

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA EMPRESA CUIDAR SALUD BQ

Preámbulo

El presente reglamento se expide en cumplimiento de lo dispuesto en el Código Sustantivo del Trabajo, por lo que la empresa Cuidar Salud BQ S.A.S, dentro de su búsqueda permanente del bienestar de los trabajadores, realiza todas las tareas que sean necesarias, tendientes a garantizar un excelente ambiente de trabajo, que permita una colaboración armónica entre la empresa y sus colaboradores, mediante la delimitación de comportamientos adecuados y normas claras de interacción, todas ellas dentro de los más estrictos parámetros de legalidad, respeto por la dignidad humana y tolerancia ante la diferencia.

Desde esta perspectiva y alineados con los propósitos contenidos en nuestra misión, visión y nuestros valores, el Reglamento interno de trabajo aquí plasmado establece las normas que rigen la relación entre Cuidar Salud BQ S.A.S y sus empleados.

CAPITULO I

Disposiciones generales, fundamentos y orden jerárquico de la empresa.

Artículo 1. Disposiciones generales. El presente es el Reglamento interno de trabajo prescrito por Cuidar Salud BQ S.A.S, con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla, Atlántico, para todas sus dependencias, para los otros lugares de trabajo donde sus colaboradores prestan sus servicios ubicados en la ciudad de Barranquilla como lo son: Camino Suroccidente: Carrera 12 # 110 – 91; Camino Universitario Distrital Adelita de Char: Calle 50 N° 20 – 91; Oficina administrativa: Puerto Colombia Carrera 24 N1a-24; Sede de radicación y facturación: carrera 53 # 68 –57 local 1 - 132, donde tenga operaciones, y para las que en el futuro se establezcan.

Este Reglamento hace parte de todos los contratos individuales de trabajo, que se hayan celebrado o que se celebren en el futuro con todos los empleados; salvo estipulaciones en contrario que, sólo pueden ser favorables al trabajador.

Artículo 2. Fundamentos. El presente Reglamento está inspirado en los principios, valores, políticas y objetivos declarados por la Empresa, en su misión, visión, en los Estatutos generales de la Organización, en su Código de buen gobierno, en el Plan

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

estratégico de desarrollo, y demás normas que la rijan, los cuales, habrán de tenerse en cuenta como criterios básicos para su interpretación, integración y aplicación.

Artículo 3. Orden jerárquico. El orden jerárquico existente en la Empresa, se encuentra en el siguiente organigrama:

El orden jerárquico existente en la Empresa, es el siguiente:

1. Asamblea General de Accionistas.
2. Junta Directiva.
3. Gerente General.
4. Coordinadores: Coordinador Administrativa, Coordinador financiero
5. Líderes: Líder de facturación, Líder de radicación de cuentas médicas, Líder de proyectos y Líder proyecto de mejora continua, Líder centro de contacto, líder de compras y talento humano.

Parágrafo. Cada una de las personas que tenga trabajadores bajo su dirección y mando, están facultadas para exigir el cumplimiento de los reglamentos Cuidar Salud BQ S.A.S, a vigilar directamente las actividades y atender a las necesidades del personal bajo su dependencia, a supervisar las labores de cada uno, manteniendo el orden y la disciplina, y hacer a cada trabajador las observaciones, correcciones, evaluaciones, retroalimentación y planes de mejora a que hubiere lugar, con la obligación de informar al superior respectivo, de todas las irregularidades que observe en el servicio a su cargo.

CAPITULO II

Condiciones de admisión

Artículo 4. Condiciones de Admisión. Para la vinculación del talento humano, Cuidar Salud BQ S.A.S, desarrollará las siguientes etapas:

- Reclutamiento: Esta primera etapa se divide en dos: (i) Solicitud del requerimiento y (ii) Publicación de la convocatoria.
- Selección: El procedimiento de selección que defina la institución, evaluará la hoja de vida, formación académica, experiencia, logros, entre otros, de los candidatos en la búsqueda de seleccionar a las personas que cumplan con las necesidades de Cuidar Salud BQ S.A.S.
- Vinculación: Se procede con el candidato elegido a la elaboración del contrato de trabajo, firma del mismo y provisión del cargo.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

- Inducción: Consiste en la presentación del nuevo empleado al personal, relación con el grupo de trabajo y ubicación, e informe sobre sus obligaciones fundamentales y responsabilidades.

Artículo 5. Documentación requerida para la vinculación. Quien inicie proceso de vinculación con Cuidar Salud BQ S.A.S, para ejecutar una actividad laboral, debe presentar al área de talento humano los siguientes documentos:

- Una foto tamaño cédula.
- Hoja de vida.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía. Cuando se trate de un extranjero, éste debe presentar el pasaporte vigente, visa de trabajo o aquella que de acuerdo con las normas migratorias permitan realizar actividades remuneradas en virtud de un contrato de trabajo y la cédula de extranjería.
- Fotocopia de los títulos y actas de grado de los estudios realizados y reportados en la hoja de vida, de acuerdo con los parámetros exigidos en las normas de acreditación y habilitación. Todos los títulos tanto del país como aquellos expedidos en el exterior, deberán estar debidamente legalizados.
- Constancias laborales en las que conste el tiempo de servicio y la índole de la labor ejecutada requeridas por el cargo al cual aspire.
- Certificado de afiliación a la entidad del sistema de salud y sistema de pensiones, en el evento de haber estado afiliado, en caso contrario manifestación expresa de las entidades a las cuales desea pertenecer.
- En caso de tratarse de profesional universitario, deberá demostrar que posee la correspondiente Tarjeta o Matricula Profesional o que se encuentra debidamente inscrito para el ejercicio de su profesión, si fueran requisito para el ejercicio de la misma.
- Los demás documentos requeridos para desempeñarse en labores No asistenciales de la salud, como lo son radicación, facturación, auditoria médica, centro de llamado, cuando procedieren, tales como certificaciones que acrediten conocimientos científicos, manejos de equipos o asistencia a cursos obligatorios contenidos en las normas legales.

Parágrafo 1. La Empresa podrá solicitar al aspirante, además de los documentos señalados en el presente Reglamento, todos aquellos que considere necesarios de acuerdo con el cargo o a la naturaleza de la labor a desempeñar, siempre que sean pertinentes, necesarios y proporcionales.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

Parágrafo 2. Todo aspirante a trabajar en la Empresa, deberá practicarse los exámenes médicos de ingreso y las ayudas diagnósticas que el médico recomiende para efectos de determinar las condiciones de salud física y mental del empleado antes de su contratación en función de las condiciones de trabajo a las que estaría expuesto, acorde con los requerimientos de la tarea y perfil del cargo para el cual se le pretende contratar. Se prohíbe exigir la prueba del VIH, de embarazo y la abeugrafía pulmonar. Los gastos de los exámenes médicos de ingreso y las ayudas diagnósticas estarán a cargo de la Empresa. La no asistencia a la cita o el no permitir su realización, será motivo para no celebrar el contrato.

Parágrafo 3. La presentación de los documentos a que hace referencia el presente artículo y sus párrafos no implica compromiso alguno por parte de la Empresa de contratar al aspirante. En caso de que el aspirante no sea admitido, no habrá lugar para que éste exija explicaciones sobre su determinación.

CAPITULO III – Periodo de prueba.

Artículo 6. Definición. Una vez admitido el aspirante, se podrá estipular con él un período de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la Empresa las aptitudes del empleado y por parte de éste, además de las conveniencias de las condiciones de trabajo.

Artículo 7. Estipulación. El período de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo.

Artículo 8. Duración máxima. El período de prueba no puede exceder de dos (2) meses.

Parágrafo 1. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a un (1) año el período de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos (2) meses.

Parágrafo 2. Cuando entre la Empresa y el empleado se celebren contratos de trabajo sucesivos, no es válida la estipulación del período de prueba, salvo para el primer contrato.

Parágrafo 3. Cuando el período de prueba se pacte por un tiempo inferior a los límites antes señalados, la Empresa y el empleado podrán prorrogar éste antes de

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

su vencimiento sin que el tiempo total del período de prueba sea mayor a los límites indicados.

Artículo 9. Efecto jurídico. Durante el período de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento, sin previo aviso y sin lugar a indemnización. La terminación unilateral del contrato de trabajo por parte del empleador durante la vigencia del período de prueba debe estar fundada en la comprobación objetiva de la falta de las competencias mínimas para el ejercicio de la labor por parte del trabajador.

Expirado el período de prueba, si el trabajador continuare al servicio del empleador, con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho los servicios prestados por aquél a éste se considerarán regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho período de prueba.

Parágrafo. Los empleados en período de prueba gozan de los salarios pactados, la afiliación al sistema general de seguridad social y todas las prestaciones legales derivadas del contrato de trabajo.

CAPITULO IV – Del contrato de aprendizaje.

Artículo 10. Naturaleza del contrato de aprendizaje. El contrato de aprendizaje se registrará por lo dispuesto en el artículo 81 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por la Ley 2466 de 2024, por el Decreto 1072 de 2015, Decreto 223 de 2026, la circular 083 de 2025 y por las directrices impartidas por el Ministerio del Trabajo.

Es un contrato laboral especial y a término fijo, cuya finalidad exclusiva es la formación teórica y práctica del aprendiz. La subordinación se limita estrictamente al cumplimiento del plan formativo acordado con la institución educativa o con el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, y no podrá extenderse a actividades ajenas al proceso de formación.

Su duración no podrá exceder de tres (3) años.

Artículo 11 Naturaleza formativa reforzada. En desarrollo de lo dispuesto en la normatividad vigente, el contrato de aprendizaje mantiene su carácter de relación laboral especial con finalidad eminentemente formativa, por lo cual las actividades asignadas al aprendiz deberán corresponder de manera directa al programa de

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

formación y al plan de práctica, quedando prohibida la asignación de funciones ajenas a dicho propósito.

Artículo 12 Subordinación limitada. La subordinación en el contrato de aprendizaje se ejercerá exclusivamente respecto de las actividades propias del proceso formativo, garantizando el respeto a la dignidad, derechos fundamentales y finalidad pedagógica del vínculo.

Artículo 13. Formalidades del contrato de aprendizaje. El contrato de aprendizaje deberá constar por escrito y contener como mínimo la siguiente información:

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

Artículo 14. Plan de práctica obligatorio. El contrato de aprendizaje deberá contar con un plan de práctica previamente definido, elaborado de manera conjunta entre la empresa, el aprendiz y la institución educativa, en el cual se establecerán los objetivos formativos, actividades, seguimiento y resultados de aprendizaje esperados.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

Artículo 15. Designación de tutor. La empresa designará un tutor responsable de la orientación, seguimiento y evaluación del proceso formativo del aprendiz, en coordinación con el monitor designado por la institución educativa.

Artículo 19. Naturaleza del apoyo económico. El apoyo de sostenimiento mensual tiene como finalidad garantizar el proceso de formación del aprendiz y no constituye salario, sin perjuicio de las prestaciones sociales reconocidas en la fase práctica conforme a la ley.

Artículo 20. Afiliación al Sistema de seguridad social integral y prestaciones sociales. Durante la fase lectiva, el aprendiz estará afiliado al Sistema de Seguridad Social en Salud y al Sistema General de Riesgos Laborales como trabajador dependiente, con aportes a cargo de la empresa. Durante la fase práctica o en modalidad dual, el aprendiz estará afiliado al Sistema de Seguridad Social Integral en salud, pensión y riesgos laborales como trabajador dependiente y tendrá derecho al reconocimiento y pago de las prestaciones sociales, auxilio de transporte cuando haya lugar, vacaciones y demás derechos laborales que correspondan conforme a la ley.

Artículo 21. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. La empresa deberá garantizar la inclusión del aprendiz dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), suministrando la inducción, capacitación, elementos de protección personal y condiciones de seguridad necesarias.

Así mismo, la empresa será responsable de la realización de los exámenes médicos ocupacionales de ingreso, periódicos y de egreso del aprendiz.

Artículo 22. Modalidades del contrato de aprendizaje. El contrato de aprendizaje podrá celebrarse bajo las siguientes modalidades legalmente reconocidas:

- Formación tradicional, compuesta por fase lectiva y fase práctica.
- Formación dual, la empresa y la institución educativa definirán el esquema de alternancia entre la fase lectiva y la fase práctica, garantizando el cumplimiento del programa formativo.
- Práctica universitaria, cuando el estudiante desarrolle mínimo veinticuatro (24) horas semanales en la empresa o curse semestre de práctica.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

- d) Formación en ocupaciones calificadas o semicalificadas, técnicas, tecnológicas o profesionales, impartidas por instituciones reconocidas por el Estado.

En todos los casos, las funciones asignadas deberán guardar relación directa con el programa académico del aprendiz y con el objeto formativo del contrato.

Artículo 23. Prácticas y/o programas que no constituyen contratos de aprendizaje. No constituyen contratos de aprendizaje las siguientes prácticas educativas o de programas sociales o comunitarios:

1. Las actividades desarrolladas por los estudiantes universitarios a través de convenios suscritos con las instituciones de educación superior en calidad de pasantías que sean prerequisite para la obtención del título correspondiente.
2. Las demás que estén reguladas por la Ley.

Artículo 24. Vinculación formativa. Las prácticas laborales desarrolladas mediante vinculación formativa no constituyen relación laboral, por lo cual no les será aplicable el presente Reglamento Interno de Trabajo, salvo en lo relativo a normas de convivencia, seguridad y confidencialidad.

Artículo 25. Régimen aplicable a practicantes. Los estudiantes vinculados bajo modalidad formativa se registrarán por el acuerdo de voluntades de vinculación y por el reglamento de prácticas de la empresa, en concordancia con la normatividad vigente.

Artículo 26. Terminación del contrato de aprendizaje. Terminada la relación de aprendizaje por cualquier causa, la empresa deberá reemplazar al aprendiz para conservar la proporcionalidad e informar de inmediato a la Regional del Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena.

Artículo 27. Causales adicionales de terminación. Sin perjuicio de las causales legales establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo y en la normatividad especial aplicable al contrato de aprendizaje, serán también causales de terminación del mismo las siguientes:

- a) Terminación del vínculo educativo entre el aprendiz y la institución de formación, en tanto dicha circunstancia comporta una causal objetiva de finalización del proceso formativo que da origen al contrato de aprendizaje.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

- b) Incumplimiento de las obligaciones formativas por parte del aprendiz, debidamente comprobado, en los términos del régimen disciplinario aplicable y garantizando el debido proceso.
- c) No reincorporación del aprendiz a sus actividades formativas una vez desaparezcan las causas de suspensión del contrato, sin justificación válida.
- d) Pérdida de las condiciones académicas o disciplinarias exigidas por la institución educativa que impidan la continuidad del proceso formativo.
- e) Cualquier otra causa objetiva que afecte de manera directa la finalidad formativa del contrato de aprendizaje, debidamente soportada y en concordancia con la normatividad vigente.

Artículo 28. Incumplimiento del contrato de aprendizaje por parte del aprendiz. El Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena, la institución de formación debidamente reconocida por el Estado y la empresa patrocinadora no gestionarán una nueva relación de aprendizaje para el aprendiz que incumpla injustificadamente con el contrato de aprendizaje.

Artículo 29. Régimen disciplinario especial del aprendiz. Las medidas disciplinarias aplicables al aprendiz tendrán una finalidad eminentemente formativa y deberán orientarse a garantizar el adecuado desarrollo del proceso de aprendizaje, sin desnaturalizar la relación laboral especial.

Artículo 30. Debido proceso. En la aplicación de cualquier medida disciplinaria se deberá garantizar el debido proceso, el derecho de defensa y contradicción del aprendiz, conforme a la normatividad vigente.

Artículo 31. Coordinación con la institución educativa. En los casos de faltas graves o cuando la medida disciplinaria pueda implicar la suspensión o terminación del contrato de aprendizaje, la empresa deberá informar a la institución educativa correspondiente, a través del monitor designado, con el fin de articular las medidas formativas pertinentes.

Artículo 32. Monetización de la cuota de aprendizaje. Cuando el Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena, determine la cuota de aprendices que le corresponde a la empresa, se podrá optar por la monetización total o parcial, para lo cual deberá informar su decisión a la Regional del Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena, del domicilio principal donde funcione la empresa, dentro del término de ejecutoria del

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

acto administrativo respectivo: de lo contrario, deberá hacer efectiva la vinculación de los aprendices de acuerdo con la regulación prevista para el efecto.

CAPITULO V

Trabajadores accidentales o transitorios.

Artículo 33. Trabajadores accidentales o transitorios. Son meros trabajadores accidentales o transitorios, los que se ocupen en labores de corta duración, no mayor de un mes y de índole distinta a las actividades normales de la empresa. Estos trabajadores tienen derecho, además del salario al descanso remunerado en dominicales y festivos (art. 6, C.S.T.). Adicionalmente el empleador deberá realizar la afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral, así como a los beneficios que ello conlleva. Asimismo, tienen derecho al auxilio de cesantías, primas de servicio, y demás prestaciones sociales indicadas en la Ley y la jurisprudencia.

CAPITULO VI

Jornada de trabajo

Artículo 34. Jornada de trabajo. La jornada ordinaria de trabajo en Cuidar Salud BQ S.A.S será la máxima legal de acuerdo a la Ley 2101 de 2021, la cual se cumplirá en los horarios que señale la Empresa, atendiendo a las necesidades de prestación del servicio y de los clientes. Sin embargo, la Empresa podrá modificar los turnos y horarios de trabajo según las necesidades de los servicios y respetando el límite máximo establecido en la Ley, y en este caso dará el aviso previo al empleado.

Los horarios de trabajo para el desarrollo de las labores de la Empresa, se ajustarán a los parámetros que se enuncian a continuación, y los mismos serán susceptibles de modificación según las necesidades de prestación del servicio por parte de la misma:

1. Horario de trabajo – Personal administrativo.

Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 02:00 p.m. a 05:30 p.m. Hora de almuerzo de 01:00 p.m. a 02:00 p.m.

2. Horario de trabajo – Personal de apoyo a clientes que prestan servicio asistencial.

- Call Center

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

Turno 1

Lunes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 01:00 p.m. a 4:00 p.m.

Martes a viernes 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 01:00 p.m. a 4:30 p.m.

Hora de almuerzo de 12:00 m. a 01:00 p.m.

Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Turno 2

Lunes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 02:00 p.m. a 5:30 p.m.

Martes a viernes 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 02:00 p.m. a 5:30 p.m.

Hora de almuerzo de 1:00 p.m. a 02:00 p.m.

Turno 3

Lunes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 p.m. a 5:00 p.m.

Martes a viernes 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 p.m. a 5:00 p.m.

Hora de almuerzo de 12:30 p.m. a 01:30 p.m.

- Radicación

Lunes a viernes de 07:00 a.m. a 12:00 m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.

Hora de almuerzo de 12:00 m. a 01:00 p.m.

- Facturación

Lunes y viernes de 07:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 01:00 p.m. a 05:30 p.m.

Martes, miércoles y Jueves 07:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 01:00 p.m. a 05:00 p.m.

Hora de almuerzo de 12:00 p.m. a 01:00 p.m.

Parágrafo 1º. El horario de trabajo para los trabajadores en proyectos será el ejecutado por el horario entregado por la empresa CONTRATANTE.

Parágrafo 2º. Cuando la empresa tenga más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y cuatro (44¹) horas a la semana, éstos tendrán derecho a que dos (02) horas de dicha jornada, por cuenta del empleador, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación.

¹ Entiéndase en virtud de la Ley 2101 de 2021, la reducción de la jornada a partir del 15 de julio de 2026 quedará en 42 horas.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

Parágrafo 3º. JORNADA ESPECIAL. - En las empresas, factorías o nuevas actividades establecidas desde el primero de enero de 1991, el empleador y los trabajadores pueden acordar temporal o indefinidamente la organización de turnos de trabajo sucesivos, que permitan operar a la empresa o secciones de la misma sin solución de continuidad durante todos los días de la semana, siempre y cuando el respectivo turno no exceda de seis (6) horas al día y treinta y seis (36) a la semana. En este caso no habrá lugar al recargo nocturno ni al previsto para el trabajo dominical festivo, pero el trabajador devengará el salario correspondiente a la jornada ordinaria de trabajo, respetando siempre el mínimo legal o convencional y tendrá derecho a un (1) día de descanso remunerado.

Parágrafo 4º. JORNADA POR TURNOS Cuando la naturaleza de las labores realizadas por la empresa no exija actividad continua y se lleve a cabo por turnos de trabajadores, la duración de la jornada puede ampliarse en más de ocho (8) horas, o en más de cuarenta y cuatro (44²) horas semanales, siempre que el promedio de las horas de trabajo calculado para un período que no exceda de tres (3) semanas, no pase de ocho horas diarias ni de cuarenta y cuatro (44³) a la semana

Parágrafo 5º. También puede elevarse el límite máximo de horas de trabajo establecido en este artículo del modelo de Reglamento Interno de Trabajo, en aquellas funciones que se tornen necesarias para los clientes de la empresa y que se estén ejecutado por parte de Cuidar Salud BQ SAS respetando los límites legales.

Parágrafo 6º. Para implementar los horarios especiales de trabajo señalados, lo mismo que la jornada especial contemplada en el parágrafo 4º. de este artículo, es absolutamente comprobación por parte del Ministerio de Trabajo, más específicamente por la Dirección Territorial, es decir, ante el Inspector del trabajo del domicilio de la empresa con el fin de que se verifique que la actividad indicada por la empresa como suya, debe en efecto ser atendida "por razón de su misma naturaleza", esto es "por necesidades técnicas", sin ninguna interrupción y deba por lo tanto, proseguirse los siete (7) días de la semana, lo anterior, a la luz del Artículo 2.2.1.2.1.4. del Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015.

Parágrafo 7º. El empleador y el trabajador podrán acordar que la jornada semanal de cuarenta y cuatro (44⁴) horas se realice mediante jornadas diarias flexibles de

² Ibidem.

³ Ibidem.

⁴ Ibidem.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

trabajo, distribuidas en máximo seis días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el domingo. En este, el número de horas de trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la respectiva semana y podrá ser de mínimo cuatro (4) horas continuas y hasta diez (10) horas diarias sin lugar a ningún recargo por trabajo suplementario, cuando el número de horas de trabajo no exceda el promedio de cuarenta y cuatro (44⁵) horas semanales dentro de la jornada ordinaria de 6 a.m. a 7 p.m.

Parágrafo 8°. Con fundamento en la disminución de la jornada laboral de que trata la ley 2101 del 2021, se estableció para todos los empleadores que una vez terminado el tiempo de implementación gradual, regirá la exoneración de dar aplicación al parágrafo del artículo 3 ° de la ley 1857 de 2017 (“día de la familia”), así como a los dispuesto en el artículo 21 de la ley 50 de 1990 (“actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación en empresas con más de cincuenta (50) trabajadores que laboren la jornada máxima legal”)

Parágrafo transitorio permanente: En virtud de la promulgación de la Ley 2101 de 2021 respecto a la reducción de la jornada laboral, en el presente reglamento interno de trabajo, se deja claro que la jornada máxima se reducirá a partir del 15 de julio de 2026 quedará en 42 horas.

CAPITULO VII.

De las horas extras y el trabajo nocturno.

Artículo 35 Trabajo diurno y nocturno. Trabajo diurno es el comprendido entre las 6:00 a. m. y las 7:00 p.m. Trabajo nocturno es el comprendido entre la 7:00 p. m. y las 6:00 a. m.

Artículo 36. Trabajo suplementario. El trabajo suplementario o de horas extras, es el que excede de la jornada ordinaria y en todo caso el que excede la máxima legal.

Parágrafo 1. La Empresa, llevará registro del trabajo suplementario laborado por cada empleado en el que se mencione el nombre de éste, su edad, sexo, la actividad desarrollada, el número de horas laboradas con indicación de si son diurnas o nocturnas, y la liquidación de la sobre remuneración correspondiente.

⁵ Ibidem.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

Parágrafo 2. Sólo se reconocerá el trabajo suplementario o de horas extras, cuando la empresa expresamente lo autorice a sus empleados, de acuerdo con lo establecido en este Reglamento.

Artículo 37. Limitación. El trabajo suplementario o de horas extras, sólo podrá efectuarse hasta por (2) horas diarias y doce (12) semanales.

Artículo 38. Tasas y liquidación de recargos.

1. El trabajo nocturno, por el sólo hecho de ser nocturno se remunera con un recargo del treinta y cinco (35%) sobre el valor del trabajo diurno, con excepción del caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales.
2. El trabajo extra diurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno
3. El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del setenta y cinco (75%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.
4. Los recargos aquí establecidos se aplicarán conforme a su naturaleza legal. Cuando una misma hora de trabajo genere más de un recargo, estos se reconocerán de acuerdo con la normatividad vigente, pudiendo acumularse cuando legalmente haya lugar a ello, sin que se configure doble pago por el mismo concepto.

Parágrafo. La empresa podrá implementar turnos especiales de trabajo nocturno de acuerdo con lo previsto por el Decreto 2352 de 1965.

Artículo 39. Periodo de pago. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y de recargo por trabajo nocturno, en su caso, se efectuará junto con el salario del período en que se han causado, o a más tardar con el salario del período siguiente.

CAPÍTULO VIII.

Descanso semanal obligatorio y festivos, vacaciones y permisos.

Título I – Descanso semanal obligatorio y festivos.

Artículo 40. Descansos. Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

Parágrafo 1. El empleado podrá convenir con la Empresa, como día de descanso semanal obligatorio cualquier día de la semana pactado, que será reconocido en todos sus aspectos como descanso semanal obligatorio institucionalizado.

Parágrafo 2. Interpretese la expresión dominical contenida en el régimen laboral en el sentido del descanso semanal obligatorio.

Parágrafo 3. El trabajo en día de descanso semanal obligatorio, es ocasional cuando el empleado labora hasta dos (2) días de descanso semanal obligatorio durante el mes calendario y es habitual cuando el empleado labore tres (3) o más días de descanso semanal obligatorio durante el mes calendario

Parágrafo 4. El trabajo realizado en días domingos y festivos será remunerado conforme a las disposiciones del Código Sustantivo del Trabajo y las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

En virtud de lo dispuesto en la Ley 2466 de 2025, el recargo por trabajo dominical y festivo se reconocerá de manera progresiva sobre el valor ordinario de la hora de trabajo, así:

- a) A partir del mes de julio de 2025, con un recargo del ochenta por ciento (80%).
- b) Durante el año 2026, con un recargo del noventa por ciento (90%).
- c) A partir del mes de julio de 2027, con un recargo del cien por ciento (100%).

Los anteriores recargos se aplicarán sin perjuicio del reconocimiento de horas extras, recargos nocturnos u otros conceptos laborales a que haya lugar, de conformidad con la jornada efectivamente laborada y la normatividad vigente.

Cuando el trabajador labore de manera habitual en domingos o festivos, tendrá derecho al descanso compensatorio remunerado correspondiente, en los términos establecidos por la ley.

Artículo 41. Condiciones para la remuneración. La Empresa, sólo estará obligada a remunerar con el salario ordinario de un día el descanso semanal obligatorio, a los empleados que, habiéndose obligado a prestar sus servicios en todos los días laborales de la semana, no falten al trabajo, o que, si faltan, lo hayan hecho por justa causa o por culpa o disposición del empleador.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

Parágrafo 1. Se entiende por justa causa el accidente, la enfermedad, la calamidad doméstica debidamente comprobada, la fuerza mayor y el caso fortuito.

Parágrafo 2. No tiene derecho a la remuneración de descanso semanal obligatorio, el empleado que debe recibir por ese mismo día un auxilio o indemnización en dinero por enfermedad o accidente de trabajo o que no haya trabajado algún día de la semana por haber sido sancionado legalmente, encontrarse en licencia no remunerada o por cualquier otra circunstancia conforme a los criterios objetivos verificables, no se considere como justa causa para la no asistencia al trabajo.

Parágrafo 3. Para los efectos de la remuneración del descanso semanal obligatorio, los días festivos no interrumpen la continuidad y se computan como si en ellos se hubiera prestado el servicio por el empleado.

Parágrafo 4. Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas no implique la prestación de servicios en todos los días laborables de la semana, el empleado tendrá derecho a la remuneración del descanso semanal obligatorio y en proporción al tiempo laborado.

Parágrafo 5. En todo sueldo o salario, se entiende comprendido el pago del descanso en los días en que es legalmente obligatorio remunerarlo.

Título II – Vacaciones

Artículo 42. Causación. Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles.

Artículo 43. Otorgación. La época de vacaciones debe ser señalada por la institución a más tardar dentro del año siguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador en el mismo periodo del año, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso. El empleador tiene que dar a conocer al trabajador con quince (15) días de anticipación la fecha en que le concederán las vacaciones.

Cuidar Salud BQ S.A.S. establecerá y publicará un cronograma de vacaciones concertado entre los coordinadores y los empleados, teniendo en cuenta sus necesidades y las del servicio. El personal administrativo por las funciones que cumplen escogen el periodo a disfrutar de sus vacaciones

Artículo 44. Interrupción justificada de las vacaciones. Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

derecho a reanudarlas.

Artículo 45. Compensación en dinero de vacaciones. Cuidar Salud BQ S.A.S y los trabajadores podrán celebrar, por solicitud del trabajador o del empleador, previa aprobación del jefe inmediato y el coordinador financiero o quien haga sus veces, acuerdos escritos en los cuales se compense en dinero hasta la mitad de las vacaciones causadas y no disfrutadas, condicionado al disfrute de por lo menos la mitad de las causadas y no disfrutadas.

Cuando el contrato de trabajo termine sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de éstas en dinero procederá por año cumplido de servicio y proporcionalmente por fracción de año, de acuerdo a las disposiciones legales que regulen la materia. En estos casos, para la compensación de las vacaciones en dinero, se tomará como base el último salario devengado por el trabajador.

Parágrafo: Cuidar Salud BQ S.A.S llevará un plan central de vacaciones en talento humano en el que se anotará la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas.

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

Artículo 46. Disfrute. El gozo efectivo de las vacaciones será así:

El trabajador gozará anualmente de todo su periodo de vacaciones, o por lo menos de seis días hábiles continuos de vacaciones, los que no son acumulables.

Las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por dos años. La acumulación puede ser hasta por cuatro años, cuando se trate de trabajadores técnicos, especializados, de confianza, de manejo o de extranjeros que presten sus servicios en lugares distintos a los de la residencia de sus familiares.

Los quince días hábiles de vacaciones ya causados, podrán ser disfrutados dentro del año siguiente, previo acuerdo con su jefe inmediato, por periodos de 5 días continuos.

Artículo 47. Reemplazo del trabajador que se encuentre disfrutando de sus vacaciones. Jefe inmediato debe decidir como suplirá las funciones del trabajador en vacaciones con el personal a cargo.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

Artículo 48. Vacaciones colectivas. Cuidar Salud BQ S.A.S puede determinar, para todos o parte de sus trabajadores, una época fija para las vacaciones colectivas, en caso de realizarlo, para los que en tal época no lleven un año cumplido de servicios, se entenderá que las vacaciones de que gocen son anticipadas y se abonarán a las que se causen al cumplir cada uno el año de servicio.

Artículo 49. Pago de vacaciones. Durante el período de vacaciones, el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengado el día que comience a disfrutar de ellas. En consecuencia, sólo se excluirán para la liquidación de las vacaciones, el valor del trabajo en días de descanso obligatorio y el valor del trabajo suplementario o de horas extras. Cuando el salario sea variable, las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se conceden.

Capítulo III – Permisos

Artículo 50. Permisos o licencias. La Empresa concederá a sus empleados los permisos o licencias necesarias para:

1. El ejercicio del sufragio.
2. El desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación como jurado de votación, clavero o escrutador.
3. En caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, entendiéndose como todo suceso personal, familiar, hasta el tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, caso fortuito o fuerza mayor cuya gravedad afecte el normal desarrollo de las actividades del trabajador.
4. Para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización.
5. Para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avise con la debida oportunidad al empleador o a su representante y que, el número de los que se ausenten no sea tal que perjudique el funcionamiento de la empresa.
6. Para asistir a citas médicas de urgencia o citas médicas programadas con especialistas cuando se informe al empleador junto certificado previo, incluyendo aquellos casos que se enmarquen con lo dispuesto desde el Ministerio de Salud y Protección Social para el diagnóstico y el tratamiento de la Endometriosis incluido en la Ley 2338 de 2023.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

7. Para asistir a las obligaciones escolares como acudiente, en los que resulte obligatoria la asistencia del trabajador por requerimiento del centro educativo.
8. Licencia por luto.
9. Licencia de maternidad y paternidad.
10. Realizar estudios de interés de la empresa o por encargo de ella, siempre que no afecte la prestación normal del servicio y con previa autorización del jefe inmediato.
11. Para atender citaciones judiciales, administrativas y legales.

Artículo 51. Condiciones. En los casos señalados en el artículo anterior, el empleado deberá dar aviso a su jefe inmediato con la debida oportunidad para efectos de conceder el permiso o licencia, por lo tanto, la concesión de éstos estará sujeta a las siguientes condiciones:

1. Ejercicio del sufragio. En caso de ser necesario el desplazamiento del empleado dentro de su jornada de trabajo para el ejercicio del sufragio, la Empresa otorgará el permiso correspondiente, siempre y cuando el empleado dé aviso al jefe inmediato con la anticipación que las circunstancias permitan. De acuerdo con las normas legales y mientras éstas tengan vigencia, todo empleado que ejerza su derecho al sufragio, podrá disfrutar de media jornada de descanso compensatorio remunerado por el tiempo que utilice para cumplir su función como elector, previa presentación del certificado electoral. El descanso compensatorio deberá ser disfrutado en el mes siguiente (30 días calendario) al día de la votación, en la fecha que acuerde el empleado con su jefe inmediato y recursos humanos.
2. Desempeño de otros cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación como jurado de votación, clavero o escrutador. La Empresa concederá al empleado que fuere nombrado como jurado de votación, clavero o escrutador, el permiso correspondiente para ejercer las labores de dicho cargo, de acuerdo con el aviso que dé a su jefe inmediato con la anticipación que las circunstancias lo permitan. De acuerdo con las normas legales y mientras éstas tengan vigencia, todo empleado que desempeñare el cargo de jurado de votación y presente el certificado correspondiente, tendrá derecho a un (1) día compensatorio de descanso remunerado dentro de los cuarenta y cinco (45) días hábiles

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

siguientes a la fecha del ejercicio del cargo, en el día que acuerde el empleado con su jefe inmediato. El empleado que desempeñe cargo de clavero y escrutador, que preste sus servicios fuera de su horario habitual de trabajo, tendrá derecho al beneficio de un (1) día compensatorio de descanso remunerado dentro de los cuarenta y cinco (45) días hábiles siguientes a la fecha del ejercicio del cargo, siempre y cuando no concurra con otra forma de compensación o beneficio. La fecha de disfrute del descanso será acordada entre el empleado, su jefe inmediato y recursos humanos.

3. Grave calamidad doméstica debidamente comprobada. En la empresa, se entiende por grave calamidad doméstica todo suceso imprevisto o irresistible cuya magnitud o gravedad afecte el normal desarrollo de las actividades del empleado y en la cual pueden verse amenazados derechos fundamentales de importancia significativa en la vida personal o familiar del mismo o afectada su estabilidad emocional por grave dolor moral, de forma que cualquier persona normal colocada en idénticas circunstancias considere imposible su adecuado desempeño ya que implica la atención inmediata y prioritaria de la emergencia personal o familiar. Toda calamidad doméstica para que proceda debe ir antecedida por aviso del empleado a su jefe inmediato a través de los medios de comunicación concertados entre ambos para comunicarse. En el aviso deberán informarse, los hechos que constituyen la grave calamidad doméstica. Corresponde al jefe inmediato, el análisis de los mismos, así como la decisión de si concede o no la licencia remunerada, lo que informará de inmediato a Talento Humano quien se pronunciará sobre la duración de ésta y notificará al empleado, acorde con las políticas de la Institución.
4. Para desempeñar comisiones sindicales. La empresa reconocerá permisos remunerados a los trabajadores que ostenten la calidad de directivos, representantes o miembros de comisiones sindicales legalmente constituidas, para asistir a reuniones, asambleas, negociaciones colectivas, capacitaciones sindicales o diligencias propias del ejercicio de la actividad sindical, en desarrollo del derecho fundamental de asociación sindical.
5. Asistir al entierro de sus compañeros de trabajo. En caso de fallecimiento de un compañero de trabajo, la Empresa concederá a sus empleados permiso para asistir al entierro, siempre y cuando el número de personas que se

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

ausente, no perjudique su funcionamiento. En este caso el aviso al jefe inmediato debe darse con la anticipación que las circunstancias lo permitan.

6. Asistir a citas médicas de urgencia o citas con especialistas. La empresa concederá permiso remunerado al trabajador para asistir a citas médicas de urgencia o programadas con especialistas, siempre que se informe oportunamente y se aporte la constancia expedida por la entidad prestadora de salud que acredite la fecha y duración de la atención. En los casos de urgencia, por tratarse de situaciones imprevistas y no controlables por el trabajador, la justificación podrá presentarse con posterioridad. Para las citas médicas programadas con especialistas, el permiso otorgado comprenderá un máximo de tres (3) horas, incluyendo el tiempo de desplazamiento y la atención médica, salvo que exista una condición especial debidamente certificada por el profesional o entidad de salud tratante que justifique un tiempo superior. En todo caso, el trabajador deberá reintegrarse a sus labores una vez finalizada la atención médica, cuando las condiciones lo permitan. La oportunidad del aviso al jefe inmediato o al área de Recursos Humanos deberá realizarse al momento de ocurrir el hecho o, si las circunstancias lo permiten, de manera anticipada. Excepcionalmente, en situaciones de gravedad o fuerza mayor, la justificación podrá presentarse con posterioridad al evento. El otorgamiento de estos permisos no podrá generar sanciones ni descuentos salariales cuando el trabajador cumpla con los requisitos establecidos. Asimismo, en los eventos relacionados con diagnósticos o tratamientos priorizados por el Ministerio de Salud y Protección Social, incluidos los contemplados en la Ley 2338 de 2023 sobre atención integral de la endometriosis, la empresa garantizará su reconocimiento en condiciones de igualdad, dignidad y no discriminación, conforme a la normatividad vigente.

Las citas médicas programadas con médicos generales deberán agendarse, en una jornada distinta a la correspondiente al horario laboral del trabajador, con el fin de no afectar la normal prestación del servicio y garantizar la adecuada organización de las actividades de la empresa.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

7. Asistencia como acudientes. La empresa concederá permiso remunerado al trabajador para asistir, en calidad de acudiente, a reuniones, citaciones o diligencias escolares cuando su presencia sea obligatoria por requerimiento expreso del centro educativo, siempre que se informe previamente al empleador y se aporte la citación o constancia expedida por la institución educativa que acredite la fecha y el carácter obligatorio de la asistencia.

8. Licencia por luto. En caso de fallecimiento del cónyuge, compañero o compañera permanente del empleado o de un familiar hasta el grado segundo de consanguinidad, primero de afinidad y segundo grado civil, la Empresa le concederá una licencia remunerada por luto de cinco (5) días hábiles o el tiempo indicado por la Ley vigente al momento del hecho. Este hecho deberá ser informado por el empleado ante su jefe inmediato dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su ocurrencia, y acreditarse ante la Empresa, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al hecho, mediante comunicación escrita, anexando copia del certificado de defunción respectivo.

9. Toda trabajadora en estado de embarazo tiene derecho a una licencia de dieciocho (18) semanas en la época de parto, remunerada con el salario que devengue al entrar a disfrutar del descanso.
Si se tratare de un salario que no sea fijo, como en el caso de trabajo a destajo o por tarea se toma en cuenta el salario promedio devengado por la trabajadora en el último año de servicios, o en todo el tiempo si fuere menor. Para los efectos de la licencia la trabajadora debe presentar al empleador un certificado médico, en el cual debe constar:
 - a) El estado de embarazo de la trabajadora;
 - b) La indicación del día probable del parto y
 - c) La indicación del día desde el cual debe empezar la licencia, teniendo en cuenta que, por lo menos, ha de iniciarse dos semanas antes del parto.
Todas las provisiones y garantías establecidas para la madre biológica se hacen extensivas, en los mismos términos y en cuanto fuere procedente, para la madre adoptante asimilando la fecha del parto a la de la entrega oficial del menor que se adopta. La licencia se extiende al padre adoptante sin cónyuge o compañera permanente.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

La licencia de maternidad para madres de niños prematuros, tendrá en cuenta la diferencia entre la fecha gestacional y el nacimiento a término, las cuales serán sumadas a las 18 semanas que se establecen en la ley. Cuando se trate de madres con parto múltiple, se tendrá en cuenta lo establecido en el inciso anterior sobre niños prematuros, ampliando la licencia en dos (2) semanas más.

En caso de fallecimiento de la madre antes de terminar la licencia por maternidad, el empleador del padre del niño le concederá una licencia de duración equivalente al tiempo que falta para expirar el período de la licencia posterior al parto concedida a la madre.

La trabajadora que haga uso del descanso remunerado en la época del parto tomará las 18 semanas de licencia a que tiene derecho de la siguiente manera:

- a) Licencia de maternidad preparto. Esta será de dos (2) semanas con anterioridad a la fecha probable del parto debidamente acreditada. Si por alguna razón médica la futura madre no puede optar por estas dos (2) semanas previas, podrá disfrutar las dieciocho (18) semanas en el posparto inmediato.

Así mismo, la futura madre podrá trasladar una de las dos (2) semanas de licencia previa para disfrutarla con posterioridad al parto, en este caso gozaría de diecisiete (17) semanas posparto y una semana preparto.

- b) Licencia de maternidad posparto. Esta licencia tendrá una duración de 16 semanas contadas desde la fecha del parto, o de diecisiete semanas por decisión de la madre de acuerdo a lo previsto en el literal anterior. La trabajadora que haga uso del descanso remunerado en la época del parto tomará las 18 semanas de licencia a que tiene derecho de acuerdo a la ley. El esposo o compañero permanente tendrá derecho a 2 semanas de licencia remunerada de paternidad.

Esta licencia remunerada es incompatible con la licencia de calamidad doméstica y en caso de haberse solicitado esta última por el nacimiento del hijo, estos días serán descontados de la licencia remunerada de paternidad.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

La licencia remunerada de paternidad opera por los hijos nacidos del cónyuge o de la compañera.

El único soporte válido para el otorgamiento de licencia remunerada de paternidad es el registro civil de nacimiento, el cual deberá presentarse a la EPS a más tardar dentro de los 30 días siguientes a la fecha del nacimiento del menor.

La licencia remunerada de paternidad será a cargo de la EPS para lo cual se requerirá que el padre haya estado cotizando efectivamente durante las semanas previas al reconocimiento de la licencia remunerada de paternidad. Se deberá anexar al certificado de nacido vivo y la certificación expedida por el médico tratante en la cual se identifique diferencia entre la edad gestacional y el nacimiento a término.

10. La empresa podrá conceder permiso remunerado al trabajador para realizar estudios, capacitaciones o actividades académicas que sean de interés directo para la organización o que hayan sido previamente autorizadas o encargadas por esta, siempre que no se afecte la prestación normal del servicio y medie autorización expresa del jefe inmediato; el trabajador deberá acreditar la actividad académica correspondiente, y el permiso se otorgará por el tiempo estrictamente necesario para su cumplimiento, sin que ello implique modificación automática de la jornada o condiciones contractuales.

11. La empresa concederá permiso remunerado al trabajador para atender citaciones judiciales, administrativas o legales de carácter obligatorio, siempre que se presente la respectiva citación o requerimiento expedido por autoridad competente; el permiso comprenderá el tiempo estrictamente necesario para la comparecencia y no podrá generar sanciones ni descuentos salariales cuando se encuentre debidamente justificado, en cumplimiento del deber legal de colaboración con la administración de justicia y las autoridades públicas.

Parágrafo. La Empresa en las situaciones previstas en el presente artículo, no podrá descontar del salario del empleado ni obligar a éste a compensar con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas de su jornada ordinaria el tiempo empleado.

Artículo 52. Permisos por solicitud del trabajador. Talento Humano o quien

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

haga sus veces, y el superior inmediato podrá otorgar permisos remunerados o licencias no remuneradas al trabajador por razones personales que interesen y sean de relativa importancia para él, de conformidad con el anterior artículo, siempre y cuando se pueda sustituir adecuadamente al trabajador que se ausente y que no cause perjuicio en el desarrollo de las labores a su cargo.

Si el trabajador solicita un permiso que exceda los tres (3) días, se examinará si tiene períodos compensatorios pendientes o cuenta con el derecho de disfrutar de sus vacaciones, eventos estos en los cuales se procurará que hagan uso de dichos descansos en cambio de ser otorgado el permiso.

Parágrafo: Esta novedad será informada oportunamente a la directora Administrativa.

CAPÍTULO IX.

Salarios, lugar, hora de pagos y período que los regula.

Artículo 53. Formas y libertad de estipulación. Cuidar Salud BQ S.A.S convendrá con sus empleados el salario que devengarán de la siguiente forma:

1. El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra, o a destajo y por tarea, entre otros, pero siempre respetando el salario mínimo legal o el fijado en los pactos, convenciones colectivas y fallos arbitrales en el evento en que estos existieran.
2. No obstante lo dispuesto en los Artículos 13,14,16,21 y 340 del Código Sustantivo del Trabajo y las normas concordantes con estas, cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales, valdrá la estipulación escrita de un salario que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de prestaciones, recargos y beneficios tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical y festivo, el de primas legales, extralegales, las cesantías y sus intereses, subsidios y suministros en especie; y en general, las que se incluyan en dicha estipulación, excepto las vacaciones.
3. En ningún caso el salario integral podrá ser inferior al monto de diez (10) salarios mínimos legales mensuales, más el factor prestacional correspondiente a la institución que no podrá ser inferior al treinta por ciento (30%) de dicha cuantía. El monto del factor prestacional quedará exento del pago de retención en la fuente y de impuestos.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

4. Este salario no estará exento de las cotizaciones a la seguridad social, ni de los aportes al SENA, ICBF, Cajas de Compensación Familiar, pero en el caso de estas tres últimas entidades, los aportes se disminuirán en un setenta por ciento (70%).
5. El trabajador que desee acogerse a esta estipulación, recibirá la liquidación definitiva de su auxilio de cesantía y demás prestaciones sociales causadas hasta esa fecha, sin que por ello se entienda terminado su contrato de trabajo (Artículo 18, Ley 50 de 1990).

Parágrafo: Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldo el estipulado por periodos mayores.

Artículo 54. Forma de pago. Cuidar Salud BQ S.A.S reconocerá y pagará el salario pactado en dinero legal colombiano mediante consignación en una cuenta corriente o de ahorros a nombre del trabajador.

Los pagos se efectuarán por períodos vencidos, según lo determine la Coordinador Financiero de Cuidar Salud BQ S.A.S

Parágrafo primero. El pago del salario convenido cubre el de los días de descanso obligatorio remunerado a que haya lugar dentro del respectivo período de pago.

Parágrafo segundo. Conforme a las disposiciones legales vigentes, cuando se pacte salario en especie, este no podrá exceder del treinta por ciento (30%) cuando el trabajador devengue un salario mínimo legal mensual vigente y hasta el 50% cuando el salario devengado sea superior al salario mínimo legal mensual vigente.

Artículo 55. Cómputo del salario. A los trabajadores para quienes sea aplicable la remuneración de salario mínimo legal mensual, pero que por razón del servicio contratado, o por disposiciones legales, sólo estén obligados a trabajar un número de horas inferior a las de la jornada máxima legal, se les computará tal salario mínimo con referencia a las horas que trabajen.

Artículo 56. Pago del salario. El salario se le pagará al trabajador directamente, o a la persona que él autorice por escrito. De todo pago que se le realice al trabajador se dejará constancia.

Parágrafo: El salario se pagará previo convenio escrito entre las partes por transferencia. Cuando se trate de transferencia electrónica será válido el recibo que expida la entidad bancaria correspondiente.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

1. El salario se cancelará de forma quincenal.
2. El salario en dinero debe pagarse por períodos iguales y vencidos.
3. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el recargo por trabajo nocturno debe efectuarse junto con el salario ordinario del período en que se han causado o a más tardar con el salario del período siguiente.

Parágrafo 2: La Empresa con autorización previa, expresa y escrita del trabajador, en cada caso, o por mandato legal o judicial, podrá deducir, retener o compensar la suma o valor respectivo autorizado o convenido, del monto de los salarios y prestaciones en dinero que correspondan al trabajador. También podrá hacer la deducción, retención o compensación respecto de los salarios por el valor de cuotas de seguridad social, cooperativas, fondos de ahorros y demás conceptos indicados por la ley, previos los requisitos legales o reglamentarios, en cada caso.

CAPITULO X

Servicio médico, medidas de seguridad, riesgos laborales y primeros auxilios, normas en caso de accidentes de trabajo, sobre higiene y seguridad en el trabajo.

Artículo 57. Obligación del empleador. Es obligación del empleador velar por la Seguridad y Salud de los trabajadores a su cargo. Igualmente, es su obligación garantizar los recursos físicos, humanos y financieros necesarios para implementar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo, higiene y seguridad industrial, de conformidad al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador (Artículo 348 del C.S.T. y Ley 1562 de julio de 2012). No obstante, los trabajadores deben someterse a todas las medidas de Seguridad y Salud en el trabajo que prescriban las autoridades del ramo en general y a las que se impartan por parte de Cuidar Salud BQ S.A.S.

Artículo 58. Informe de enfermedad. Todo trabajador de Cuidar Salud BQ S.A.S que se sienta indispueto con su salud, deberá comunicarlo inmediatamente a su jefe inmediato o a quien haga sus veces y éste hará lo conducente para que acuda al médico de la Empresa Promotora de Salud (EPS) a la cual se encuentre afiliado, a fin de que certifique si puede o no iniciar o continuar con el trabajo. Si el trabajador no diere el aviso antes mencionado o no se sometiere al examen previsto, se considerará que su falta de asistencia es injustificable para los efectos a que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad de dar aviso y

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

de someterse al examen del médico.

Artículo 59. Obligación del empleado. El trabajador de Cuidar Salud BQ S.A.S debe someterse a los exámenes médicos de ingreso, periódicos, de egreso, a las instrucciones y los tratamientos preventivos que ordene la Empresa Promotora de Salud (EPS) y/o la Administradora de Riesgos Laborales (ARL), según el caso, el empleado que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones o tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

Artículo 60. Obligatoriedad del cumplimiento de los programas de prevención. El trabajador debe cumplir con los programas de prevención que ordene Cuidar Salud BQ S.A.S en desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, tal como lo refiere la Ley 1562 del 2012 y Decreto 1072 de 2015 (título 4 capítulo 6), la Resolución 1111 de 2017 y aquellas normas que lo adicionen o modifiquen.

Artículo 61. Control del estado de salud. Para evitar los riesgos de accidentes o enfermedades laborales en el trabajo, se debe mantener un adecuado control de su estado de salud general y cumplir los estándares de seguridad y normas de bioseguridad dados a conocer por la institución. Será especialmente necesario dicho control, en el caso de trabajadores que se desempeñen con exposición a riesgos biológicos (virus, bacterias, hongos, etc.), biomecánicos (manejo de cargas y posturas prolongadas), físico (radiaciones ionizantes), químicos (manejo con sustancias químicas peligrosas) y psicosociales (tensiones emocionales, demandas emocionales).

Todos los trabajadores están obligados a observar y a cumplir rigurosamente las instrucciones de las autoridades de salud, ambientales y de Cuidar Salud BQ S.A.S, relativas a la prevención, control de las enfermedades y accidentes laborales, de usuarios y ambientales y todas aquellas relativas al manejo de los equipos y elementos de trabajo.

Artículo 62. Deber de informar sobre el estado de salud. El trabajador, para efectos de cuidar la salud pública, debe dar cuenta a su jefe inmediato sobre cualquier molestia o estado inconveniente que lo afecte; igualmente, debe comunicar al área de Seguridad y Salud en el Trabajo cuando en su casa existan personas que padezcan enfermedades infectocontagiosas.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

Así mismo, tiene el deber de practicar y conservar las normas de seguridad para evitar la colonización de estas enfermedades e infecciones cruzadas hacia su familia, compañeros de trabajo o al ambiente laboral.

Artículo 63. Prestación de los servicios médicos. Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por las Empresas Promotoras de Salud a las cuales se encuentren afiliados y a través de las respectivas Instituciones Prestadoras de Salud a la cual se encuentren adscritos. En caso de no afiliación estarán a cargo del empleador, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes de conformidad con lo establecido por el Sistema General de Seguridad Social Integral.

Artículo 64. Informe de incapacidad laboral. El trabajador deberá informar a su jefe inmediato en el menor tiempo posible, si las condiciones lo permiten, que se encuentra incapacitado según las condiciones y deberá presentar la incapacidad u orden médica que justifique su ausencia del trabajo dentro de los tres días siguientes a la ocurrencia. Cuando sean incapacidades superiores a un mes notificará de inmediato a su jefe directo y este a talento humano y hará llegar el soporte de la incapacidad dentro de los tres días siguientes a su expedición.

Parágrafo: El soporte de las incapacidades médicas las podrá hacer llegar el trabajador a Cuidar Salud BQ S.A.S, en principio vía correo electrónico o cualquier otro medio tecnológico disponible. Posteriormente, dentro de los tres días siguientes al inicio de sus actividades laborales en la institución deberá entregar en medio físico el soporte que sustente su ausencia laboral. Lo anterior tiene como finalidad que el empleador pueda proceder a trámite de su transcripción.

Artículo 65. Control del estado de salud. Cuando el área de Seguridad y Salud en el Trabajo lo estimen necesario o conveniente, podrá remitir al trabajador a un examen médico con el propósito de mantener un adecuado control acerca de su estado de salud; el tiempo que se ocupe en estos permisos se considerará como si efectivamente lo hubiere laborado. El Trabajador deberá aceptar la realización del examen y también está obligado a cumplir con las recomendaciones y tratamientos que eventual mente puedan prescribir los profesionales que los revisen.

Artículo 66. Incidente o accidentes de trabajo. Aún con el accidente más leve, el trabajador lo comunicará inmediatamente a su jefe o a quien haga sus veces para que se posibilite la asistencia médica pertinente o presten los primeros auxilios, y remitirá al trabajador accidentado que así lo requiera, según sea el caso. Igualmente deberá tomará todas las medidas necesarias para reducir al mínimo las consecuencias del accidente.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

Artículo 67. Reporte del accidente. El Coordinador de HSE o quien haga sus veces procederá a realizar el respectivo reporte a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL), a través del formato de reporte interno de incidentes y accidentes de trabajo existente en Cuidar Salud BQ S.A.S de conformidad con lo previsto por la Resolución 2851 de 2015 y demás normas que regulen la materia, y lo remitirá en el menor tiempo posible al área de Seguridad y Salud en el Trabajo, para que dentro de un tiempo máximo de 48 horas esta área envíe el respectivo reporte (FURAT) a la ARL y EPS donde se encuentre afiliado el trabajador y al Ministerio de Trabajo (este último en caso de accidentes graves o mortales).

Parágrafo. El área de Seguridad y Salud en el trabajo llevará un registro, de todo incidente o accidente de trabajo con la indicación de fecha, hora, sector y circunstancias en que ocurrió, nombre de los testigos presenciales, si los hubiere, y sobre que, podrían dar testimonio.

Artículo 68. Sometimiento a normas. El grave incumplimiento por parte del trabajador de las instrucciones, reglamentos y determinaciones de prevención de riesgos, adoptados en forma general o específica, y que se encuentren dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de Cuidar Salud BQ S.A.S, que se haya comunicado por escrito, facultan al empleador para la terminación del vínculo o relación laboral por justa causa (Artículo 91 literal b del Decreto 1295 de 1994).

Artículo 69. Obligación del empleador. Cuidar Salud BQ S.A.S, por medio de los jefes, vela por la Seguridad y Salud de los trabajadores a su cargo. Igualmente, garantiza los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo e higiene y seguridad industrial de conformidad al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

Artículo 70. Deber de informar los riesgos del servicio prestado. La institución informará de manera oportuna a todos sus trabajadores acerca de los riesgos que implican sus labores, de las medidas preventivas y de los métodos de trabajo para evitar los incidentes y accidentes de trabajo, es obligación del trabajador acatar estas indicaciones.

Artículo 70. Sometimiento a las normas de prevención de riesgos laborales. En todo caso, en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto Cuidar Salud BQ S.A.S como sus trabajadores, se someterán a las normas de

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

prevención de riesgos laborales, Código Sustantivo del Trabajo y demás legislación vigente sobre seguridad y salud en el trabajo.

CAPÍTULO XI

Prescripciones de orden

Artículo 71. Deberes de los empleados. Según su función los empleados de Cuidar Salud BQ S.A.S tienen como deberes los siguientes:

1. Guardar respeto, subordinación y lealtad hacia sus superiores jerárquicos, así como mantener relaciones respetuosas y cordiales con compañeros, usuarios, aliados, contratistas, proveedores y demás terceros vinculados a la empresa.
2. Actuar con buena conducta, honestidad, veracidad y espíritu de colaboración, procurando armonía, disciplina e integridad en las relaciones laborales y en la ejecución de sus funciones.
3. Ejecutar los trabajos encomendados con diligencia, honradez, buena voluntad y conforme a los parámetros técnicos, legales y de calidad definidos por la empresa.
4. Acatar las órdenes, instrucciones, cambios de turnos y horarios impartidos por sus superiores, dentro del marco legal y contractual.
5. Formular observaciones, reclamos o solicitudes por conducto regular, de manera respetuosa y fundada.
6. Permanecer en su lugar de trabajo durante la jornada laboral, salvo autorización superior, y cumplir efectivamente la jornada reglamentaria con puntualidad y rendimiento acorde con su capacidad laboral.
7. Observar rigurosamente las normas de seguridad, salud en el trabajo y manejo adecuado de máquinas, equipos e instrumentos, permaneciendo atentos a su correcto funcionamiento.
8. Administrar y utilizar eficientemente los recursos, equipos, instalaciones, vehículos, herramientas y demás bienes de la empresa, evitando pérdidas, desperdicios o daños, y restituirlos en buen estado salvo deterioro natural.
9. Abstenerse de transportar personas u objetos no autorizados en vehículos de la empresa o destinarlos a usos distintos de los permitidos.
10. Utilizar adecuadamente los elementos de identificación, uniforme y dotación suministrados por la empresa, absteniéndose de portar el uniforme en bares, discotecas o lugares que puedan afectar la imagen institucional.
11. Mantener adecuada higiene y presentación personal durante la jornada laboral.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

12. Abstenerse de ingerir bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas en el lugar de trabajo o presentarse bajo sus efectos.
13. Cumplir las disposiciones sobre permisos, licencias, incapacidades y calamidad doméstica, aportando los soportes correspondientes.
14. Informar oportunamente a sus superiores sobre inasistencias, irregularidades, accidentes de vehículos o bienes de la empresa, o cualquier hecho que pueda constituir falta disciplinaria.
15. Los trabajadores con funciones de supervisión deberán informar a Recursos Humanos cualquier conducta irregular del personal a su cargo y verificar la veracidad de los reportes de tiempo laborado.
16. Utilizar de manera responsable y exclusivamente para fines laborales los correos electrónicos, sistemas de información y equipos tecnológicos suministrados por la empresa, respetando las normas de seguridad informática y confidencialidad, y absteniéndose de divulgar claves o información reservada.
17. Guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre información técnica, comercial, administrativa o estratégica conocida en razón del cargo.
18. No solicitar ni aceptar regalos, dádivas o beneficios de proveedores o terceros que puedan generar conflicto de interés.
19. Participar en los procesos de elección del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo y del Comité de Convivencia Laboral.
20. Participar en las actividades de capacitación, entrenamiento, prevención y seguridad organizadas por la empresa.
21. Registrar y mantener actualizada su información personal y dirección de domicilio, aceptando como válidas las comunicaciones enviadas a la dirección registrada.
22. Someterse a los controles de ingreso, salida y permanencia establecidos por la empresa.
23. Cumplir las políticas de prevención de acoso laboral y acoso sexual, absteniéndose de cualquier conducta que afecte la dignidad o integridad de otras personas.
24. Cumplir el Manual SAGRILAFT y el Programa de Transparencia y Ética Empresarial – PTEE, absteniéndose de incurrir en conductas relacionadas con lavado de activos, financiación del terrorismo, trata de personas u otras actividades ilícitas.
25. Cumplir las demás obligaciones que emanen de la naturaleza del contrato de trabajo y de la ley

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

Parágrafo primero. Todos los trabajadores están obligados a ejecutar de buena fe, con respeto, subordinación, las labores correspondientes al cargo u oficio que desempeñan. La ejecución de buena fe del contrato de trabajo supone realizar el trabajo ciñéndose a las normas particulares de la técnica o proceso del oficio y al conjunto de indicaciones, instrucciones o recomendaciones que se hubieren impartido o se impartieren para desarrollarlo en la mejor forma posible y con la mayor eficiencia.

Parágrafo segundo. El incumplimiento por parte del trabajador de cualquiera de los deberes generales establecidos en este artículo, se califica como una falta grave del trabajador que puede dar lugar al inicio de procesos de investigación por incumplimiento de deberes, obligaciones y prohibiciones y que podrá dar lugar a la imposición de sanciones laborales o incluso, a la terminación del contrato de trabajo con justa causa.

CAPÍTULO XII

Labores prohibidas para mujeres y menores.

Artículo 72. Labores prohibidas para mujeres y menores. Queda prohibido emplear a los menores de dieciocho (18) años y a las mujeres en trabajo de pintura industrial, que entrañen el empleo de cerusa, sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos pigmentos. Las mujeres sin distinción de edad y los menores de dieciocho (18) años no pueden ser empleados en trabajos subterráneos de las minas, ni en general trabajar en labores peligrosas insalubres o que requieran grandes esfuerzos (ordinales 2 y 3 del Artículo 242 del C.S.T.).

Artículo 73. Prohibición de trabajos a menores de edad. Los menores no podrán ser empleados en los trabajos que a continuación se enumeren, por cuanto suponen exposición severa a riesgos para su salud o integridad física:

1. Trabajos que tengan que ver con sustancias tóxicas o nocivas para la salud.
2. Trabajos a temperaturas anormales o en ambientes contaminados o con insuficiente ventilación.
3. Trabajos subterráneos de minería de toda índole y en los que confluyen agentes nocivos, tales como contaminantes, desequilibrios térmicos, deficiencia de oxígeno a consecuencia de la oxidación o la gasificación.
4. Trabajos donde el menor de edad está expuesto a ruidos que sobrepasen

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

ochenta (80) decibeles.

5. Trabajos donde se tenga que manipular con sustancias radioactivas, pinturas luminiscentes, rayos X, o que impliquen exposición a radiaciones ultravioletas, infrarrojas y emisiones de radio frecuencia.
6. Todo tipo de labores que impliquen exposición a corrientes eléctricas de alto voltaje.
7. Trabajos submarinos.
8. Trabajo en basurero o en cualquier otro tipo de actividades donde se generen agentes biológicos patógenos.
9. Actividades que impliquen el manejo de sustancias explosivas, inflamables o cáusticas.
10. Trabajos en pañoleros o fogoneros en los buques de transporte marítimo.
11. Trabajos en pintura industrial que entrañen el empleo de cerusa, sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos elementos.
12. Trabajos en máquinas esmeriladoras, afilado de herramientas, en muelas abrasivas de alta velocidad y en ocupaciones similares.
13. Trabajos en altos hornos, horno de fundición de metales, fábrica de acero, talleres de laminación, trabajos de forja y en prensa pesada de metales.
14. Trabajo y operaciones que involucren la manipulación de cargas pesadas.
15. Trabajos relacionados con cambios de correa de transmisión, aceite, engrasado y otros trabajos próximos a transmisiones pesadas o de alta velocidad.
16. Trabajos en cizalladoras, cortadoras, laminadoras, tomos, fresadoras, troqueladoras, otras máquinas particularmente peligrosas.
17. Trabajos de vidrio alfarería, trituración y mezclado de materia prima; trabajo de hornos, pulido y esmerilado en seco de vidriería, operaciones de limpieza por chorro de arena, trabajo en locales de vidriado y grabado.
18. Trabajos en la industria cerámica.
19. Trabajo de soldadura de gas y arco, corte con oxígeno en tanques o lugares confinados, en anda mios o en molduras precalentadas.
20. Trabajos en fábricas de ladrillos, tubos y similares, moldeado de ladrillosa mano, trabajo en las prensas y hornos de ladrillos.
21. Trabajos en la industria metalúrgica de hierro y demás metales, en las operaciones y/o procesos donde se desprenden vapores o polvos tóxicos y en plantas de cemento.
22. Actividades agrícolas o agro industriales que impliquen alto riesgo para la salud.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

23. Las demás que señalen en forma específica los reglamentos del Ministerio del Trabajo.

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

Queda prohibido a los trabajadores menores de dieciocho (18) años todo trabajo que afecte su moralidad. En especial les está prohibido el trabajo en casas de lenocinio y demás lugares de diversión donde se consuman bebidas alcohólicas. De igual modo se prohíbe su contratación para la reproducción de escenas pornográficas, muertes violentas, apología del delito u otros semejantes (Art. 245 y 246 Decreto 2737 de 1989).

Parágrafo segundo. Queda prohibido el trabajo nocturno para los trabajadores menores, no obstante, los mayores de dieciséis (16) años y menores de dieciocho (18) años podrán ser autorizados para trabajar hasta las ocho (8) de la noche siempre que no se afecte su asistencia regular en un centro docente, ni implique perjuicio para su salud física o moral (Artículo 243 del Decreto 2737 de 1989).

CAPÍTULO XIII

Obligaciones y prohibiciones.

Artículo 74. Obligaciones especiales de Cuidar Salud BQ S.A.S. Son obligaciones especiales en su calidad de empleador, las siguientes:

1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulación en contrario, los equipos adecuados y los elementos necesarios para la realización de las labores.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

2. Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades laborales en forma que se garantice razonablemente la seguridad y la salud.
3. Prestar inmediatamente los primeros auxilios en caso de accidente o de enfermedad. Para este efecto, según reglamentación de las autoridades sanitarias, en cada una de las instalaciones de Cuidar Salud BQ S.A.S deberá mantenerse lo necesario según reglamentación para atender estos eventos.
4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.
5. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador, a sus creencias y sentimientos.
6. Conceder al trabajador los permisos no remunerados necesarios para los fines y en los términos indicados en el presente reglamento.
7. Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que consten el tiempo de servicio, la índole de la labor y el salario devengado; y al momento de la liquidación final de sus salarios y prestaciones sociales legales y extralegales, entregarle al trabajador el certificado sobre cesación laboral, o en su defecto, enviar dicho certificado al correo electrónico que éste indique (Artículo 46 del Decreto 2852 de 2013).
8. Hacer practicar el examen médico de egreso y darle certificación sobre el particular, si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considera que el trabajador por su culpa, elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurridos cinco (5) días a partir de su retiro, no se presenta donde el médico respectivo para la práctica del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.
9. Conceder al trabajador en caso de fallecimiento de su cónyuge, compañero o compañera permanente o de un familiar hasta el grado segundo de consanguinidad, primero de afinidad y primero civil, una licencia remunerada por luto de cinco (5) días hábiles, cualquiera sea su modalidad de contratación o de vinculación laboral. La grave calamidad doméstica no incluye la licencia por luto que trata este numeral (Ley 1280 de 2009).
10. Pagar al trabajador los gastos razonables de ida y regreso al lugar donde ha de prestar el servicio, si para prestar sus servicios Cuidar Salud BQ SAS lo hizo cambiar de residencia, si el trabajador renunciare al trabajo y prefiere radicarse en otro lugar, Cuidar Salud BQ SAS le debe costear su traslado hasta la concurrencia de los gastos que demandaría su regreso al lugar donde residía anteriormente. En los gastos de traslado del trabajador, se entienden

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

comprendidos los de los familiares registrados que con él convivieren (Artículo 57 numeral 8 C.S.T.).

11. Abrir y llevar al día los registros de horas extras y vacaciones.
12. Cumplir el presente reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.
13. Garantizar el acceso del trabajador menor de dieciocho (18) años de edad a la capacitación laboral y concederle licencia no remunerada cuando la actividad escolar así lo requiera.
14. Afiliar y mantener afiliados a todos los trabajadores al Sistema Integral de Seguridad Social.
15. Conceder en forma oportuna a la trabajadora en estado de embarazo, la licencia remunerada consagrada en el numeral 1° del Artículo 236 del C.S.T., de forma tal que empiece a disfrutarla de manera obligatoria una (1) semana antes o dos (2) semanas antes de la fecha probable del parto, según decisión de la futura madre conforme al certificado médico a que se refiere el numeral 3o del citado artículo.
16. Conservar el puesto a los trabajadores que estén disfrutando de los descansos remunerados, a que se refiere el numeral anterior, o de licencia de enfermedad motivada por el embarazo o parto. No producirá efecto alguno el despido que el empleador comunique a la trabajadora en tales períodos, o que, si acude a un preaviso, este expire durante los descansos o licencias mencionadas.
17. Llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de la fecha de nacimiento de las mismas.
18. Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.

Artículo 75. Obligaciones especiales de los trabajadores. Son obligaciones especiales de los trabajadores, las siguientes:

1. Ejecutar personalmente el trabajo contratado con buena fe, honestidad, diligencia y lealtad, observando el presente Reglamento, el Manual del Trabajador y las demás políticas, procesos y disposiciones internas de la empresa.
2. Acatar las órdenes e instrucciones impartidas por sus superiores dentro del orden jerárquico establecido y desempeñar las labores principales y conexas propias del cargo.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

3. Cumplir estrictamente la jornada laboral, horarios, turnos y mecanismos de control de tiempo establecidos por la empresa, registrando personalmente su ingreso y salida y presentando autorizaciones cuando sea requerido.
4. Informar oportunamente cualquier retardo, inasistencia o novedad relacionada con su prestación del servicio.
5. Guardar absoluta reserva sobre información técnica, comercial, financiera, clínica, administrativa o estratégica conocida en razón del cargo, incluyendo datos personales y protección de datos, sin perjuicio del deber legal de denunciar delitos o irregularidades ante las autoridades competentes.
6. Utilizar adecuadamente y conservar en buen estado los equipos, herramientas, máquinas, vehículos, materias primas, instalaciones y demás bienes de la empresa, evitando pérdidas o desperdicios y reportando de inmediato cualquier daño, falla o accidente.
7. Manejar con responsabilidad los dineros y valores que le sean confiados, consignarlos oportunamente y reintegrar cualquier suma pagada en exceso por error.
8. Mantener relaciones respetuosas, corteses y no discriminatorias con superiores, compañeros, clientes, proveedores y público en general, actuando con moralidad y rectitud dentro y fuera de la empresa.
9. Cumplir las normas de seguridad y salud en el trabajo, someterse a exámenes médicos de ingreso y periódicos, acatar medidas preventivas y colaborar en caso de siniestro o riesgo inminente.
10. Participar en capacitaciones, entrenamientos y programas de formación, seguridad, prevención y humanización del servicio que disponga la empresa.
11. Registrar y mantener actualizada su información personal, dirección y estado civil, aceptando como válidas las comunicaciones enviadas a la última dirección registrada.
12. Utilizar los recursos tecnológicos, teléfonos, equipos de cómputo e instalaciones exclusivamente para fines laborales, respetando las normas de seguridad informática.
13. Portar en lugar visible el carné institucional y presentarse con el uniforme y dotación asignados, cuidando de ellos adecuadamente.
14. Cumplir los procesos, protocolos e instructivos aplicables a su área, incluyendo los relacionados con facturación, centro de contacto, habilitación, acreditación y humanización del servicio cuando corresponda.
15. Cumplir las políticas del sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, el código de ética y buen gobierno,

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

declarando oportunamente cualquier conflicto de interés.

16. Colaborar con las medidas de control, vigilancia y requisa establecidas por la empresa para garantizar la seguridad, el cumplimiento de horarios y la protección de bienes.
17. Informar inmediatamente a sus superiores cualquier hecho, irregularidad, accidente o conducta que pueda afectar a la empresa, a sus trabajadores o a terceros.
18. Los trabajadores con funciones de supervisión deberán informar las faltas del personal a su cargo, verificar reportes de tiempo y mantener la disciplina del grupo bajo su responsabilidad.
19. Cumplir las responsabilidades como interventor cuando tenga dicha designación, conforme al Manual de Interventoría.
20. Abstenerse de generar o participar en conflictos de interés y actuar siempre en protección de los intereses institucionales.
21. Cumplir las demás obligaciones que emanen de la naturaleza del contrato de trabajo y de la ley.

Artículo 76. Obligaciones especiales de seguridad y salud en el trabajo. Los empleados deben respetar las siguientes normas de higiene a fin de evitar condiciones que puedan ocasionar enfermedades:

1. Utilizar los espacios asignados para tomar los alimentos y dejar el lugar limpio después de su uso.
2. Mantener los lugares de trabajo libres de restos de comida, basuras, dulces, envases desocupados de cualquier alimento entre otros.
3. Usar adecuadamente los recipientes para depositar los residuos, cuidando que no sean utilizados para ubicar otros objetos pesados, sentarse o poner material de trabajo o insumos de oficina.
4. No botar en los sanitarios elementos o artículos que puedan tapan los desagües y producir condiciones antihigiénicas.
5. Hacer la limpieza e higienización de las manos de acuerdo a las instrucciones de la institución.
6. Cuidar y usar oportunamente los elementos de protección personal entregados por Cuidar Salud BQ S.A.S prohibiéndose el préstamo e intercambio de los mismos.
7. Mantener en buen estado los equipos o dispositivos de trabajo a su cargo y reportar inmediatamente se detecte un daño o anomalía de este.
8. Informar a su jefe inmediato acerca de las condiciones inseguras que

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

identifique en su área de trabajo o anomalías que detecte de cualquier elemento defectuoso que pueda ocasionar situaciones peligrosas.

9. Conocer perfectamente la ubicación y el uso del equipo de incendio de su área de trabajo, como de cualquier otro tipo de elemento de seguridad y en caso de situaciones de alarma o emergencia debe llamar a la línea establecida para comunicarla.
10. Mantener los lugares de trabajo y accesos a las oficinas despejados de todo tipo de obstáculos, deben permanecer limpios y ordenados evitando los derrames de sustancias que puedan producir resbalones o caídas.
11. No mantener velas, velones u otros elementos que puedan generar fuego al interior de las instalaciones de Cuidar Salud BQ S.A.S.
12. El trabajador que fuere operador de equipos o dispositivos de trabajo, debe velar permanentemente por el funcionamiento de la máquina asignada a su cargo previniendo cualquier anomalía que pueda ser causa de un accidente.
13. Si el trabajador no perteneciere a la brigada de emergencia o contra incendios y no cuenta con la debida instrucción por el comité de emergencia en caso de siniestros, abstenerse de realizar actividades propias de la brigada de emergencia.
14. Cooperar en las investigaciones que lleven a cabo los jefes inmediatos y/o el equipo investigador de accidentes de trabajo establecido en la institución, aportando los antecedentes del accidente y las condiciones de trabajo en que ocurrió con el fin de tomar las medidas correctivas y preventivas que procuren su repetición.

Artículo 77. Prohibiciones a Cuidar Salud BQ S.A.S. Se prohíbe al empleador lo siguiente:

1. Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores, sin autorización escrita previamente para cada caso o sin mandamiento judicial, con excepción de los siguientes:
 - a) Respecto de salarios, pueden hacerse deducciones, retenciones o compensaciones en los casos autorizados por el Código Sustantivo del Trabajo (Art. 113,150,151,152, y 400).
 - b) Cuidar Salud BQ SAS puede efectuar retenciones hasta del cincuenta por ciento (50%) de los salarios y de las prestaciones según lo determine el juez, correspondientes a embargos decretados judicialmente por

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

prestaciones alimentarias u obligaciones con cooperativas.

c) Cuidar Salud BQ SAS puede retener el valor de las cesantías en los casos previstos en la Ley.

2. Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar bienes o servicios a proveedores que establezca Cuidar Salud BQ SAS.
3. Exigir o aceptar dinero o cualquier otro tipo de dádiva del trabajador como gratificación para que se le admita en el trabajo o por otro motivo cualquiera que se refiera a las condiciones de éste.
4. Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores para el ejercicio libre de su derecho de asociación, esto es para afiliarse o retirarse de un sindicato.
5. Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho del sufragio.
6. Hacer, autorizar, o tolerar influencias o propaganda política en los sitios del trabajo.
7. Hacer o permitir cualquier género de rifas, colectas o suscripciones en los mismos sitios.
8. Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 79 del Artículo 57 del C.S.T, signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados, o adoptar el sistema de lista negra", cualquiera que sea la modalidad que utilicen para que no se ocupen en otra Empresa a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio.
9. Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad.
10. Divulgar los datos personales del trabajador sin previa autorización del titular, en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
11. De igual manera se prohíbe divulgar información relacionada con datos sensibles del trabajador, excepto en los siguientes casos: cuando el titular haya dado su autorización explícita, cuando sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular de los datos, cuando la divulgación de datos sea necesaria para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial u que tengan una finalidad histórica, estadística o científica. Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 6º de la Ley 1581 de 2012.
12. Se prohíbe usar o divulgar, información de un trabajador para fines diferentes a los propiamente laborales y manipular o alterar la información de un trabajador.
13. Discriminar a las mujeres y las personas con identidades de género diversas

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

con acciones directas u omisiones, que impidan la garantía de sus derechos en los ambientes laborales, con ocasión de sus nombres identitarios, orientación sexual o cualquier otro aspecto de su vida personal. Se prohíbe así mismo el racismo y la xenofobia, también cualquier forma de discriminación en razón de la ideología política, étnica, credo religioso, en el ámbito del trabajo. Se prohíbe también generar, inducir o promover prácticas discriminatorias hacia las personas trabajadoras que se identifiquen con otros géneros no binarios y diversas sexualidades, o cualquier otro aspecto de su vida personal.

14. Exigir a la persona en embarazo ejecutar tareas que requieran esfuerzos físicos que puedan producir el aborto o impedir el desarrollo normal del feto, conforme a las recomendaciones y/o restricciones médicas. La negativa de la trabajadora a llevar a cabo estas labores no puede ser razón para disminuir su salario, ni desmejorar sus condiciones de trabajo, por lo tanto, es obligación de los empleadores garantizar la permanencia y la reubicación en un puesto de trabajo acorde con su estado.
15. Discriminar a personas trabajadoras víctimas de violencias basadas en género por causas asociadas a estas circunstancias.
16. Despedir o presionar la renuncia de las personas trabajadoras por razones de carácter religioso, político, racial y/o étnico.
17. Despedir o presionar la renuncia de las personas trabajadoras por razones de carácter de enfermedad o afectaciones a la salud mental.

Artículo 78. Prohibiciones de los trabajadores. Son prohibiciones especiales de los trabajadores, además de las contempladas en la Ley Laboral colombiana, los contratos individuales de trabajo, este Reglamento, los Códigos, las Políticas, los Procedimientos y/o Manuales Internos del Empleador las siguientes:

PROHIBICIONES GENERALES PARA TODOS LOS TRABAJADORES.

1. Sustraer, apropiarse, vender, prestar, negociar, retirar o utilizar sin autorización bienes, herramientas, equipos, vehículos, documentos, información, bases de datos o cualquier elemento de propiedad de la empresa o bajo su custodia.
2. Presentarse o ejecutar labores en estado de embriaguez o bajo influencia de sustancias psicoactivas; ingerir o portar alcohol o drogas dentro de las instalaciones o actividades de la empresa.
3. Portar armas dentro de las instalaciones, salvo los casos expresamente

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

autorizados por la ley.

4. Faltar al trabajo sin justa causa; abandonar el puesto; retirarse durante la jornada sin autorización; no efectuar la debida entrega del turno o incumplir procedimientos establecidos.
5. Negarse injustificadamente a cumplir órdenes, turnos, tareas o trabajos suplementarios solicitados conforme a la ley.
6. Disminuir intencionalmente el ritmo de trabajo, obstaculizar labores, promover ceses ilegales o interferir con equipos o maquinaria.
7. Realizar colectas, propaganda o actividades personales no autorizadas dentro de la empresa; recibir visitas personales sin autorización.
8. Ocuparse en asuntos ajenos al trabajo durante la jornada, dormir o abandonar el puesto sin autorización.
9. Desviar la finalidad de los permisos concedidos o exceder el tiempo autorizado.
10. Utilizar recursos tecnológicos, correo institucional, sistemas, software, papelería o el nombre de la empresa para fines distintos al trabajo o beneficio personal.
11. Instalar software no autorizado o acceder a sitios web no permitidos.
12. Revelar o divulgar información confidencial, retirar documentos o acceder a bases de datos para fines distintos a sus funciones.
13. Alterar, falsificar o suplantar documentos; expedir certificaciones sin autorización.
14. Retardar, apropiarse, no consignar oportunamente o no rendir cuentas sobre recursos económicos recibidos en ejercicio de sus funciones.
15. Confiar a otro trabajador sin autorización la ejecución del propio trabajo o el manejo de equipos o vehículos.
16. Difamar, agredir, amenazar o generar riñas en el entorno laboral.
17. Coartar la libertad de otros trabajadores para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato.
18. Ejecutar actos inseguros o incumplir normas de seguridad industrial.
19. Manipular controles de ingreso y salida, suplantar identidad o dejar de registrar ingreso y salida.
20. Manejar vehículos sin autorización o utilizarlos para fines personales.
21. Desarrollar actividades comerciales iguales o similares a las de la empresa sin autorización.
22. No prestar colaboración en caso de riesgo inminente que afecte personas o bienes.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

23. Suministrar datos falsos o simular enfermedad para eludir obligaciones.
24. Dañar instalaciones o hacer mal uso de los bienes de la empresa.
25. Ingresar o salir por sitios no autorizados.
26. Incumplir la producción, calidad o rendimiento exigidos cuando medie negligencia o conducta intencional.
27. Incumplir disposiciones legales, contractuales o reglamentarias aplicables.

PROHIBICIONES ESPECIFICAS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DE CALL CENTER

1. Colgar, finalizar, abandonar, desconectar o interrumpir llamadas de manera injustificada antes de concluir la atención o gestión requerida por el usuario.
2. Mantener llamadas abiertas sin realizar gestión efectiva o ejecutar acciones tendientes a alterar tiempos de atención, ocupación, productividad o indicadores operativos.
3. Actualizar, refrescar, recargar, reiniciar páginas, sistemas, módulos, plataformas o herramientas tecnológicas sin justificación operativa o con el propósito de evitar la asignación de llamadas, modificar estados o afectar indicadores de gestión.
4. Cambiar estados operativos, pausas, disponibilidad o condiciones del sistema sin autorización o por fuera de las reglas establecidas para la operación.
5. Omitir la aplicación del guion telefónico, protocolos de atención, etiqueta telefónica o procedimientos definidos para la interacción con usuarios.
6. Hablar con terceros, sostener conversaciones ajenas a la gestión o generar distracciones mientras se encuentre atendiendo llamadas o interacciones con usuarios.
7. Interrumpir la atención para responder llamadas personales, utilizar teléfonos celulares, dispositivos electrónicos o cualquier elemento no autorizado durante la jornada laboral.
8. Acceder, navegar o utilizar páginas web, aplicaciones, plataformas o herramientas distintas de aquellas autorizadas para el cumplimiento del procedimiento de asignación y gestión de citas, salvo autorización del jefe inmediato.
9. Mantener al usuario en espera injustificadamente o exceder los tiempos autorizados sin informar previamente que se encuentra gestionando la solicitud.
10. Realizar pausas no autorizadas o exceder los tiempos de descanso establecidos para la operación.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

11. Omitir la actualización de datos personales, verificaciones obligatorias o validaciones requeridas durante la atención del usuario.
12. Registrar información incompleta, errónea o dejar de efectuar la tipificación obligatoria al finalizar cada interacción.
13. Exceder injustificadamente los tiempos definidos para tipificación entre llamadas o utilizar dicho tiempo para actividades ajenas a la gestión.
14. Crear, cancelar, reprogramar, bloquear o modificar citas médicas sin observar los procedimientos, instructivos y parámetros autorizados.
15. Manipular, alterar, omitir o registrar información que afecte monitoreos, auditorías, indicadores, reportes o resultados de la operación.
16. Negarse injustificadamente a participar en monitoreos, procesos de retroalimentación, capacitaciones, calibraciones o actividades operativas programadas.
17. Incumplir el Guion Telefónico, el Instructivo de Verificación de Derechos de los Usuarios, el Procedimiento de Asignación de Citas Médicas, el Instructivo del Módulo de Citas Médicas, el Protocolo de Comportamiento y demás documentos internos aplicables a la operación.
18. Ejecutar cualquier conducta orientada a disminuir artificialmente el volumen de llamadas, evitar contactos, afectar la experiencia del usuario o incumplir los niveles de servicio contratados.

PROHIBICIONES ESPECIFICAS RELACIONADOS CON RADICACIÓN

1. Recibir cuentas médicas y omitir su registro, control, seguimiento o trámite oportuno.
2. Retener, represar, ocultar o retrasar injustificadamente cuentas, soportes o documentos relacionados con el proceso de radicación.
3. Alterar el orden cronológico establecido para la gestión, soporte, validación o radicación de cuentas.
4. Distribuir, reasignar o modificar la asignación de cuentas sin autorización.
5. Radicar cuentas médicas sin el cumplimiento previo de requisitos, soportes o validaciones exigidas.
6. Omitir el seguimiento a la obtención o entrega de documentos soporte faltantes.
7. Gestionar, presentar o cargar cuentas con información incompleta, inconsistente o diferente a los documentos soporte.
8. Generar, validar, modificar o cargar archivos RIPS incumpliendo los procedimientos establecidos.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

9. Alterar estados de facturas, fechas, consecutivos, trazabilidad o información registrada en plataformas o sistemas.
10. Reportar como radicadas cuentas que no hayan sido efectivamente entregadas, cargadas o recibidas.
11. Omitir el seguimiento diario de las facturas pendientes de entrega o pendientes de gestión.
12. Omitir el seguimiento al reemplazo oportuno de facturas anuladas.
13. Eliminar, ocultar, deteriorar o disponer indebidamente de soportes físicos o digitales.
14. Manipular reportes, indicadores, tiempos de gestión o resultados de la operación.
15. Acceder, copiar, descargar, compartir o utilizar información de la operación para fines distintos a los autorizados.
16. Utilizar usuarios, claves o accesos asignados a otros trabajadores o permitir el uso de las propias.
17. Omitir el reporte inmediato de errores, inconsistencias, devoluciones o novedades que afecten el proceso.
18. Incumplir procedimientos, instructivos, protocolos y políticas internas aplicables a la operación.
19. Ejecutar cualquier conducta que genere devoluciones evitables, glosas, incumplimientos operativos o afectación económica al cliente o a la empresa.

PROHIBICIONES ESPECIFICAS PARA FACTURACIÓN

1. Generar, aprobar o continuar el proceso de facturación sin efectuar previamente la auditoría de la prefactura conforme a los procedimientos establecidos.
2. Omitir la validación entre los servicios ordenados, ejecutados, registrados y los efectivamente incluidos en la factura.
3. Mantener, aprobar o emitir prefacturas con errores que generen subfacturación, sobrefacturación, duplicidad de cobros o pérdida de ingresos.
4. Modificar, adicionar, eliminar o corregir servicios facturados sin soporte documental, trazabilidad o sustento técnico.
5. Aplicar manuales tarifarios, listas de precios, condiciones económicas o parametrizaciones diferentes a las autorizadas para cada contrato o entidad responsable de pago.
6. Omitir la revisión y corrección de tarifas cuando se evidencien inconsistencias que afecten el valor de la factura.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

7. Facturar servicios sin validar previamente que correspondan al plan de beneficios, modalidad contractual o cobertura aplicable.
8. Clasificar o liquidar incorrectamente servicios bajo modalidad cápita, evento, NO PBS, homologaciones o cualquier otra modalidad de contratación.
9. Omitir la revisión de la Entidad Responsable de Pago (ERP) asignada o mantener una ERP incorrecta cuando existan elementos para su validación o corrección.
10. Generar facturación al pagador equivocado o trasladar cobros sin cumplimiento de las reglas contractuales.
11. Omitir la validación de autorizaciones, soportes, derechos del usuario o requisitos previos necesarios para la generación de la factura.
12. Ejecutar facturación múltiple sin cumplimiento de las condiciones contractuales aplicables o dejar de realizarla cuando resulte obligatoria.
13. Fraccionar servicios, separar cargos o consolidar conceptos con el propósito de alterar el resultado económico de la facturación.
14. Facturar procedimientos, medicamentos, dispositivos, ayudas diagnósticas o servicios no prestados o sin soporte.
15. Registrar servicios en cantidades diferentes a las efectivamente soportadas.
16. Alterar estados de prefacturas, facturas, secuenciales, reportes o trazabilidad del proceso.
17. Manipular indicadores de productividad, calidad, objeciones, glosas, devoluciones o resultados de facturación.
18. Omitir el reporte inmediato de errores, inconsistencias, hallazgos o novedades que afecten el proceso.
19. Acceder, copiar, descargar, compartir o utilizar información clínica, financiera o contractual para fines distintos a los autorizados.
20. Incumplir procedimientos, parametrizaciones, controles internos, instructivos y protocolos definidos para la operación.
21. Ejecutar cualquier conducta que genere glosas evitables, devoluciones, pérdida de ingresos, incumplimientos contractuales o afectación económica al cliente o a la empresa

PROHIBICIONES ESPECIFICAS PARA MEJORA CONTINUA.

1. Implementar cambios, ajustes, intervenciones o modificaciones en procesos, procedimientos, indicadores, metodologías, formatos o herramientas institucionales sin la autorización correspondiente o por fuera del alcance aprobado.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

2. Alterar, omitir, manipular, ocultar o registrar de forma inexacta información relacionada con mediciones, indicadores, análisis, diagnósticos, planes de acción, cronogramas, resultados o entregables del área.
3. Presentar como ejecutadas actividades, intervenciones, seguimientos, auditorías, capacitaciones o acciones de mejora que no hayan sido realizadas o verificadas.
4. Divulgar, compartir, reproducir o entregar a terceros información estratégica, indicadores institucionales, metodologías internas, bases de datos, diagnósticos, reportes o documentación del área sin autorización.
5. Elaborar, modificar o aprobar documentos institucionales derivados de proyectos de mejora sin seguir el procedimiento documental establecido por la EMPRESA.
6. Omitir el reporte de hallazgos, riesgos, desviaciones, incumplimientos o situaciones que puedan afectar la calidad, oportunidad, continuidad del servicio o el cumplimiento de objetivos institucionales.
7. Realizar levantamiento de información, toma de tiempos, mediciones, análisis o recopilación de datos sin seguir los lineamientos metodológicos definidos por la EMPRESA.
8. Utilizar herramientas tecnológicas, software, bases de datos, tableros de control o sistemas de información institucional para fines distintos al desarrollo de sus funciones.
9. Emitir conceptos, conclusiones, recomendaciones o resultados técnicos sin sustento documental o sin la validación requerida por la EMPRESA.
10. Ejecutar actividades por fuera del alcance del proyecto asignado o asumir compromisos institucionales sin autorización.
11. Obstaculizar, retrasar injustificadamente o negarse a participar en actividades de mejora, seguimiento, medición, documentación o cierre de proyectos institucionales.
12. Sustraer, eliminar, modificar o conservar sin autorización registros físicos o electrónicos generados dentro de los procesos de mejora continua.
13. Utilizar metodologías, formatos o documentación institucional para actividades personales o ajenas al objeto social de la EMPRESA.
14. Incumplir los protocolos de calidad, trazabilidad, seguridad de la información, protección de datos personales o procedimientos internos aplicables a la gestión de proyectos y mejora continua.
15. Recibir beneficios, incentivos o ventajas personales derivados de decisiones, evaluaciones, recomendaciones o resultados relacionados con proyectos

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

institucionales.

Parágrafo primero. El incumplimiento por parte del trabajador de cualquiera de los numerales establecidos en este artículo, se califica como una falta grave del trabajador que puede dar lugar al inicio de procesos de investigación por incumplimiento de deberes, obligaciones y prohibiciones y que podrá dar lugar a la imposición de sanciones laborales o incluso la terminación del contrato de trabajo con justa causa.

TÍTULO XI.

Tipificación de las faltas y sus sanciones disciplinarias.

Artículo 79. Definición. Se considera falta disciplinaria por parte del trabajador el incumplimiento de las obligaciones y la incursión en las prohibiciones consagradas en la ley, el presente Reglamento Interno de Trabajo, el contrato de trabajo, así como en las políticas, directrices y procedimientos internos de la Empresa.

La imposición de cualquier sanción disciplinaria estará sujeta al respeto del debido proceso, el cual se adelantará conforme al procedimiento disciplinario establecido en el presente Reglamento Interno de Trabajo.

En consecuencia, la Empresa garantizará al trabajador el derecho de defensa y contradicción, la notificación de los hechos que se le imputan, la oportunidad de rendir descargos, aportar y controvertir pruebas, así como la adopción de una decisión debidamente motivada por parte de la autoridad competente.

Ninguna sanción podrá imponerse sin el cumplimiento previo de dicho procedimiento, ni por conductas que no se encuentren previamente establecidas en la ley, el contrato de trabajo o el presente Reglamento.

Artículo 80. Escala de faltas. Para efectos de graduar la gravedad de las faltas, la Empresa establece la siguiente escala de faltas:

- a) Leves.
- b) Graves.

Artículo 81. Escala de sanciones. La Empresa ha establecido una escala de sanciones que aplicará en forma proporcional a la gravedad de la falta y a la reincidencia, así:

- a) Llamados de atención.
- b) Suspensión en el trabajo hasta por ocho (8) días.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

c) Suspensión en el trabajo hasta por dos (2) meses.

Parágrafo primero. Durante los períodos de suspensión en el trabajo cesará la obligación por parte del empleado de ejecutar sus funciones y por parte de la Empresa de cancelar el salario correspondiente a los días de suspensión.

Parágrafo segundo. Las sanciones deberán ser proporcionales a la gravedad de la falta, respetando los principios de razonabilidad y proporcionalidad.

Parágrafo tercero. Para las faltas calificadas como leves cuya sanción sea la suspensión en el trabajo, se tendrán en cuenta las siguientes circunstancias agravantes y atenuantes con el objetivo de determinar el período de duración de la suspensión:

1. Circunstancias agravantes:
 - a) Realizar el hecho en complicidad con algún empleado o socio.
 - b) Asumir en forma premeditada la infracción y las modalidades empleadas al momento de cometer la conducta.
 - c) El grado de culpabilidad del empleado frente al hecho sancionable.
 - d) La reiteración de la conducta.
 - e) Haber sido sancionado disciplinariamente en la institución dentro del año anterior a la comisión de cualquier conducta.
 - f) El grave daño a la tranquilidad o estabilidad laboral.
 - g) El conocimiento de la ilicitud y/o la intención de realización del hecho.
 - h) Los motivos injustificables que llevaron a la comisión del hecho sancionable.
 - i) El incumplimiento de varias de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento Interno de Trabajo.
 - j) Realizar la conducta por un precio, recompensa o promesa remuneratoria.
 - k) Aprovecharse de condiciones de tiempo, modo y lugar que dificulten la investigación o la identificación de los partícipes.
 - l) Aumentar el daño causado al sujeto pasivo.
 - m) La posición predominante que se tenga en Cuidar Salud BQ SAS por razón del cargo que se ostente.
 - n) Ejecutar la conducta valiéndose de un tercero.
 - o) Cuando en la conducta desplegada por el sujeto activo se causa un daño

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

en la salud física o psíquica al sujeto pasivo.

- p) Cuando la falta afecta gravemente el servicio prestado a los clientes de Cuidar Salud BQ S.A.S
- q) Cuando afecte la seguridad o salubridad de las personas, los bienes de Cuidar Salud BQ S.A.S o de sus contratistas y el medio ambiente.
- r) Realizar el hecho en complicidad con algún trabajador, contratista o aliado de Cuidar Salud BQ S.A.S
- s) Cometer la conducta aprovechando la confianza depositada por Cuidar Salud BQ S.A.S
- t) Cometer la conducta para ocultar otra.
- u) Rehuir la responsabilidad o atribuírsela a otro u otros.
- v) Incumplir varias obligaciones a su cargo o violar varias de sus prohibiciones con la misma acción u omisión.

2. Circunstancias atenuantes:

- a) La diligencia y eficiencia demostrada por el empleado en el desempeño del cargo o de sus funciones.
- b) Haber procurado, por iniciativa propia, resarcir el daño o compensar el perjuicio causado a Cuidar Salud BQ S.A.S, sus representantes y/o compañeros.
- c) Haber devuelto, restituido o reparado, según el caso y por iniciativa propia, el bien afectado con la conducta constitutiva de la falta.
- d) Los motivos justificables que llevaron a la comisión del hecho sancionable.
- e) Haber actuado en un estado de emoción justificable, temor intenso, o en estado de ira e intenso dolor.
- f) Cuando existe provocación o desafío por parte del superior, compañero o subalterno.
- g) Haber sido inducido a cometer la conducta.

Parágrafo cuarto. El empleado que haya sido suspendido deberá presentarse exactamente en la fecha en que termina la sanción. De no hacerlo así, se entenderá que abandona el trabajo y traerá como consecuencia la terminación del contrato

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

respectivo.

Artículo 82. Faltas leves. Constituyen faltas leves aquellas conductas que no afectan de manera significativa la operación, la seguridad, los bienes de la Empresa o la prestación del servicio, tales como:

1. Entregar inoportunamente informes, avances, reportes, seguimientos, indicadores, trazabilidades o documentación requerida para el desarrollo de las actividades, salvo justa causa debidamente comprobada.
2. Entregar fuera del término establecido actividades administrativas, controles internos, seguimientos o evaluaciones asignadas.
3. Llegar con retardo hasta de diez (10) minutos a la jornada laboral, conexión, turno o actividad programada, cuando no genere afectación operacional.
4. Ausentarse injustificadamente por primera vez durante una fracción de la jornada laboral, cuando ello no genere impacto en el servicio.
5. Incumplir por primera vez los procedimientos internos establecidos para informar incapacidades, permisos, ausencias o novedades laborales.
6. Negarse por primera vez y sin justa causa a participar en auditorías internas, controles administrativos, revisiones operativas o actividades de seguimiento.
7. Cambiar horarios, pausas, turnos o actividades sin autorización previa y sin afectar el servicio.
8. Ingresar sin autorización a áreas restringidas, aplicativos, plataformas, módulos o herramientas tecnológicas que no correspondan a las funciones asignadas.
9. Utilizar teléfonos, equipos o herramientas corporativas para asuntos personales durante la jornada laboral de manera ocasional y sin afectar la operación.
10. Hacer uso de páginas web, redes sociales, aplicaciones o contenidos no relacionados con la labor asignada durante la jornada laboral.
11. Utilizar lenguaje inapropiado, expresiones vulgares o conductas contrarias al respeto y convivencia laboral, por primera vez.
12. Suministrar información incompleta o inoportuna para controles

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

administrativos internos que no afecte la continuidad del proceso.

13. Omitir informar cambios de datos personales requeridos para actualización de registros internos.
14. No portar el carné institucional o incumplir lineamientos de identificación definidos por la empresa.
15. No asistir, llegar tarde o retirarse injustificadamente de reuniones, capacitaciones o actividades obligatorias programadas dentro de la jornada laboral.
16. Ocuparse ocasionalmente en asuntos ajenos al trabajo durante la jornada laboral sin autorización.
17. Recibir visitas personales que interfieran levemente con el desarrollo normal de las actividades.
18. Consumir alimentos en puestos de trabajo cuando exista restricción operativa o documental.
19. Abandonar temporalmente el puesto de trabajo sin autorización y sin generar afectación al servicio.
20. No diligenciar oportunamente formatos internos del SG-SST cuando ello no genere riesgo inmediato.
21. No reportar oportunamente condiciones inseguras leves o novedades operativas menores.
22. Incumplir por primera vez procedimientos internos que no generen afectación contractual, económica, documental o reputacional para el cliente o para la empresa.
23. No actualizar oportunamente matrices de seguimiento, tableros de control, cronogramas o herramientas de gestión del área, cuando ello no genere afectación relevante a la operación o al cumplimiento del proyecto.
24. Omitir por primera vez el cargue oportuno de soportes, evidencias, registros o documentación del proyecto en las plataformas o repositorios institucionales.
25. Presentar documentos, reportes o entregables con errores formales, de consolidación o trazabilidad que no alteren el contenido sustancial ni generen decisiones incorrectas.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

- 26.No documentar oportunamente actividades ejecutadas dentro del proyecto cuando ello no afecte la trazabilidad ni el cierre de actividades.
- 27.No atender oportunamente observaciones, devoluciones o ajustes solicitados sobre informes o entregables internos por primera vez.
- 28.Mantener desorganizados archivos físicos o digitales del proyecto bajo su responsabilidad sin generar pérdida de información.
- 29.Omitir por primera vez el seguimiento periódico a actividades asignadas dentro del plan de mejora cuando no exista impacto operativo relevante.
- 30.Presentar recomendaciones, observaciones o propuestas de mejora sin utilizar los formatos, metodologías o canales internos definidos por la EMPRESA.
- 31.Incumplir por primera vez procedimientos internos de gestión documental, seguimiento o control de proyectos que no generen afectación contractual, económica, operativa o reputacional.
- 32.Omitir el reporte oportuno de novedades menores relacionadas con el avance del proyecto cuando no se afecte el cumplimiento institucional.

Parágrafo primero. Las conductas relacionadas con seguridad y salud en el trabajo, uso de elementos de protección personal, inspecciones operativas o reporte de condiciones inseguras no serán consideradas faltas leves cuando puedan comprometer la seguridad de las personas o la operación.

Parágrafo segundo. Las faltas leves serán sancionadas con llamado de atención o con suspensión, conforme a este reglamento.

Parágrafo tercero. Si el empleado incurre por tercera vez en alguna (s) de las faltas leves señaladas en el presente Reglamento, constituye una falta grave y por lo tanto se configura una justa causa de terminación del contrato de trabajo, excepto lo contemplado en el parágrafo primero.

Artículo 83. Faltas graves. Constituyen faltas graves aquellas conductas que afectan de manera significativa la operación, la seguridad, los bienes de la Empresa,

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

el cumplimiento de obligaciones contractuales, la prestación del servicio o la confianza laboral.

Las faltas graves aquí descritas constituyen justas causas para la terminación del contrato de trabajo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo y demás normas concordantes.

Se consideran faltas graves, entre otras, las siguientes:

1. Incurrir por tercera vez en faltas leves previamente sancionadas.
2. Presentarse tardíamente al trabajo por tercera vez o por primera vez cuando genere afectación relevante a la operación.
3. Ausentarse injustificadamente del trabajo durante la jornada o dejar de asistir cuando ello afecte el servicio.
4. Presentar documentación falsa, alterada o inexacta para justificar ausencias, permisos, incapacidades o cualquier situación laboral.
5. Suministrar información falsa durante procesos de selección, contratación o permanencia laboral.
6. Incumplir gravemente obligaciones esenciales del contrato de trabajo.
7. Desobedecer instrucciones legítimas impartidas por superiores.
8. Obstaculizar deliberadamente el funcionamiento normal de la operación.
9. Abandonar el puesto de trabajo sin autorización afectando la continuidad del servicio.
10. Negarse injustificadamente a ejecutar actividades compatibles con el cargo.
11. Utilizar el cargo, el acceso a información o recursos institucionales para obtener beneficios indebidos.
12. Solicitar, recibir o entregar dinero, beneficios o dádivas para alterar procesos o decisiones.
13. Incurrir en actos inmorales como:
 - a) Realizar actos de naturaleza sexual explícita o comportamientos sexualmente sugestivos en lugares de trabajo o durante actividades operativas.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

- b) Exhibir material pornográfico en dispositivos institucionales o durante la jornada laboral.
 - c) Sostener relaciones íntimas dentro de instalaciones o en lugares asignados a la ejecución de labores.
 - d) Utilizar lenguaje obsceno, gestos indecorosos o conductas que atenten contra la moral y buenas costumbres frente a la comunidad, compañeros de trabajo, o superior jerárquico durante la ejecución de trabajos.
 - e) Realizar conductas indecorosas o escandalosas que afecten la imagen institucional ante autoridades, contratantes o ciudadanía.
 - f) Utilizar uniformes o elementos identificativos de la empresa para participar en actividades públicas que comprometan la reputación corporativa.
 - g) Ejecutar conductas de acoso sexual o comportamientos de connotación sexual no consentidos.
 - h) Realizar cualquier conducta que, por su naturaleza, afecte gravemente la imagen, reputación, credibilidad o confianza pública de la empresa en el desarrollo de contratos con los clientes.
14. Omitir declarar conflictos de interés.
 15. Ejecutar actos de acoso laboral o sexual.
 16. Utilizar el nombre, imagen o relaciones comerciales de la empresa para fines personales.
 17. Generar perjuicio económico, contractual o reputacional a la empresa o al cliente.
 18. Compartir usuarios, claves, accesos o credenciales institucionales.
 19. Acceder sin autorización a sistemas, aplicativos, plataformas o bases de datos.
 20. Copiar, descargar, almacenar, compartir, divulgar o utilizar información para fines distintos a los autorizados.
 21. Extraer información institucional o del cliente sin autorización.
 22. Realizar capturas de pantalla, grabaciones, fotografías o reproducción no autorizada de información.
 23. Alterar registros, reportes, trazabilidad o documentación.
 24. Eliminar, destruir, ocultar o sustituir documentación física o digital.
 25. Violar obligaciones de reserva, confidencialidad o protección de datos

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

personales.

26. Utilizar información obtenida en la empresa para beneficio propio o de terceros.

27. Colgar llamadas injustificadamente.

28. Actualizar, refrescar o manipular sistemas para evitar asignación de llamadas.

29. Alterar estados operativos, pausas, disponibilidad, conexión o tiempos de atención.

30. Manipular indicadores de productividad, calidad o niveles de servicio.

31. Mantener llamadas abiertas sin gestión efectiva.

32. Omitir deliberadamente la tipificación o actualización de información.

33. Agendar, cancelar o reprogramar citas por fuera de procedimientos autorizados.

34. Contactar usuarios por canales no autorizados.

35. Incumplir protocolos de atención generando afectación al usuario o al cliente.

36. Facturar servicios sin efectuar previamente auditoría o validación.

37. Generar subfacturación, sobrefacturación o duplicidad de cobros.

38. Facturar servicios no prestados o sin soporte.

39. Modificar servicios, conceptos o valores sin autorización.

40. Aplicar tarifas, parametrizaciones o condiciones económicas incorrectas.

41. Facturar servicios que no correspondan al plan de beneficios o modalidad contractual.

42. Facturar al pagador equivocado por omisión de validaciones.

43. Ejecutar incorrectamente procesos de facturación múltiple.

44. Alterar prefacturas, facturas o secuenciales.

45. Generar, modificar o cargar RIPS incumpliendo procedimientos internos.

46. Radicar cuentas sin cumplimiento de requisitos documentales.

47. Reportar cuentas como radicadas sin estarlo.

48. Omitir soportes obligatorios.

49. Alterar fechas, estados o trazabilidad documental.

50. Retener, ocultar o retrasar injustificadamente cuentas médicas o soportes.

51. Eliminar soportes físicos o digitales.

52. Manipular reportes, indicadores o resultados operativos.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

53. Omitir el seguimiento obligatorio a soportes, devoluciones, glosas o reemplazos.
54. Omitir reportar errores críticos, inconsistencias o riesgos operativos.
55. Incumplir procedimientos internos que generen afectación operativa, contractual o económica.
56. Incumplir políticas corporativas, instructivos, protocolos, manuales, lineamientos internos o controles definidos por la empresa.
57. Incumplir políticas, protocolos, instructivos o lineamientos impartidos por el cliente para la ejecución del contrato.
58. Desconocer o ejecutar indebidamente protocolos de atención, operación, calidad, gestión documental o prestación del servicio.
59. Omitir controles de calidad, listas de verificación, matrices de validación o mecanismos internos definidos para la operación.
60. Incumplir políticas de seguridad de la información, tratamiento de datos personales o administración de accesos.
61. Incumplir protocolos establecidos para plataformas, ERP, sistemas internos o herramientas tecnológicas.
62. Incumplir políticas relacionadas con productividad, monitoreo, niveles de servicio o continuidad operacional.
63. Omitir procedimientos relacionados con trazabilidad, archivo, conservación documental o gestión de soportes.
64. Desatender lineamientos impartidos en procesos de inducción, entrenamiento, capacitación o comunicaciones oficiales.
65. Incumplir procedimientos o controles del Sistema de Gestión de Calidad.
66. Incumplir obligaciones derivadas del SG-SST generando riesgo relevante.
67. Omitir reportar incidentes, accidentes o condiciones inseguras relevantes.
68. Presentarse al trabajo bajo efectos de alcohol o sustancias psicoactivas.
69. Consumir, portar o distribuir alcohol o sustancias psicoactivas durante actividades laborales.
70. Incumplir responsabilidades asignadas dentro del SAGRILAF o del Programa de Transparencia y Ética Empresarial – PTEE.
71. Ejecutar actos de fraude, corrupción, ocultamiento de información o

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

conductas contrarias a la ética empresarial.

72. Ejecutar cualquier conducta que genere pérdida económica, sanciones, glosas, devoluciones, incumplimientos contractuales o afectación reputacional a la empresa o al cliente.
73. Implementar cambios, ajustes, rediseños, acciones de mejora o intervenciones sobre procesos institucionales sin autorización o por fuera del alcance aprobado por la EMPRESA.
74. Alterar, ocultar, omitir, manipular o presentar de forma inexacta indicadores, mediciones, resultados, diagnósticos, líneas base, análisis de causa o información utilizada para proyectos de mejora.
75. Presentar como ejecutadas actividades, seguimientos, auditorías, validaciones, capacitaciones o acciones de mejora que no hayan sido realizadas o verificadas.
76. Elaborar, aprobar, modificar o divulgar documentación institucional derivada de proyectos de mejora sin cumplir el procedimiento documental definido por la EMPRESA.
77. Omitir deliberadamente el reporte de hallazgos, desviaciones, riesgos, incumplimientos o situaciones que afecten el cumplimiento de objetivos institucionales.
78. Emitir conceptos, recomendaciones o resultados técnicos sin soporte documental o sin aplicar la metodología institucional definida para el proyecto.
79. Ejecutar levantamiento de información, mediciones, estudios de tiempos, muestreos o análisis utilizando datos alterados, incompletos o no verificables.
80. Eliminar, modificar, reemplazar o afectar sin autorización registros, matrices, tableros de control, planes de trabajo, cronogramas o repositorios institucionales del área.
81. Incumplir deliberadamente metodologías, controles, estándares o herramientas definidas para la gestión de proyectos, mejora continua, seguimiento o evaluación institucional.
82. Omitir el seguimiento obligatorio de acciones de mejora, compromisos, indicadores o actividades críticas asignadas cuando ello genere afectación

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

operativa, contractual o económica.

83. Utilizar proyectos, diagnósticos, metodologías, análisis institucionales o resultados del área para fines personales o de terceros.
84. Impedir injustificadamente procesos de validación, seguimiento, auditoría, verificación o transferencia de conocimiento relacionados con proyectos institucionales.
85. Generar o mantener información técnica, reportes o entregables que induzcan a decisiones erradas por parte de la EMPRESA o del cliente.
86. Omitir la actualización obligatoria de documentos, procedimientos o controles derivados de mejoras implementadas cuando ello genere incumplimientos operativos, regulatorios o contractuales.
87. Desarrollar actividades por fuera del alcance del proyecto o asumir compromisos institucionales sin autorización cuando ello genere afectación a la operación o al cliente.
88. Incumplir obligaciones relacionadas con gestión documental, trazabilidad, conservación de evidencias o cierre formal de proyectos generando pérdida de control institucional.

Artículo 84. Justas causas para la terminación unilateral del contrato de trabajo por parte de Cuidar Salud BQ S.A.S. Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo por parte de la Empresa:

1. Las conductas señaladas como tal en el artículo 62 del Código sustantivo del trabajo modificado por el artículo 7 del Decreto 2351 de 1965, y el artículo 5 de la Ley 50 de 1990.
2. Las estipuladas en los contratos individuales de trabajo o en las convenciones colectivas, pactos y laudos arbitrales.
3. Las conductas calificadas como faltas graves en el presente Reglamento, contratos individuales de trabajo, estatutos, reglamentos, declaraciones institucionales, o demás normas internas.
4. La realización de actos que comprometan la seguridad y salud en el trabajo, la seguridad eléctrica o la integridad de trabajadores, terceros o bienes.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

Parágrafo: La aplicación de las justas causas aquí previstas deberá estar precedida del cumplimiento del debido proceso, garantizando al trabajador el derecho de defensa y contradicción, salvo en los casos en que la ley o el Ministerio de Trabajo disponga lo contrario.

Artículo 85. Justas causas para la terminación unilateral del contrato de trabajo por parte del empleado. Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo por parte del empleado:

1. Las conductas señaladas como tal en el artículo 62 del Código sustantivo del trabajo modificado por el artículo 7 del Decreto 2351 de 1965, y el artículo 5 de la Ley 50 de 1990.
2. Ser víctima de cualquiera de las modalidades de acoso laboral establecidas en el presente Reglamento.

TÍTULO XII.

Procedimiento para la comprobación de faltas y formas de aplicación de las sanciones y terminación del contrato de trabajo.

Artículo 86. Debido proceso y principios regulatorios. El procedimiento disciplinario señalado en el presente capítulo se adelantará garantizando el derecho fundamental al debido proceso, de conformidad con la Constitución Política, la normatividad laboral vigente y el presente Reglamento Interno de Trabajo, siendo de obligatorio cumplimiento en toda actuación disciplinaria.

En el desarrollo del procedimiento disciplinario se aplicarán los principios de dignidad humana, presunción de inocencia, in dubio pro disciplinado, proporcionalidad, derecho de defensa, contradicción y controversia de las pruebas, intimidad, lealtad, buena fe, imparcialidad, respeto al buen nombre y a la honra, así como el principio de non bis in ídem.

Artículo 87. Deber de cumplimiento. Todo procedimiento disciplinario debe cumplir las etapas y requisitos que se describen a continuación:

1. Comunicación formal de la apertura del proceso al trabajador o trabajadora.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

2. La indicación de hechos, conductas u omisiones que motivan el proceso, la cual deberá ser por escrito.
3. El traslado al trabajador o trabajadora de todas y cada una de las pruebas que fundamentan los hechos, conductas u omisiones del proceso.
4. La indicación de un término durante el cual el trabajador o trabajadora pueda manifestarse frente a los motivos del proceso, controvertir las pruebas y allegar las que considere necesarias para sustentar su defensa el cual en todo caso no podrá ser inferior a 5 días. En caso de que la defensa del trabajador frente a los hechos, conductas u omisiones que motivaron el proceso sea verbal, se hará un acta en la que se transcribirá la versión o descargos rendidos por el trabajador.
5. El pronunciamiento definitivo debidamente motivado identificando específicamente la(s) causa(s) o motivo(s) de la decisión.
6. De ser el caso, la imposición de una sanción proporcional a los hechos u omisiones que la motivaron.
7. La posibilidad del trabajador de impugnar la decisión.

Artículo 88. Inicio del procedimiento disciplinario. Conocida una situación que pudiere constituir una falta, cualquier trabajador o persona vinculada a la empresa procederá a comunicarla a Talento humano de Cuidar salud BQ SAS, o a quienes éstas deleguen para el efecto, mediante ya sea verbal o por escrito exprese los hechos, la fecha y la hora en que éstos sucedieron, adjuntando si es pertinente, las pruebas correspondientes, y demás aspectos que considere relevantes para el estudio del caso.

El área de Talento Humano, o quien haga sus veces, podrá iniciar de oficio el procedimiento disciplinario cuando tenga conocimiento de hechos que puedan constituir una falta.

Parágrafo. Este procedimiento podrá adelantarse mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, siempre que el trabajador tenga acceso a las mismas.

Artículo 89. Competencia para el estudio del caso. Talento humano, o a quienes éstos deleguen para el efecto, harán en cada caso, una evaluación previa de la situación con el objetivo de identificar si la misma puede constituir una falta y, en consecuencia, definir si es o no de su competencia el estudio del caso, para la cual no es necesaria constancia de acta de dicho estudio.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

Artículo 90. Notificación y citación del trabajador: Cuidar salud BQ SAS, a través de Talento Humano, remitirá una comunicación formal por escrito al trabajador, mediante la cual se le informa la apertura de proceso disciplinario y citación para descargos; esta citación deberá contener la fecha y hora de la diligencia y el objeto de la citación e indicándole de manera clara los hechos, conductas u omisiones que motivan el proceso y las posibles faltas cometidas.

La citación deberá ser entregada personalmente al trabajador o a la dirección electrónica suministrada por el trabajador al momento de la vinculación y/o al correo institucional y se dará el término de cinco (5) días el trabajador o trabajadora pueda manifestarse frente a los motivos del proceso, controvertir las pruebas y allegar las que considere necesarias para sustentar su defensa.

Artículo 91. Diligencia de descargos al trabajador disciplinado. En la fecha y hora que se fije para la diligencia, se realizará por Abogado de Asuntos Laborales y Administrativos y se practicará la diligencia de descargos, en la cual consistirá en que, si el trabajador presentó su defensa por escrito, se ratificará de su versión y se realiza el respectivo descargo de forma verbal.

En dicha diligencia, Cuidar salud BQ SAS podrá formular preguntas al trabajador en relación con los hechos investigados que serán consignadas por escrito en acta formada por las partes intervinientes.

El trabajador tiene derecho a que, en dicha diligencia, sea acompañado por dos (2) trabajadores, si así lo desea, para que actúen como testigos, quienes velarán porque en la mencionada diligencia se respeten los derechos del actor y el presente procedimiento.

Parágrafo primero. Etapa probatoria: En el término otorgado en la carta de apertura y citación a descargos el trabajador podrá

1. Presentar sus descargos o alegaciones sobre los cargos formulados.
2. Controvertir las pruebas presentadas en su contra por Cuidar salud BQ SAS
3. Solicitar la práctica de pruebas y,
4. Allegar las pruebas que estime convenientes para sustentar sus descargos.

El derecho a pedir pruebas radica exclusivamente en cabeza del trabajador inculcado y de la persona que adelanta la instrucción del procedimiento, quien podrá decretarlas de oficio o a petición del empleado disciplinado.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

Parágrafo segundo. Acta: De esta diligencia, se levantará un acta, en la cual se dejará constancia de las preguntas de Cuidar salud BQ SAS y respuestas del trabajador, así como de las pruebas presentadas. A la terminación de la diligencia, el trabajador implicado, podrá solicitar copia de la respectiva acta de descargos.

Si el trabajador se niega a firmar el acta, se dejará constancia de ello en la misma acta, la cual se suscribirá por dos testigos.

Parágrafo tercero. Si el trabajador no asiste a la diligencia de descargos y no justifica su inasistencia dentro del día hábil siguiente, la empresa podrá continuar el procedimiento, dejando constancia de tal situación, sin que ello implique renuncia a su derecho de defensa.

En tal caso, Cuidar salud BQ SAS deberá levantar acta en el que queden consignada la inasistencia del empleado firmada, en lo posible, de los testigos, si comparecieron.

Si el trabajador justifica su inasistencia dentro del plazo antes establecido, entonces La Empresa deberá reprogramar la diligencia, para lo cual fijará nueva fecha y hora para el efecto.

Artículo 92. Decisión. Con base en los descargos y en las pruebas aportadas al proceso disciplinario, la Coordinadora Administrativa o quien haga sus veces, decidirá la investigación, de acuerdo con la gravedad de los hechos que se le imputan, en observancia de los principios que rigen el proceso disciplinario, la cual debe ser motivada.

Cuando la persona que instruyó la investigación disciplinaria no es la misma que impone la medida, podrá sugerir la medida adoptar y las razones en la que se sustenta a quien sea el competente para tomar la decisión.

Cuidar Salud BQ SAS deberá comunicar la decisión al trabajador personalmente o a la dirección electrónica suministrada por el trabajador al momento de la vinculación y/o al correo institucional.

Artículo 93. Recursos. El trabajador podrá presentar impugnar contra la decisión tomada por Cuidar salud BQ SAS dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al momento en que el trabajador es comunicado de la decisión.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

El recurso debe ser presentado por el trabajador ante Talento Humano, el empleado puede presentar pruebas documentales o pedir otras. El único legitimado para presentar recurso es el trabajador inculcado.

El recurso será resuelto por el Gerente o quien haga sus veces.

Parágrafo primero. Efectos del recurso: La impugnación que se interponga por el trabajador, no suspende los efectos de la decisión tomada por Cuidar salud BQ SAS en relación con la falta investigada, la cual se podrá materializar o hacerse efectiva sin perjuicio del recurso interpuesto; sin embargo, de revocarse la decisión por parte de la empresa, será anulada la decisión y se le pagarán al trabajador los días de salarios que no haya devengado con ocasión de la medida adoptada por Cuidar Salud BQ SAS, para lo cual se harán los ajustes respectivos en la hoja de vida del trabajador, según los términos de la decisión que se adopte.

En caso de que la impugnación revoque una determinación de despido tomada en primera instancia y, en su reemplazo, se aplique una sanción de suspensión disciplinaria, se computarán los días que el trabajador estuvo ausente como sanción disciplinaria. Si no hay lugar a suspensión disciplinaria, o si la misma es inferior al número de días que el trabajador estuvo por fuera, Cuidar salud BQ SAS deberá cancelar al trabajador los salarios dejados de percibir, y hará los ajustes en la hoja de vida del trabajador, según corresponda de acuerdo con la decisión adoptada.

Artículo 94. Formación de expediente. De todo proceso disciplinario se formará un expediente, cuya copia deberá reposar, por lo menos, en la hoja de vida del empleado.

TÍTULO XIII.

Reclamos: personas ante quienes deben presentarse y su tramitación

Artículo 95. Reclamaciones. Todos los trabajadores de Cuidar salud BQ SAS que deseen formular una reclamación podrán hacerlo ante su jefe inmediato, siempre de manera respetuosa y fundamentada.

Parágrafo primero. Si el funcionario ante quien se formula una reclamación no estuviere autorizado para resolverla deberá remitirla a quien corresponda para su solución.

Parágrafo segundo. La persona ante quien se formule una reclamación procederá

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

a oír inmediatamente al trabajador que la formula y deberá manejar la información confidencialmente; así mismo deberá decidir sobre la misma en justicia, con equidad, de acuerdo con las políticas institucionales y dentro de un tiempo razonable, de acuerdo a su naturaleza.

TÍTULO XIV.

Mecanismos y Procedimiento de Prevención de Acoso Laboral y del Procedimiento y del Acoso Sexual en el ámbito laboral.

Del Acoso Laboral.

Artículo 96. De la prevención. La empresa promoverá las relaciones de trabajo armónicas que protejan el ambiente, la dignidad, la honra, la salud y la libertad de las personas en el trabajo.

Artículo 97. Definición. Para efectos del presente capítulo se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. En el contexto del inciso primero de este artículo, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

1. Maltrato laboral: todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la de integridad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.
2. Persecución laboral: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

3. Discriminación laboral: todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.
4. Entorpecimiento laboral: toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.
5. Inequidad laboral: asignación de funciones a menosprecio del trabajador.
6. Desprotección laboral: toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

Artículo 98. Atenuantes. Son conductas atenuantes del acoso laboral:

- a) Haber observado buena conducta anterior.
- b) Obrar en estado de emoción o pasión excusable, o temor intenso, o en estado de ira e intenso dolor.
- c) Procurar voluntariamente, después de realizada la conducta, disminuir o anular sus consecuencias.
- d) Reparar, discrecionalmente, el daño ocasionado, aunque no sea en forma total.
- e) influido en la realización de la conducta.
- f) Cuando existe manifiesta o velada provocación o desafío por parte del superior, compañero o subalterno.
- g) Cualquier circunstancia de análoga significación a las anteriores.

PARÁGRAFO: El estado de emoción o pasión excusable, no se tendrá en cuenta en el caso de violencia contra la libertad sexual.

Artículo 99. Presunción. Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

- a) Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias;
- b) Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social;

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

- c) Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo.
- d) Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo;
- e) Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios.
- f) La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;
- g) Las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público;
- h) La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona;
- i) La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa;
- j) La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados;
- k) El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales;
- l) La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor.
- m) La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos;
- n) El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social. Cuando las conductas descritas en este artículo tengan ocurrencias en privado, deberán ser demostradas por los medios de prueba reconocidos en la ley procesal civil.

Artículo 100. Diferencia. No constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus Modalidades:

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

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

Artículo 101. Prevención de conductas. Con el fin de prevenir y superar las conductas de acoso laboral que puedan presentarse, se dispone:

- a) Todo trabajador directa e internamente puede acceder libre y autónomamente al Comité de Convivencia Laboral con el fin de poner en conocimiento los hechos, pruebas y demás particularidades en que esté siendo acosado laboralmente.
- b) tanto para el trabajador acosado, los testigos como para las personas encargadas por la empresa para su prevención y solución.
- c) El comité de Convivencia como todos los trabajadores de la empresa deberán deponer toda actitud hostil o de retaliación que anime la conciliación de las posibles diferencias entre las partes.

En todo caso, se regirá por las Políticas de prevención de acoso laboral y sexual en el ámbito laboral donde se encuentra el procedimiento de las Quejas respecto a cada una de ellas.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

Artículo 102. Comprobación de acoso laboral. La comprobación de que un empleado ha acosado laboralmente u hostigado a un compañero de trabajo o subalterno, constituirá motivación suficiente, para terminar el contrato de trabajo del empleado de conducta reprochable; sin perjuicio de que se haya solucionado el conflicto.

En los casos cuando la conducta acosadora u hostigadora del empleado sea considerada como justa causa para terminar el contrato de trabajo, la empresa podrá alegarla sin cumplir el procedimiento anteriormente citado.

Artículo 103: Procedimiento. A nivel correctivo el comité de convivencia laboral de Cuidar Salud BQ SAS dará trámite y solución a las quejas por presunto acoso laboral siguiendo lo establecido a continuación:

Personas que intervienen en el procedimiento:

El/la Denunciante: Es el (la) trabajador (a) que realiza una denuncia, por presunta situación de alteración a la Convivencia Laboral, Acoso Laboral y que decide formalizar personalmente la situación que le afecta, acercándose al Comité de Convivencia y transcribiendo "con su puño y letra" los hechos que le afectan, en el "Formato queja de Acoso Laboral".

El/la Denunciado (a): Es el trabajador (a), que manifestaría una serie de actitudes, comportamientos hostigadores y humillantes, hacia otro (a) trabajador (a) de la empresa y que ha sido señalado por él (la) denunciante como el responsable de los hechos relatados.

Comité de Convivencia laboral: Es el ente que tiene la misión de gestionar la promoción y prevención en aras a la sana convivencia laboral.

En casos de quejas o denuncias se encarga de acoger al denunciante, recibir la denuncia y clasificarla bien sea alteración a la convivencia o presunto caso de Acoso Laboral; gestionar su intervención, manejo y solución, hacer seguimiento a los acuerdos, socializar los resultados ante la dirección y ante los trabajadores cuando fuere preciso; apoyar a la empresa ante posibles quejas de los trabajadores ante el Ministerio de Trabajo.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

Velar porque se cumplan los plazos y etapas establecidas en este procedimiento, acompañar al denunciante en todo el proceso hasta su finalización. El Comité debe llevar un registro con todas las denuncias recibidas realizar la investigación preliminar del caso y cumplir una función de “acompañamiento” al denunciante, durante todo el tiempo que dure el proceso.

Recepción de la queja

El Comité recibirá las quejas interpuestas por los empleados de Cuidar Salud BQ SAS a través del siguiente mecanismo, el cual propenden por garantizar la confidencialidad en el proceso:

- La quejas o sugerencias se recibirán única y exclusivamente, a través del diligenciamiento del formato diseñado para tal efecto, el cual hace parte del presente procedimiento, entregándolo a alguno de los miembros del comité.
- Este formato puede ser diligenciado por el afectado, por un tercero o por cualquier área de la Empresa, siempre y cuando se esté dispuesto a asumir las consecuencias y responsabilidades que contempla la ley 1010.

Calificación de la queja dentro del marco de la ley 1010

- Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de Cuidar Salud BQ SAS.
- Esta verificación de la queja se hará revisando si las conductas encajan en lo previsto en los artículos 2, 7 y 8 de la ley 1010 de 2006; el Comité podrá apoyarse en el concepto de asesores o peritos externos.
- Si la conclusión del Comité es que el asunto no corresponde a la legislación sobre acoso laboral, así se lo hará saber al interesado mediante escrito confidencial. Si, por el contrario, la conclusión es que el asunto encaja dentro de la temática del acoso laboral, el Comité deberá pasar a la siguiente etapa del trámite, que es la escucha de las partes involucradas de manera Individual y trámite a la queja.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

Escucha de las partes involucradas de manera Individual y trámite a las quejas

Como forma de dar trámite a las quejas presentadas; Se Escuchará a las partes involucradas sobre los hechos que dieron lugar a la queja, Examinando de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral.

Los miembros del Comité deben realizar actividades tendientes a verificar, con las pruebas del caso, las circunstancias en que los hechos han ocurrido.

Las sesiones probatorias deberán adelantarse haciendo saber, tanto al trabajador que presenta la queja, como al presunto acosador, que este es un escenario en el que en primera instancia se pretenden construir soluciones negociadas para lograr un buen ambiente laboral en Cuidar Salud BQ SAS. En esta etapa se escuchará a las partes involucradas y a los testigos de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.

Reuniones de compromiso

Se adelantarán reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias y nunca con el objeto de hacer careos o generar confrontaciones.

Los miembros del Comité deberán construir la fórmula conciliatoria o la decisión que juzguen adecuada para superar las situaciones que fueron sometidas a su consideración, y comunicarla por escrito a las partes; así como al área (s) competente de Cuidar Salud BQ SAS cuando fuere el caso.

Se podrán firmar acuerdos entre los involucrados en donde se describen los compromisos, restricciones y comportamientos a modificar a que cada uno se compromete, lo mismo que la gestión que el comité o la administración se comprometen a implementar para superar la situación de queja, indicándose también el periodo o condiciones sobre los cuales se hará seguimiento a los compromisos acordados.

Seguimiento a compromisos

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

Luego que los miembros del Comité en acuerdo con las partes involucradas en la queja definan la fórmula conciliatoria o las decisiones que juzguen adecuada para superar las situaciones que fueron sometidas a su consideración, harán seguimiento a el cumplimiento de los deberes y restricciones adquiridos por las partes involucradas en la queja y verificara su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.

En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité de Convivencia Laboral, deberá remitir la queja a la Procuraduría General de la Nación, tratándose del sector público. En el sector privado, el Comité informará a la alta dirección de la empresa, cerrará el caso y el trabajador puede presentar la queja ante el inspector de trabajo o demandar ante el juez competente.

El Comité tendrá un término máximo de un mes para responder a una queja por acoso laboral, contados a partir de la fecha en que la misma fue presentada.

Evidencias de actuaciones del comité de convivencia

En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité de Convivencia Laboral, deberá remitir la queja Gerencia de Cuidar Salud BQ SAS Cerrará el caso y el trabajador puede presentar la queja ante el inspector de trabajo o demandar ante el juez competente. El comité mantendrá evidencias de:

- De las reuniones ordinarias y extraordinarias por medio de actas.
- Informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección.
- El trámite adelantado con respecto a cada una de las quejas y sugerencias presentadas.
- Compromiso de inicio el trámite, si no ha recibido la queja previamente a la solicitud de la autoridad competente ante la que se presentó la queja.
- Evidencia de actividades pedagógicas llevadas a cabo para prevenir el acoso laboral con los trabajadores de la empresa.
- Evidencia de gestión o estrategias grupales o institucionales para el mejoramiento del clima laboral.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

Del Acoso Sexual en el Ámbito Laboral (Ley 2365 de 2024)

Artículo 104. Definición: Se entenderá por acoso sexual todo acto de persecución, hostigamiento o asedio, de carácter o connotación sexual, lasciva o libidinosa, que se manifieste por relaciones de poder de orden vertical u horizontal, mediadas por la edad, el sexo, el género, orientación e identidad sexual, la posición laboral, social, o económica, que se dé una o varias veces en contra de otra persona en el contexto laboral conducta no deseada de naturaleza sexual en el lugar de trabajo, que hace que la persona se sienta ofendida, humillada y/o intimidada.

Desde diferentes normativas y doctrinas tanto a nivel nacional e internacional se han identificado, sin limitarse a estos, los siguientes tipos de acoso sexual laboral:

Acoso de intercambio o quid pro quo: Consistente en forzar a la víctima a elegir entre someterse a requerimientos sexuales, o perder, o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones de trabajo que afecten el acceso a la formación profesional, al desarrollo dentro de la organización, a la retribución o a cualquier otra decisión en relación de esta manera. Así como también se condiciona a la víctima con la consecución de un beneficio laboral -aumento de sueldo, promoción o incluso la permanencia en el empleo- para que acceda a comportamientos de connotación sexual. En la medida que supone un abuso de autoridad, el sujeto activo de la conducta será aquel que tenga la facultad para otorgar o retirar el beneficio o la condición de trabajo.

Acoso descendente: Aquella conducta de ambiente laboral hostil realizada por la persona natural que se desempeñe como gerente, jefe, vicepresidente, supervisor o cualquier otra posición de dirección y mando dentro de la empresa.

Acoso horizontal: Aquella conducta realizada por compañeros y compañeras de trabajo.

Acoso ascendente: Aquella conducta realizada por trabajadores y trabajadoras jerárquicamente subordinados al sujeto pasivo.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

Artículo 105. Clases de Acoso Sexual. Existen diferentes formas de acoso que han sido naturalizados y que, por su connotación sexual explícita o implícita, nunca pueden ser tolerables. Es importante identificarlos para actuar frente a ellos, los siguientes comportamientos son considerados como acoso sexual:

Acoso sexual físico: Manoseos o tocamientos, acercamientos innecesarios, pellizcos, palmadas, apretones, roces deliberados, contacto físico innecesario, agresión física (violación), miradas lascivas u obscenas, guiños, persecución, impedir el paso intencionalmente.

Acoso sexual verbal: Silbidos o expresiones verbales de connotación sexual (aullidos, ladridos, sonido de besos), comentarios de connotación sexual, chistes sexualmente explícitos, comentarios o insinuaciones sexuales, preguntas por fantasías sexuales o eróticas, insultos basados en el sexo de la persona, su identidad u orientación sexual, o en estereotipos sexuales relacionados con la raza o etnia, calificaciones sobre la sexualidad de la persona.

Acoso por razón del género: Se considera acoso por razón del género cualquier comportamiento realizado en función del género, identidad u orientación sexual de una persona y con el propósito de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Acoso sexual no verbal: Exhibición de fotos, imágenes, videos o audios de connotación sexual y/o pornográfica, exhibicionismo (exposición de genitales) o masturbación en público, fotos al cuerpo sin consentimiento. Silbidos, gestos de connotación sexual, presentación de objetos pornográficos.

Acoso sexual virtual: Cualquier acción o conducta realizada a través de medios digitales con connotación sexual, también incluye hostigamiento virtual, chantaje sexual, y difusión de imágenes, materiales audiovisuales o audios con contenidos sexual.

Otros tipos de acoso sexual laboral: Obligar a las mujeres u hombres a

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

trabajar fuera de los horarios normales con alguna finalidad sexual, inventiva o represiva de comportamientos.

Artículo 106. Principios que fundamentan la prevención del acoso laboral: Todos los establecidos en la Constitución Política y en la ley 1257 de 2008 así como por los siguientes principios: pro persona y pro víctima, igualdad, justicia restaurativa, debido proceso, imparcialidad, celeridad y confidencialidad, prevención, justicia, equidad de género, libertad y dignidad.

Artículo 107. Conductas que pueden ser consideradas Acoso Sexual: El acoso sexual incluye, pero no se limita a lo siguiente:

- Insinuaciones sexuales molestas
- Propositiones o presión para la actividad sexual
- Insistencia para participar en actividades sociales fuera del lugar del trabajo después que la persona objeto de la misma haya dejado claro que dicha insistencia es molesta e inoportuna
- Coqueteos ofensivos
- Comentarios insinuantes
- Indirectas o comentarios obscenos
- Llamadas telefónicas/mensajes/correos/cartas indeseadas y/o con contenido sexual
- Bromas o comentarios sobre la apariencia sexual
- Exhibición de fotos, objetos o escritos sexualmente ofensivos, sugestivos y/o pornográficos
- Contacto físico innecesario y no deseado
- Miradas lascivas y gestos relacionados con la sexualidad
- Petición de favores sexuales
- Manoseos, jalones o pellizcos en forma sexual
- Restregar a la víctima contra alguien de un modo sexual
- Propagar rumores sexuales acerca de la víctima
- Jalar la ropa de manera sexual
- Escritos, mensajes (pintas, grafitis) sexuales acerca de la víctima, en paredes de los baños, vestuarios, etc.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

- Forzar a besar a alguien o a algo más que besar
- Llamar a la víctima "gay", "lesbiana", "travesti", entre otras con sentido peyorativo o denigrante
- Espiar mientras se cambia o está encerrada en un sanitario
- La utilización o exhibición de material pornográfico

Artículo 108. La detección del Acoso Sexual en el ámbito laboral será mediante:

- Comité de Convivencia laboral
- Encuestas de Clima
- Líneas de Denuncias confidenciales
- Revisión de Cultura Organizacional
- Asesorías Psicológicas grupales y/o individuales
- Revisión casos previos
- Observación directa por parte de jefes, talento Humano y trabajadores.
- Observación de Cambios de comportamiento

Artículo 109. Medidas de Protección: Las víctimas o terceros que conozcan del hecho de acoso sexual, tendrán derecho a ser protegidas de eventuales retaliaciones por interponer queja y dar a conocer los hechos de acoso, por medio de las siguientes garantías:

1. Trato libre de estereotipos de género, orientación sexual o identidad
2. Acudir a las Administradoras de Riesgos Laborales para recibir atención emocional y psicológica.
3. Pedir traslado del área de trabajo.
4. Permiso para realizar teletrabajo si existen condiciones de riesgo para la víctima.
5. Evitar la realización de labores que impliquen interacción alguna con la persona investigada.
6. Mantener la confidencialidad de la víctima y su derecho a la no confrontación

Parágrafo: Esta medida de protección se extenderá a quienes sirvan como testigos por estos hechos ante la autoridad administrativa o judicial competente que adelante el trámite de la queja o denuncia.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

Artículo 110. Medidas de Atención: Las víctimas o terceros que conozcan del hecho de acoso sexual tendrán las siguientes medidas de atención:

- A la protección de su intimidad, a la garantía de su seguridad, y a la de sus familiares y testigos a favor;
- A una pronta e integral reparación de los daños sufridos, a cargo del autor o partícipe del injusto o de los terceros llamados a responder en los términos de este código;
- A ser oídas y a que se les facilite el aporte de pruebas;
- A recibir desde el primer contacto con las autoridades y en los términos establecidos en este código, información pertinente para la protección de sus intereses y a conocer la verdad de los hechos que conforman las circunstancias del injusto del cual han sido víctima.

Artículo 111. Procedimiento. A nivel correctivo el comité de convivencia laboral de Cuidar Salud BQ SAS dará trámite y solución a las quejas por presunto acoso sexual siguiendo lo establecido a continuación:

El Acoso Sexual es una conducta no querellable y no conciliable por lo tanto el Comité de Convivencia Laboral no debe sugerir su conciliación. Dado que las conductas de acoso sexual laboral trascienden al ámbito penal, la presunta víctima deberá acudir directamente a la Fiscalía General de la Nación. El empleador – Talento Humano o quien haga sus veces se encargará exclusivamente de las acciones disciplinarias internas.

Cualquier persona que tenga conocimiento del presunto acoso sexual en el contexto laboral podrá presentar una queja ante el empleador a través de cualquier mecanismo electrónico, físico o verbal en el que se establezcan las situaciones de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos.

Teniendo en cuenta los diferentes tipos de acoso sexual que se pueden presentar, la queja será presentada inicialmente ante el Comité de Convivencia con el propósito de dar a conocer el tipo de acoso sexual que se está presentando de tal manera que este comité brinde una atención a la víctima e informar su facultad de acudir ante la Fiscalía General de la Nación.

En los casos en los que el presunto acosador es el superior jerárquico de la organización, la queja deberá presentarse por parte del afectado ante la inspección

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

de trabajo, la cual será la encargada de realizar seguimiento a la queja y de encontrar méritos compulsará copias a la autoridad competente.

Remitir de manera inmediata la queja y denuncia a la autoridad competente, a petición de la víctima respetando su derecho a la intimidad.

Paragrafo: Cuidar Salud BQ SAS deberá publicar semestralmente el número de quejas tramitadas y sanciones impuestas, en los canales físicos y/o electrónicos que tenga disponibles. Estas quejas y sanciones deberán ser remitidas al Sistema Integrado de Información de Violencias de Género (SIVIGE) dentro de los últimos diez (10) días del respectivo semestre. Dicha publicación deberá ser anonimizada, para salvaguardar la intimidad, confidencialidad y debido proceso de las partes.

TÍTULO XV.

De la desconexión laboral.

Artículo 112. Definición. Se define la desconexión laboral como un derecho que tienen todos los trabajadores a no tener contacto, por cualquier medio o herramienta, en horarios por fuera de la jornada de trabajo y en sus vacaciones o descansos.

Artículo 113. Garantía de la desconexión laboral. Se - En reconocimiento del derecho y garantía a la desconexión laboral que tienen los trabajadores de Cuidar Salud BQ SAS, al finalizar la jornada de trabajo no se deberán formular órdenes u otros requerimientos al trabajador para cuestiones relacionadas con su ámbito o actividad laboral. De este modo, salvo que sea una situación excepcional o de fuerza mediante la cual se vea comprometido el correcto funcionamiento de la compañía o la prestación del servicio, y sea necesario ponerse en contacto con el respectivo personal a cargo o por las características del cargo.

Artículo 114. Excepciones. Con la finalidad de que no se vea interrumpido el correcto funcionamiento de Cuidar Salud BQ SAS y atendiendo a lo establecido en el artículo 6 de la ley 2191 de 2022, quedan exceptuados del derecho a la desconexión laboral aquellos cargos de dirección, confianza y manejo. Así como también aquellas labores que deban ser ejecutadas en tiempo extra o de reposición, previamente autorizadas, con la finalidad de evitar perjuicios frente a la compañía, la prestación de servicios o terceros.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

Artículo 115. Procedimiento. A nivel correctivo el comité de convivencia laboral de Cuidar Salud BQ SAS dará trámite y solución a las quejas así del derecho a la desconexión laboral siguiendo lo establecido a continuación:

Presentación de la queja.

El trabajador podrá interponer su queja mediante escrito al área de Talento Humano, mediante un documento físico o a través de cualquiera de los medios de comunicación definidos en la Empresa, esto es, correo electrónico o vía WhatsApp.

La queja podrá presentarse por el colaborador de manera anónima o a nombre propio, según lo prefiera y deberá indicar como mínimo:

- Nombre del Querellante. (si es anónimo se indicará tal condición)
- Nombre del Querellado.
- Fecha o fechas de ocurrencia de los hechos.
- Descripción detallada de los hechos.
- Material Probatorio que pretende hacer valer para demostrar el hecho.

En el documento se deberá narrar en forma clara los hechos, determinando tiempo, modo y lugar de la presunta vulneración al derecho de desconexión.

Trámite de la queja

Una vez se ha recibido la queja, se dará inicio al siguiente procedimiento:

- El encargado del área de Talento Humano dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la queja, evaluará los hechos narrados como violatorios al derecho de desconexión.
- Realizada la valoración de la queja presentada, el encargado del área de Gestión Humana citará a las partes o les solicitará una explicación por escrito de lo sucedido.
- Surtido el trámite anterior, el encargado de área de Gestión Humana, emitirá su concepto, sobre si los hechos narrados en la queja constituyen una violación al derecho de desconexión laboral o si, por el contrario, considera corresponden a situaciones difíciles, urgentes, de fuerza mayor o caso fortuito, en los que se requería el cumplimiento de deberes extra de colaboración con la empresa, por parte del trabajador.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

- En el evento, que el encargado de evaluar y estudiar la queja defina que los hechos constituyen una violación al derecho de desconexión, dará traslado de la queja y demás documentación allegada al Comité de Convivencia Laboral de la Empresa, con el fin de que se surta el trámite correspondiente a la ley 1010 de 2006.
- En el evento, que el encargado de evaluar y estudiar la queja defina que los hechos no constituyen una violación al derecho de desconexión, podrá emplear cualquiera de los mecanismos de resolución de conflictos establecidos en nuestra legislación.
- Cuando el trabajador quejoso, no se encuentre conforme con la decisión adoptada por parte del encargado de evaluar y estudiar la queja, podrá solicitar la revisión de su caso, por parte del Comité de Convivencia Laboral.

Las objeciones que presente el trabajador, en contra de la decisión adoptada por el encargado del área de Gestión Humana, deberán ser presentadas por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión.

Excepción a la Política de la Desconexión Laboral

- Los trabajadores que desempeñen cargos de dirección, confianza y manejo podrán recibir solicitudes por cualquier medio o herramienta fuera del horario laboral, dadas las responsabilidades de sus cargos; pero no podrán hacer solicitudes o requerimiento a equipos o colaboradores que no desempeñen cargos equivalentes.
- Habrá excepciones a las disposiciones de esta Política en situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, en los que se requiera cumplir deberes extra de colaboración con Cuidar Salud BQ SAS, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles o de urgencia en su operación, siempre que se justifique la inexistencia de otra alternativa viable.

Efectos del incumplimiento de la Política.

La inobservancia de los lineamientos aquí establecidos para garantizar el derecho a la desconexión laboral podrá constituir una conducta de acoso laboral, en los

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

términos y de conformidad con lo establecido en la Ley 1010 de 2006. Siendo necesario indicar, que Cuidar Salud BQ SAS, no tolera ni comparte cualquier conducta que desconozca los derechos laborales de sus trabajadores, ni que sea constitutiva de acoso laboral.

TÍTULO XVI.

Prohibición de consumo, tenencia y comercialización de alcohol y drogas – protocolo de pruebas y procedimiento disciplinario.

Artículo 116. Política y prohibición general. CUIDAR SALUD BQ S.A.S., en cumplimiento de su deber de garantizar condiciones seguras de trabajo y prevenir riesgos laborales, adopta una política de cero tolerancias frente al consumo, posesión, distribución o comercialización de alcohol y sustancias psicoactivas. En consecuencia, se prohíbe a todos los trabajadores presentarse a laborar bajo los efectos de dichas sustancias, así como consumirlas, portarlas o distribuirlas en instalaciones propias, de terceros o en cualquier lugar donde se desarrollen actividades laborales, incluso cuando el trabajador se encuentre fuera de las instalaciones, pero ejecutando funciones propias de su contrato de trabajo. El incumplimiento de esta disposición constituye falta grave conforme al presente reglamento y a la normatividad laboral vigente.

Artículo 117. Alcance y sujetos obligados. Las disposiciones contenidas en el presente capítulo son de obligatorio cumplimiento para todos los trabajadores de la empresa, sin distinción de cargo, así como para el personal en misión, contratistas y terceros que desarrollen actividades en nombre o por cuenta de la empresa. La empresa podrá desarrollar acciones de orientación y acompañamiento dirigidas al trabajador y su entorno familiar cuando se identifiquen situaciones asociadas al consumo de sustancias psicoactivas que puedan afectar el entorno laboral.

Artículo 118. Definición de uso problemático de sustancias. Para efectos del presente capítulo, se entenderá como uso problemático de sustancias el consumo, abuso o dependencia de alcohol, drogas ilícitas o medicamentos sin prescripción médica que afecten o puedan afectar el desempeño laboral, la seguridad, la salud del trabajador o de terceros, o el adecuado desarrollo de las actividades de la empresa.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

Artículo 119. Integración con el Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo. El presente capítulo hace parte integral del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y del programa institucional de prevención de alcohol y drogas de la empresa, el cual contempla acciones de prevención, detección, intervención y seguimiento orientadas a mitigar los riesgos derivados del consumo de sustancias psicoactivas y a promover condiciones laborales seguras.

Artículo 120. Principios de aplicación. La interpretación y aplicación de este capítulo se regirá por los principios de responsabilidad individual del trabajador frente al cuidado de su salud y seguridad, protección de la vida e integridad de las personas, dignidad humana, confidencialidad de la información, no discriminación y proporcionalidad en la adopción de medidas disciplinarias.

Artículo 121. Naturaleza normativa. El presente capítulo forma parte integral del Reglamento Interno de Trabajo, es de obligatorio cumplimiento y se entiende incorporado a los contratos individuales de trabajo, así como a las políticas internas de la empresa.

Artículo 122. Acciones de prevención. La empresa desarrollará de manera permanente programas de sensibilización, capacitación, promoción de estilos de vida saludable y estrategias de detección temprana, con el fin de prevenir el consumo de alcohol y sustancias psicoactivas y reducir los factores de riesgo en el entorno laboral.

Artículo 123. Pruebas de detección. La empresa podrá realizar pruebas de detección de alcohol y sustancias psicoactivas en el ingreso laboral para cargos críticos, de manera aleatoria, cuando exista sospecha razonable, en investigaciones de accidentes de trabajo o como parte de programas de seguimiento, conforme a los procedimientos internos establecidos, garantizando en todo momento el respeto por la dignidad y los derechos del trabajador.

Artículo 124. Consentimiento informado. La práctica de pruebas de detección requerirá el consentimiento informado del trabajador, quien mediante su suscripción autoriza la realización de dichas pruebas, reconoce su finalidad preventiva, acepta la confidencialidad de los resultados y conoce las consecuencias disciplinarias derivadas de su resultado o de la negativa injustificada a su realización.

Artículo 125. Negativa de la prueba. La negativa injustificada del trabajador a someterse a pruebas de detección de alcohol o sustancias psicoactivas, cuando estas

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

sean requeridas conforme a este reglamento, será considerada falta grave y podrá ser equiparada a un resultado positivo para efectos disciplinarios.

Artículo 126. Procedimiento en caso de sospecha o detección de consumo.

Cuando se evidencie o exista sospecha razonable de que un trabajador se encuentra bajo los efectos de alcohol o sustancias psicoactivas, el superior inmediato o responsable deberá dejar constancia de los hechos observados, proceder al retiro preventivo del trabajador de la actividad cuando exista riesgo para la seguridad, solicitar la realización de la prueba correspondiente, levantar el acta del procedimiento y, de ser necesario, disponer la práctica de pruebas confirmatorias, remitiendo el caso al área de gestión humana para la activación del proceso disciplinario, garantizando en todo momento el debido proceso.

Artículo 127. Resultados positivos. Se considerará resultado positivo cuando la prueba de detección arroje presencia de alcohol o sustancias psicoactivas, cuando el trabajador acepte el consumo, cuando exista confirmación mediante prueba externa o cuando el trabajador se niegue injustificadamente a realizar la prueba. En tales casos, la empresa documentará la situación mediante los formatos internos establecidos y dará inicio al procedimiento disciplinario correspondiente.

Artículo 128. Accidentes de trabajo. En caso de accidente de trabajo que implique lesiones al trabajador o a terceros, la empresa podrá realizar pruebas de detección de alcohol o sustancias psicoactivas como parte del proceso de investigación, garantizando el respeto por la dignidad, la confidencialidad y los derechos del trabajador.

Artículo 129. Consecuencias disciplinarias. El consumo, posesión, distribución o comercialización de alcohol o sustancias psicoactivas en el trabajo, la presentación a laborar bajo sus efectos o la negativa injustificada a someterse a pruebas constituyen faltas graves y podrán dar lugar a la imposición de sanciones disciplinarias, incluida la terminación del contrato de trabajo por justa causa, de conformidad con el presente reglamento y la normatividad laboral vigente.

Artículo 130. Proceso disciplinario. Ante la ocurrencia de un resultado positivo en pruebas de detección de alcohol o sustancias psicoactivas, la verificación de una conducta prohibida o la negativa injustificada a someterse a dichas pruebas, la empresa dará inicio al procedimiento disciplinario correspondiente, el cual se

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

adelantará conforme al debido proceso establecido en el presente Reglamento Interno de Trabajo.

En consecuencia, se garantizará al trabajador el derecho de defensa y contradicción, la oportunidad de rendir descargos, aportar y controvertir pruebas, así como la adopción de una decisión debidamente motivada, en los términos y etapas previstos en el procedimiento disciplinario general de la empresa.

Artículo 131. Medias de intervención. Sin perjuicio de las sanciones disciplinarias, la empresa podrá implementar medidas de intervención, seguimiento o remisión a programas de apoyo o tratamiento, con el fin de contribuir a la recuperación del trabajador y a la prevención de riesgos.

Parágrafo. El presente capítulo integra la política de no alcohol y no drogas, el programa preventivo institucional, los procedimientos internos y los formatos de control adoptados por la empresa, garantizando coherencia entre la gestión operativa, el sistema de seguridad y salud en el trabajo y el régimen disciplinario.

TÍTULO XVII.

Seguridad Informática.

Artículo 132. Seguridad informática. Cuidar Salud BQ SAS garantiza a sus trabajadores el derecho a la intimidad, según lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y demás actividad relacionada con el habeas data y lo que sea pertinente a la entidad.

Parágrafo primero. Toda información contenida en documentos físicos, electrónicos, correos institucionales y en general toda información referente a Cuidar Salud BQ SAS equipos de cómputo de su propiedad y suministrados al personal para la ejecución de su trabajo, no son considerados como información o comunicación privada del empleado sino como información perteneciente a Cuidar Salud BQ SAS quien en cualquier momento (según cargos jerárquicos) podrá acceder a ella y utilizarla según sus requerimientos y no constituirá violación a la comunicación privada, ni requerirá por tanto de la autorización del empleado.

TÍTULO XVIII

Conductas de prevención de la corrupción y el soborno transnacional (c/st) y del lavado de activos, financiación del terrorismo y financiamiento

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

de la proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FPADM) – “LA/FT/FPADM/C/ST”.

Artículo 133. Del código de ética. Cuidar Salud BQ SAS, a través del Código de Ética y Buen Gobierno, del Programa de Cumplimiento de Ética y SAGRILAF, sus Manuales y de su Matriz de Riesgos, busca evitar que la compañía sea utilizada de cualquier forma, directa o indirectamente, en la ejecución de estos delitos.

Para ello, ha establecido políticas de prevención, control y mitigación de los riesgos de LA/FT/FPADM/C/ST, con la participación de sus empleados y demás miembros de la compañía, para quienes es un imperativo cumplir con las pautas establecidas en dicho programa, protegiendo la imagen y reputación de la compañía.

Cuidar Salud BQ SAS, se compromete a promover el cumplimiento del Código de Ética y Buen Gobierno y de todas las normas internas, políticas, lineamientos, protocolos y procedimientos por parte de sus empleados, sin perjuicio de su categoría o posición, así como a cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales vigentes en materia de prevención de los delitos de LA/FT/FPADM/C/ST.

Artículo 134. Obligaciones de los trabajadores. Son obligaciones de los empleados:

1. Abstenerse de ofrecer u otorgar cualquier beneficio o ventaja a funcionarios públicos.
2. Abstenerse de otorgar o aceptar cualquier tipo de ofrecimiento de clientes o proveedores que, por ser equívoco, ambiguo o exceder lo razonable, pueda ser interpretado como un acto de cohecho, de soborno transnacional o de corrupción, o como una influencia indebida en el ejercicio de sus funciones.
3. Informar a Cuidar Salud BQ SAS, de manera inmediata, cuando detecte cualquier incumplimiento del Código de Ética y Buen Gobierno, del Manual de Cumplimiento de Ética y SAGRILAF, de las políticas internas o de cualquier otro procedimiento o protocolo que haga parte de los mismos, así como de cualquier acto contrario a la ley en materia de LA/FT/FPADM/C/ST o que pueda ser interpretado como corrupción o soborno transnacional.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

4. Comunicar a su jefe inmediato cualquier conflicto de interés o cualquier vínculo de parentesco que pudiera surgir entre empleados, con clientes o proveedores, con funcionarios públicos o con Personas Expuestas Políticamente (PEP) y declararlo inmediatamente al Oficial de Cumplimiento.
5. Relacionarse con terceros (incluyendo empleados, clientes, proveedores, funcionarios públicos y PEP), bajo los más altos estándares éticos y de transparencia, considerando primero el interés de la compañía antes que el personal, y siguiendo estrictamente los procedimientos de selección y contratación, así como cualquier otro lineamiento, política y procedimiento relacionado, emitidos por Cuidar Salud BQ SAS, cuidando siempre el buen nombre y la reputación.
6. Cumplir las reglas de conducta, políticas y procedimientos que se derivan del Programa de Cumplimiento de Ética y SAGRILIFT de Cuidar Salud BQ SAS.

Parágrafo: El incumplimiento de las disposiciones reguladas en este artículo se considerará falta grave y dará lugar al proceso y decisión disciplinarios por parte de Cuidar Salud BQ SAS

Artículo 135. Prevención en actos de corrupción. Con el propósito de cumplir con las disposiciones vigentes o futuras que regulen a Cuidar Salud BQ SAS, para prevenir cualquier conducta que pueda ser interpretada como un acto de corrupción o conductas que puedan poner en riesgo a la compañía frente a los delitos de LA/FT/FPADM/C/ST, los empleados tienen los siguientes compromisos y responsabilidades:

1. Conocer y cumplir el Código de Ética y Buen Gobierno, el Manual del Programa de Cumplimiento de Ética y SAGRILIFT, así como las políticas, procedimientos, y protocolos asociados que adopte Cuidar Salud BQ SAS para la prevención de los delitos de LA/FT/FPADM/C/ST.
2. Presentar a Cuidar Salud BQ SAS información fidedigna sobre su experiencia laboral pasada; posibles vinculaciones con funcionarios públicos y/o con personas expuestas políticamente; situaciones de conflicto de interés; y antecedentes de delitos de LA/FT/FPADM/C/ST o sobre incumplimiento ético.

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

3. Si conoce o sospecha la ocurrencia de algún delito de LA/FT/FPADM/C/ST o de un incumplimiento al Código de Ética y Buen Gobierno, al Manual del Programa de Cumplimiento de Ética y SAGRILIFT y/o a las políticas y procedimientos establecidos por la compañía, deberá reportarlo inmediatamente al Oficial de Cumplimiento. Cuidar Salud BQ SAS garantizará total confidencialidad sobre el caso y la no represalia a quien comunica el incumplimiento.
4. Abstenerse de ejecutar cualquier conducta respecto de la cual tenga duda sobre si constituye o no un acto ilegal o un delito fuente o asociado de LA/FT/FPADM/C/ST o que sea contrario al Código de Ética y Buen Gobierno, al Manual del Programa de Cumplimiento de Ética y SAGRILIFT, las políticas, lineamientos, protocolos o procedimientos relacionados.
5. Reportar al Oficial de Cumplimiento oportunamente, sobre la información que surja y que pueda dar lugar a una situación inusual, intentada o sospechosa de C/ST, cuando un empleado realice reuniones, trámites, procedimientos de obtención de licencias u otras gestiones ante terceros, proveedores, clientes, entidades o funcionarios públicos.
6. Comunicar de manera oportuna al Oficial de Cumplimiento sobre cualquier operación inusual, intentada o sospechosa de delitos LA/FT/FPADM respecto de los clientes, empleados, proveedores o contratistas de Cuidar Salud BQ SAS.
7. Asistir a las capacitaciones y realizar los entrenamientos, cursos y actividades similares que programe la compañía acerca del Programa de Cumplimiento de Ética y SAGRILIFT.

Parágrafo. El incumplimiento de las disposiciones reguladas en este artículo se considerará falta grave y dará lugar al proceso y decisión disciplinarios por parte de Cuidar Salud BQ SAS

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

TÍTULO IXX

Clausulas ineficaces

Artículo 136. Ineficacia del reglamento. No producirán efecto alguno las cláusulas del presente reglamento que desmejoran las condiciones del empleado en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales, los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al empleado.

TÍTULO XX

Publicación y vigencia.

Artículo 137. Forma de publicación. El presente Reglamento Interno de Trabajo, se publicará mediante la fijación de dos copias en caracteres legibles, en las diferentes dependencias de Cuidar Salud BQ SAS, además de ser publicado en la pagina web de la empresa www.cuidarsaludbq.com

Los trabajadores podrán solicitar al empleador dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la publicación, los ajustes que estimen necesarios cuando consideren que sus cláusulas contravienen los Artículos 106,108,111,112 o 113 del Código Sustantivo del Trabajo.

Si no hubiere acuerdo, el inspector del trabajo adelantará la investigación correspondiente, formulará objeciones si las hubiere y ordenará al empleador realizar las adiciones, modificaciones o supresiones conducentes, señalando como plazo máximo quince (15) días hábiles, al cabo de los cuales el empleador realizará los ajustes.

Artículo 138. Publicación. Una vez cumplida la obligación del artículo 120 del Código Sustantivo del Trabajo, el empleador debe publicar el reglamento del trabajo mediante la fijación de dos (2) copias en caracteres legibles, en dos (2) sitios distintos y a través de medios virtuales como lo es la página web de la empresa www.cuidarsaludbq.com.

Artículo 139. Vigencia. Desde la fecha en que entre en vigencia el presente

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Código:	RE-GTH-001
		Versión:	01
		Fecha:	10/06/2026
		Proceso:	Gestión Talento Humano

reglamento, quedan derogadas las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo que con anterioridad haya tenido Cuidar Salud BQ SAS