia inmobiliaria, reunión, capacitación, turno o actividad programada con posterioridad a la hora indicada por la empresa, sin autorización previa o justificación suficiente.
- b. Inasistencia injustificada: ausencia total o parcial a la jornada, turno, servicio, capacitación, reunión, visita a inmueble, diligencia inmobiliaria, entrega de documentos, entrega de llaves, actividad de cartera, facturación, administración de inmuebles, propiedad horizontal, aseo, mantenimiento, actividad de SG-SST o actividad programada, sin autorización previa, soporte válido o justificación suficiente.
- c. Falta total en la mañana, tarde, noche o turno: ausencia injustificada durante una franja completa de la jornada o ingreso tan tardío que impida razonablemente la ejecución de la labor programada.
- d. Abandono del puesto de trabajo: retiro del lugar de trabajo, oficina, inmueble, copropiedad, instalación del cliente, vehículo, visita a inmueble, diligencia inmobiliaria, área de trabajo, tarea asignada o actividad programada, sin autorización del jefe inmediato o sin causa que lo justifique.
- e. Tarea crítica: actividad que, por su naturaleza, puede comprometer la vida, salud, integridad, seguridad, bienes, inmuebles, documentos, llaves, dinero, cartera, facturación, información, clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, proveedores, calidad del servicio o continuidad del servicio. Se consideran tareas críticas, entre otras, conducción, visitas a inmuebles, entrega y recepción de llaves, entrega y recepción de documentos, manejo de dinero, recaudos, cartera, facturación, ingreso a inmuebles, ingreso a copropiedades, actividades de aseo y mantenimiento, administración de inmuebles, administración de propiedad horizontal, atención de clientes críticos y cualquier otra definida por el SG-SST o por la empresa.
- f. Acto inseguro: conducta, acción u omisión del trabajador que incumple una regla de seguridad, procedimiento, instrucción, estándar, capacitación, señalización, matriz de peligros o control operacional, generando riesgo para sí mismo, compañeros, clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, terceros, inmuebles, documentos, llaves, equipos, herramientas, vehículos, instalaciones, información, sistemas o continuidad del servicio.
- g. Condición insegura: situación material, ambiental, locativa, operativa, humana o procedimental que pueda generar accidente, incidente, enfermedad laboral, daño, pérdida, afectación de inmuebles, documentos, llaves, vehículos, equipos, herramientas, instalaciones, copropiedades, clientes, propietarios, arrendatarios, afectación del servicio o riesgo para personas, bienes o instalaciones.
- h. Información confidencial: toda información técnica, comercial, financiera, jurídica, operativa, contractual, administrativa, estratégica, de clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, proveedores, trabajadores, bases de datos, cánones, honorarios, comisiones, descuentos, cotizaciones, contratos, expedientes, documentos, llaves, actas, inventarios de inmuebles, cartera, facturación, recaudos, información de inmuebles, fotografías, videos,

procedimientos, software, registros, claves, usuarios, accesos, informes, propuestas o cualquier información conocida por razón del cargo y no destinada al público.

- i. Bienes de la empresa: herramientas, equipos, vehículos, EPP, dotación, uniformes, computadores, celulares, cámaras, documentos, llaves, expedientes, contratos, actas, facturas, comprobantes, archivos, claves, usuarios, software, información, dinero, recursos, instalaciones y cualquier elemento entregado, custodiado o administrado por el trabajador.
- j. Bienes de clientes, proveedores o terceros: inmuebles, documentos, llaves, vehículos, equipos, información, instalaciones, contratos, actas, facturas, comprobantes, soportes o cualquier elemento perteneciente a clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, contratistas, proveedores o terceros con los cuales la empresa tenga relación.
- k. Reincidencia: repetición de una conducta igual, similar o relacionada con una falta previamente advertida, requerida o sancionada, dentro del periodo de valoración previsto en este reglamento.

Artículo 106. Faltas leves. Se consideran faltas leves aquellas conductas que, sin generar daño grave, riesgo relevante, afectación sustancial del servicio, reincidencia o pérdida de confianza, implican incumplimiento inicial, menor, formal u ocasional de las obligaciones laborales.

Constituyen faltas leves:

- a. Una (1) llegada tarde injustificada.
- b. No registrar oportunamente el ingreso, salida, inicio de actividad, finalización de actividad, pausa, almuerzo, desplazamiento o novedad, cuando ello no impida verificar la jornada y no exista intención de ocultamiento.
- c. Omitir por primera vez la actualización de datos de contacto, domicilio, dirección, teléfono o correo electrónico, cuando la omisión no haya impedido notificaciones, comunicaciones urgentes o cumplimiento de obligaciones de la empresa.
- d. No informar oportunamente una novedad menor de la operación, cuando no se genere afectación al cliente, al servicio, a la seguridad, a la trazabilidad, a documentos, llaves, inmuebles o bienes de la empresa.
- e. Incurrir por primera vez en errores formales menores en formatos, reportes, actas, registros, bitácoras, soportes de entrega, cotizaciones, contratos, inventarios de inmuebles, soportes de entrega o recepción de llaves, documentos de cartera, facturas, comprobantes, comunicaciones internas o documentos administrativos, siempre que sean corregibles y no comprometan seguridad, servicio, información, nómina, cliente, facturación, cartera, documentos, llaves, inmuebles o trazabilidad.
- f. Usar el celular personal durante la jornada, sin autorización, cuando no se trate de una tarea crítica, atención al cliente, conducción, visita a inmuebles, manejo de documentos o llaves, facturación, cartera o actividad que requiera concentración, y siempre que no se afecte la productividad, seguridad o confidencialidad.
- g. Fijar avisos, papeles, notas o comunicaciones en sitios no autorizados, cuando la conducta no tenga contenido ofensivo, discriminatorio, sindicalmente restrictivo, confidencial, dañino o contrario a la empresa.
- h. Ocuparse brevemente en asuntos distintos de la labor asignada, sin autorización, cuando no exista afectación del servicio, cliente, seguridad, productividad, documentos, llaves, inmuebles, cartera, facturación o reincidencia.
- i. Incumplir por primera vez instrucciones menores de presentación personal, orden, limpieza, aseo del puesto de trabajo, cuidado básico de herramientas, disposición de

documentos, cuidado de llaves o uso de espacios, siempre que la conducta no involucre uniforme obligatorio, EPP, seguridad, cliente, inmueble, copropiedad, documento relevante, llave, atención al público o imagen institucional.

- j. Las demás catalogadas como faltas leves en este Reglamento, el contrato o la Ley.

Artículo 107. Faltas intermedias. Se consideran faltas intermedias aquellas conductas que afectan de manera relevante la disciplina, jornada, control operativo, cumplimiento de instrucciones, trazabilidad, servicio, clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, cartera, facturación o deberes laborales, sin llegar necesariamente a configurar falta grave desde la primera ocurrencia.

Constituyen faltas intermedias:

- a. Dos (2) llegadas tarde injustificadas dentro de un periodo de doce (12) meses contado desde la primera llegada tarde injustificada.
- b. Una (1) inasistencia injustificada a la jornada, turno, capacitación, reunión, actividad de SG-SST, visita a inmueble, diligencia inmobiliaria, inspección, entrega de documentos, entrega de llaves, actividad de cartera, actividad de facturación, actividad de administración de inmuebles, actividad de propiedad horizontal, aseo, mantenimiento o actividad programada.
- c. Suspende temporalmente la labor, retirarse del puesto de trabajo o salir del lugar de labores sin autorización, incluyendo oficina, inmueble, copropiedad, vehículo, instalación del cliente, visita a inmueble, diligencia inmobiliaria o actividad asignada.
- d. No marcar, registrar o reportar correctamente el ingreso, salida, turno, actividad, desplazamiento, pausa, almuerzo, visita a inmueble, diligencia inmobiliaria, entrega de documentos, entrega de llaves, servicio, novedad o tiempo efectivo de trabajo.
- e. Incumplir procedimientos, políticas internas, formatos, reportes, registros, bitácoras, contratos, inventarios de inmuebles, cotizaciones, facturas, comprobantes, soportes de cartera, soportes de recaudo, actas de entrega, actas de recibo, controles de llaves o documentos establecidos por la empresa.
- f. Descuidar el desarrollo de sus responsabilidades, cuando el descuido sea verificable y genere reproceso, retraso, afectación interna, incumplimiento operativo no grave, error documental, error menor en contrato, error menor en cartera, error menor en facturación, error menor en recaudo, error menor en inventario de inmueble, error menor en entrega de llaves o afectación moderada del servicio.
- g. Usar teléfonos, computadores, fotocopadoras, herramientas tecnológicas, equipos, implementos de oficina, vehículos, documentos, llaves, sistemas, plataformas o recursos de la empresa con fines personales, sin autorización.
- h. Recibir visitas personales en el trabajo o permitir el ingreso de personas ajenas a la empresa para asuntos no relacionados con el servicio, sin autorización, en oficinas, inmuebles, copropiedades, vehículos, áreas restringidas, plataformas, sistemas o instalaciones de clientes.
- i. Incumplir órdenes, instrucciones o procedimientos impartidos por superiores, gerencia, jefe inmediato, coordinación comercial, coordinación inmobiliaria, cartera, facturación, administración de inmuebles, propiedad horizontal, aseo y mantenimiento, responsable de seguridad y salud en el trabajo o persona autorizada.

- j. Realizar reuniones, actividades, cambios de turno, reemplazos, visitas, diligencias inmobiliarias, entregas de llaves, gestiones de cartera, gestiones de facturación, desplazamientos o gestiones no autorizadas.
- k. Realizar diligencias personales en jornada, sin autorización, afectando la productividad, atención al cliente, gestión inmobiliaria, cartera, facturación, aseo, mantenimiento o cumplimiento de actividades asignadas.
- l. Fomentar discusiones, corrillos, interrupciones injustificadas, desorden, indisciplina o conflictos que afecten el ambiente laboral, la productividad, la atención de clientes o el funcionamiento normal de la empresa.
- m. No asistir injustificadamente a capacitaciones, inducciones, reinducciones, reuniones, actividades de SG-SST, socializaciones de políticas o jornadas obligatorias.
- n. Generar errores en contratos, facturación, cartera, recaudos, inventarios de inmuebles, entrega o recepción de llaves, visitas a inmuebles, actas, soportes, reportes o atención de clientes.
- o. No reportar oportunamente novedades de clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, inmuebles, cartera, facturación, documentos, llaves, garantías, mantenimientos, reparaciones, aseo o servicio.
- p. Delegar funciones, claves, accesos, usuarios, documentos, llaves, cartera, facturación, administración de inmuebles, propiedad horizontal, aseo, mantenimiento o responsabilidades a personas no autorizadas.
- q. No custodiar adecuadamente documentos, llaves, dinero, soportes, facturas, comprobantes, contratos, expedientes, inmuebles, herramientas, equipos, vehículos o bienes asignados.
- r. Incumplir instrucciones de teletrabajo, trabajo remoto, reporte de actividades, disponibilidad, cuidado de equipos, seguridad de la información o entrega de soportes.
- s. Incumplir de manera parcial, tardía o negligente las obligaciones de seguridad y salud en el trabajo previstas en el artículo 60 de este Reglamento.
- t. Incurrir en dos (2) faltas leves, de igual o distinta naturaleza, dentro de un periodo de doce (12) meses contado desde la primera falta leve, siempre que dichas faltas hayan sido previamente comprobadas y comunicadas al trabajador con observancia del debido proceso.
- u. Cualquier incumplimiento relevante de obligaciones laborales que, por su entidad, no sea meramente leve ni configure falta grave.

Artículo 108. Faltas graves. Se consideran faltas graves aquellas conductas que afectan de manera significativa la confianza, seguridad, legalidad, continuidad del servicio, bienes, inmuebles, documentos, llaves, cartera, facturación, información, clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, proveedores, convivencia, reputación empresarial o cumplimiento del contrato de trabajo, y que pueden dar lugar a la terminación unilateral del contrato con justa causa, previa garantía del debido proceso.

Constituyen faltas graves:

- a. Tres (3) llegadas tarde injustificadas dentro de un mismo año, contado desde la primera llegada tarde injustificada.
- b. Dos (2) inasistencias injustificadas dentro de un mismo año, contado desde la primera inasistencia injustificada.
- c. Abandonar el cargo, puesto, vehículo, inmueble, copropiedad, cliente, visita a inmueble, diligencia inmobiliaria o actividad asignada, cuando se genere riesgo grave, daño,

afectación del servicio, pérdida de confianza, incumplimiento comercial o contractual o afectación a clientes.

- d. Presentarse al trabajo, permanecer en él o ejecutar labores bajo efectos de alcohol, sustancias psicoactivas, estupefacientes o medicamentos no informados que comprometan la seguridad, conducción, visita a inmuebles, atención al cliente, manejo de documentos o llaves, cartera, facturación, sistemas o tareas críticas.
- e. Consumir, portar, distribuir, vender, promover o facilitar alcohol o sustancias psicoactivas en lugares de trabajo, vehículos, inmuebles de clientes, copropiedades o durante actividades laborales.
- f. Agredir física, verbal, psicológica, sexual, digital o moralmente a superiores, compañeros, clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, proveedores, contratistas, visitantes o terceros.
- g. Incurrir en acoso laboral, acoso sexual, violencia, discriminación, amenaza, intimidación, hostigamiento o represalia.
- h. Cometer hurto, fraude, abuso de confianza, falsedad, apropiación, retención indebida, ocultamiento, sustracción o uso no autorizado de bienes, dinero, documentos, llaves, información, vehículos, herramientas, equipos o recursos de la empresa, clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, proveedores, compañeros o terceros.
- i. Alterar, falsificar, destruir, ocultar, manipular o usar indebidamente facturas, contratos, cotizaciones, soportes de entrega, comprobantes de pago, recibos de caja, documentos de cartera, registros contables, inventarios de inmuebles, reportes, incapacidades, permisos, certificados, licencias, soportes de nómina o cualquier documento de la empresa.
- j. Ocultar, alterar o manipular inventarios de inmuebles, actas de entrega, actas de recibo, llaves, documentos, entradas, salidas, faltantes, averías, referencias de inmuebles o registros administrativos.
- k. Generar, facilitar, permitir u ocultar faltantes de documentos o llaves, pérdida de soportes, diferencias en inventarios de inmuebles, averías no reportadas, entregas indebidas o gestiones no autorizadas.
- l. Entregar, recibir, trasladar, devolver o disponer de documentos, llaves, dinero, equipos, herramientas, información, inmuebles o bienes sin autorización, sin soporte o contrariando los procedimientos de la empresa.
- m. Realizar entregas equivocadas, entregas incompletas, entregas a personas no autorizadas o entregas sin soporte, cuando exista negligencia grave, reincidencia, ocultamiento, afectación al cliente, pérdida de documentos o llaves o daño económico.
- n. Retener dinero, cheques, comprobantes, recaudos, transferencias, pagos, soportes, documentos, llaves o valores recibidos para la empresa.
- o. Solicitar, recibir o aceptar préstamos, dádivas, comisiones, regalos, beneficios, favores o ventajas de clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, proveedores o terceros, aprovechándose del cargo o de la relación comercial, sin autorización previa y escrita de la empresa.
- p. Negociar, vender, comprar, arrendar, cotizar, prometer, comprometer, facturar, recibir, devolver, garantizar o disponer de bienes, inmuebles, documentos, llaves, descuentos, créditos, pagos o condiciones comerciales en nombre de la empresa sin competencia o autorización.
- q. Realizar actividades de competencia, desviar clientes, propietarios o arrendatarios, apropiarse de oportunidades comerciales, usar bases de datos, cánones, honorarios, proveedores o información de la empresa en beneficio propio o de terceros.
- r. Divulgar, suministrar, vender, copiar, sustraer, transferir o usar indebidamente información confidencial, bases de datos, cánones, honorarios, cotizaciones,

proveedores, clientes, propietarios, arrendatarios, inventarios de inmuebles, estrategias comerciales, claves, usuarios, accesos o documentos de la empresa.

- s.** Acceder sin autorización a sistemas, correos, plataformas, bases de datos, sistemas de facturación, sistemas de gestión inmobiliaria, sistemas contables, sistemas de cartera o cuentas corporativas.
- t.** Usar claves, usuarios, firmas, sellos, documentos, cuentas, correos o perfiles de otra persona sin autorización, o permitir que terceros usen los propios.
- u.** Incumplir gravemente políticas de cartera, recaudo, facturación, crédito, descuentos, cánones, honorarios, garantías, compras o ventas de inmuebles, arrendamientos, administración de inmuebles, propiedad horizontal, aseo y mantenimiento o atención de clientes.
- v.** Omitir deliberadamente o con negligencia grave el reporte de accidentes, incidentes, daños, faltantes, averías, errores documentales, novedades de inmuebles, quejas de clientes, garantías o novedades relevantes.
- w.** Dañar, destruir, alterar o poner en riesgo bienes de la empresa, clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, proveedores, compañeros o terceros, incluyendo inmuebles, documentos, llaves, vehículos, equipos, instalaciones, sistemas o información.
- x.** Conducir vehículos de la empresa o al servicio de la empresa sin autorización, sin licencia, bajo efectos de alcohol o sustancias psicoactivas, incumpliendo normas de tránsito o generando riesgo grave.
- y.** Usar indebidamente vehículos, combustible, recursos, herramientas, equipos, documentos, llaves o bienes de la empresa para fines personales, de terceros o no autorizados.
- z.** Desobedecer instrucciones de seguridad, SG-SST, conducción, visitas a inmuebles, manejo de documentos o llaves, actividades de aseo y mantenimiento, uso de EPP, control de riesgos o suspensión preventiva de tareas, cuando se genere riesgo grave o afectación relevante.
- aa.** No reportar restricciones médicas, incapacidades, condiciones de salud o limitaciones que puedan comprometer tareas críticas, seguridad propia o de terceros, sin perjuicio de la reserva de la historia clínica.
- bb.** Presentar soportes, incapacidades, permisos, certificados, constancias, facturas, recibos, documentos o información falsa, adulterada o inexacta.
- cc.** Incurrir en conductas que afecten gravemente la imagen, reputación, confianza comercial, relaciones con clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, proveedores o terceros, dentro o fuera de la jornada, cuando exista conexión con el contrato de trabajo.
- dd.** Atender clientes, propietarios, arrendatarios, proveedores o negocios de la empresa en beneficio personal, de familiares, terceros o competidores.
- ee.** Realizar operaciones, transacciones, cotizaciones, ventas, arrendamientos, recaudos, compras de inmuebles o gestiones por fuera de los canales autorizados.
- ff.** Incumplir de manera grave obligaciones de teletrabajo o trabajo remoto relacionadas con confidencialidad, disponibilidad, seguridad de la información, custodia de equipos, atención de clientes, recepción o manejo de documentos o llaves, reportes o cumplimiento de funciones.
- gg.** Impedir, obstruir, ocultar información, destruir soportes, manipular evidencias o influir indebidamente en investigaciones internas, auditorías, revisiones de inmuebles, procesos disciplinarios o revisiones administrativas.
- hh.** Reincidir en faltas intermedias dentro de un lapso de un (1) año, contado desde la última falta intermedia cometida.

- ii. Incurrir en tres (3) faltas leves, de igual o distinta naturaleza, dentro de un periodo de doce (12) meses contado desde la primera falta leve, siempre que dichas faltas hayan sido previamente comprobadas y comunicadas al trabajador con observancia del debido proceso.
- jj. Incurrir en dos (2) faltas intermedias, de igual o distinta naturaleza, dentro de un periodo de doce (12) meses contado desde la primera falta intermedia, siempre que dichas faltas hayan sido previamente comprobadas y comunicadas al trabajador con observancia del debido proceso.
- kk. Cualquier conducta prevista en la ley, contrato, reglamento, políticas internas o Código Sustantivo del Trabajo como justa causa o falta grave.

Artículo 109. Criterios de agravación. Para valorar la gravedad de la conducta, la empresa tendrá en cuenta, entre otros, los siguientes criterios:

- a. Intencionalidad, dolo, culpa grave, negligencia, imprudencia o descuido.
- b. Reincidencia o existencia de llamados, advertencias, requerimientos o sanciones previas.
- c. Daño real o potencial a personas, clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, proveedores, inmuebles, documentos, llaves, bienes, información, sistemas, cartera, facturación, reputación o continuidad del servicio.
- d. Cargo, nivel de confianza, acceso a información, manejo de recursos, dinero, documentos, llaves, inmuebles, clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, proveedores o bienes.
- e. Ocultamiento, alteración, falsedad, manipulación o falta de colaboración.
- f. Afectación de la seguridad y salud en el trabajo.
- g. Afectación de clientes, proveedores, terceros o relaciones comerciales.
- h. Beneficio personal o de terceros.
- i. Existencia de capacitación, instrucciones, políticas o procedimientos comunicados.
- j. Riesgo jurídico, administrativo, comercial, financiero, reputacional, laboral, tributario o de seguridad generado para la empresa.

Artículo 110. Sanciones disciplinarias. Según la gravedad de la falta, antecedentes, daño, riesgo, reincidencia y proporcionalidad, la empresa podrá imponer las siguientes sanciones:

- a. **Para faltas leves:** suspensión disciplinaria hasta por ocho (8) días por la primera comisión; suspensión hasta por quince (15) días en caso de reincidencia; y terminación del contrato de trabajo, ante la tercera comisión.
- b. **Para faltas intermedias:** suspensión disciplinaria hasta por quince (15) días por la primera comisión; y posibilidad de terminación con justa causa en caso de reincidencia.
- c. **Para faltas graves:** terminación unilateral del contrato con justa causa desde la primera comisión, o una medida menor cuando las circunstancias del caso lo justifiquen, previa garantía del debido proceso.

Parágrafo primero. La empresa podrá adoptar medidas pedagógicas, llamados de atención, requerimientos escritos, planes de mejora, reinducciones, reasignaciones preventivas, retiro temporal de una tarea crítica, inmueble, vehículo, cliente, equipo, sistema, documento, llave, cartera, facturación o actividad, cuando ello sea razonable y no constituya sanción disciplinaria, salvo que se imponga como consecuencia formal dentro del proceso correspondiente.

Parágrafo segundo. Toda sanción deberá ser proporcional, motivada y precedida del procedimiento disciplinario previsto en este Reglamento, salvo medidas preventivas no

sancionatorias adoptadas para proteger personas, bienes, clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, documentos, llaves, inmuebles, información, seguridad, cartera, facturación o continuidad del servicio.

Parágrafo tercero. La empresa podrá poner los hechos en conocimiento de la autoridad competente cuando la conducta pueda constituir delito, infracción administrativa, daño a terceros, afectación a la seguridad social, riesgo laboral, afectación ambiental, infracción de tránsito o cualquier situación que legalmente deba ser informada.

Artículo 111. Concordancia con causales legales y contractuales. Las faltas previstas en este Reglamento se entienden sin perjuicio de las justas causas legales de terminación del contrato de trabajo previstas en el Código Sustantivo del Trabajo, el contrato individual, las políticas internas y demás normas aplicables. Cuando una misma conducta pueda constituir falta disciplinaria y justa causa de terminación, la empresa valorará la proporcionalidad, gravedad, prueba, defensa, contexto y demás circunstancias del caso.

Capítulo XXIV

Procedimiento disciplinario

Artículo 112. Debido proceso. Antes de imponer una sanción disciplinaria o adoptar una decisión contractual derivada de una falta, la empresa garantizará al trabajador el debido proceso, derecho de defensa, contradicción, presunción de inocencia, imparcialidad, valoración probatoria, inmediatez razonable, proporcionalidad y motivación.

Artículo 113. Apertura del proceso disciplinario. La empresa podrá iniciar proceso disciplinario cuando conozca hechos que puedan constituir falta laboral, incumplimiento contractual, infracción al reglamento, violación de políticas internas, afectación de la disciplina, daño, riesgo, queja, novedad operativa, comercial, inmobiliaria, administrativa, de cartera, facturación, servicio al cliente, clientes, propietarios, arrendatarios, proveedores, aliados, terceros o cualquier situación relevante.

Artículo 114. Citación a descargos. La citación a descargos deberá informar al trabajador, de manera clara y suficiente, los hechos objeto de investigación, fecha o periodo aproximado, normas presuntamente infringidas, posibilidad de presentar descargos, aportar y solicitar pruebas, y derecho a estar acompañado conforme a este Reglamento.

Artículo 115. Traslado de pruebas. La empresa trasladará al trabajador las pruebas que fundamenten los hechos investigados, salvo información que legalmente deba reservarse, datos de terceros que deban protegerse, información confidencial de clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, proveedores, cánones, honorarios, comisiones, cartera, documentos, llaves, contratos, expedientes, información de inmuebles, sistemas, seguridad o elementos que requieran manejo reservado, caso en el cual se entregará versión, resumen o acceso proporcional que permita ejercer defensa.

Artículo 116. Término para descargos. El trabajador contará con un término no inferior a cinco (5) días hábiles para manifestarse frente a los hechos, controvertir pruebas, solicitar o aportar pruebas y ejercer su defensa. Si los descargos son verbales, se levantará acta.

Artículo 117. Acompañamiento. El trabajador podrá estar acompañado por dos (2) compañeros de trabajo. Si se encuentra afiliado a una organización sindical y así lo solicita, podrá estar acompañado por uno (1) o dos (2) representantes sindicales que sean trabajadores de la empresa y se encuentren presentes al momento de la diligencia.

Artículo 118. Ajustes razonables. Cuando el trabajador tenga discapacidad o condición que afecte la comunicación o comprensión del proceso, la empresa adoptará ajustes razonables para garantizar comunicación recíproca, comprensión, defensa y debido proceso.

Artículo 119. Práctica de pruebas. La empresa evaluará las pruebas solicitadas por el trabajador y practicará las que sean conducentes, pertinentes y útiles. Podrá negar pruebas improcedentes, impertinentes, inconducentes, inútiles, dilatorias o imposibles, mediante decisión motivada.

Artículo 120. Decisión. La decisión disciplinaria o contractual deberá ser motivada, identificar hechos probados, pruebas valoradas, normas infringidas, análisis de defensa, proporcionalidad y consecuencia aplicable. La decisión se comunicará al trabajador por medio físico o digital verificable.

Artículo 121. Impugnación. El trabajador podrá impugnar la decisión dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su notificación, salvo que la empresa señale un término superior. La impugnación será resuelta por una instancia distinta o superior, cuando exista, o por quien designe la empresa garantizando imparcialidad razonable.

Artículo 122. Uso de medios tecnológicos. El proceso disciplinario podrá realizarse mediante tecnologías de la información y comunicaciones, siempre que el trabajador cuente con acceso a estas herramientas y se garantice identificación, participación, defensa, contradicción, trazabilidad y conservación de soportes.

Artículo 123. Inmediatez. El proceso disciplinario se adelantará dentro de un término razonable desde que la empresa conozca los hechos, atendiendo la complejidad, necesidad de investigación, disponibilidad de pruebas, número de involucrados, operación, ubicación de servicios, clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, inmuebles, documentos, llaves, sistemas, cartera, facturación y demás circunstancias del caso.

Artículo 124. Medidas preventivas. Durante la investigación, la empresa podrá adoptar medidas preventivas no sancionatorias, proporcionales y temporales, encaminadas a proteger personas, clientes, propietarios, arrendatarios, copropiedades, proveedores, documentos, llaves, inmuebles, cartera, facturación, información, sistemas, vehículos, bienes, pruebas o continuidad del servicio. Estas medidas podrán incluir reasignación temporal de funciones, restricción temporal de acceso a sistemas, cambio de turno, retiro temporal de inmueble, cliente, vehículo, documentos, llaves, caja, cartera, facturación, sistema, actividad o proceso, sin que ello implique sanción ni prejuzgamiento.

Capítulo XXV

Reclamos laborales

Artículo 125. Presentación de reclamos. Los trabajadores podrán presentar reclamos, solicitudes, peticiones, quejas o inquietudes laborales ante el jefe inmediato, coordinación administrativa, talento humano, gerencia, representante legal, área jurídica o canal designado por la empresa.

Artículo 126. Trámite de reclamos. La empresa dará trámite a los reclamos laborales con criterios de oportunidad, respeto, confidencialidad, buena fe, imparcialidad y trazabilidad. Cuando el reclamo requiera verificación documental, consulta interna, revisión de nómina, jornada,

permisos, seguridad social, cartera laboral, pagos, sanciones o situaciones especiales, la empresa podrá solicitar información adicional y responder dentro de un término razonable.

Artículo 127. Prohibición de represalias. Ningún trabajador podrá ser objeto de represalias por presentar reclamos laborales de buena fe, activar canales internos, formular quejas, participar como testigo o solicitar el respeto de sus derechos laborales.

Artículo 128. Canales internos y autoridades. La existencia de canales internos de reclamo no impide que el trabajador acuda ante las autoridades administrativas o judiciales competentes cuando lo estime procedente.

Capítulo XXVI

Teletrabajo, trabajo en casa y trabajo remoto

Artículo 129. Modalidades de prestación no presencial. La empresa podrá implementar teletrabajo, trabajo en casa, trabajo remoto o modalidades similares cuando la ley lo permita y las necesidades del servicio, funciones del cargo, disponibilidad tecnológica, seguridad de la información, SG-SST y condiciones operativas lo hagan viable. La modalidad deberá constar por escrito cuando la ley lo exija.

Artículo 130. Obligaciones en modalidades no presenciales. Cuando por razón del cargo, contrato o instrucción autorizada el trabajador deba recibir, custodiar, verificar, trasladar o entregar documentos, llaves, soportes, equipos, información, archivos, dispositivos o bienes de la empresa desde su lugar de trabajo remoto o domicilio autorizado, deberá hacerlo conforme a las instrucciones impartidas, con deber de cuidado, trazabilidad, reporte inmediato de novedades y prohibición de disposición no autorizada.

Artículo 131. Seguridad y salud en modalidades no presenciales. El trabajador deberá cumplir las condiciones especiales sobre prevención de riesgos laborales definidas por la empresa, la ARL y el SG-SST. La empresa podrá verificar, con autorización y respeto de la intimidad del trabajador, las condiciones del lugar de trabajo cuando legalmente corresponda. El trabajador deberá informar cualquier accidente, incidente, condición insegura o cambio relevante en las condiciones de prestación del servicio.

Capítulo XXVII

Publicación, socialización, vigencia y normas complementarias

Artículo 132. Publicación y socialización. La empresa publicará y socializará el presente Reglamento Interno de Trabajo por medios físicos o digitales idóneos, tales como cartelera, correo electrónico, plataforma interna, grupo corporativo, repositorio documental, entrega individual o cualquier otro medio que permita conocimiento por parte de los trabajadores. La empresa podrá realizar capacitaciones, reinducciones o constancias de socialización.

Artículo 133. Vigencia, modificación e integración normativa. El presente Reglamento Interno de Trabajo rige a partir de su publicación y socialización conforme a la ley. La empresa podrá modificarlo, actualizarlo o complementarlo cuando existan cambios normativos, jurisprudenciales, administrativos, operativos, tecnológicos, comerciales, contractuales, de seguridad y salud en el trabajo o de estructura interna.

Las políticas, manuales, procedimientos, protocolos, matrices, instructivos, circulares, códigos, formatos, acuerdos, comunicaciones internas y demás documentos debidamente comunicados

a los trabajadores integran el marco interno aplicable, siempre que respeten la ley, el contrato de trabajo, los derechos mínimos e irrenunciables y el debido proceso.

FECHA: 1 de Julio de 2026

JCA Soluciones Inmobiliarias S.A.S.

NIT 901037795-5

Representante Legal

Federico Vélez Giraldo

C.C. 71.779.817