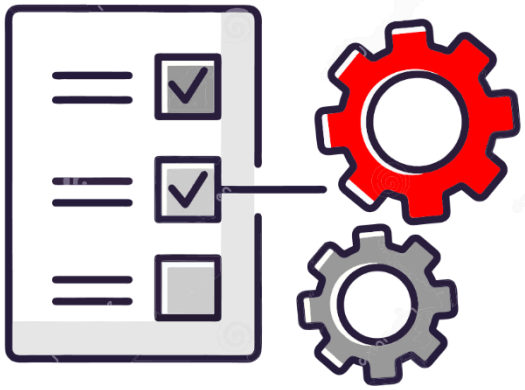

# REGLAMENTO INTERNO
# DE TRABAJO

| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---|---|---|
| MONICA RODRIGUEZ<br>**ABOGADA** | ZAIDA YISELA BERDUGO<br>**COORDINADOR SIG** | YERLY ANDREA SALAZAR<br>**Gerente General** |
| 23/10/2025 | 23/10/2025 | 23/10/2025 |

# REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO
# LIAN BPO
# NIT: 900.271.394-3

## CAPITULO I

## DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO 1.** El presente Reglamento Interno de Trabajo establecido por la empresa LIAN BPO S.A.S., domiciliada en la sede principal Calle 9 No 7-59 barrio El Centro de Neiva Huila y sus sedes a sus disposiciones quedan sometidos tanto la empresa como todos los colaboradores de las áreas: operativa y administrativa. A este reglamento hacen parte todos los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los colaboradores.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Se entiende por colaborador del área operativa: como el encargado principalmente, de la producción de bienes y servicios de la empresa; y como colaborador del área administrativa: aquel que se desempeña en disponer y organizar los recursos de la empresa, de manera eficiente.

**PARAGRAFO SEGUNDO:** El orden jerárquico establecido por la empresa es el siguiente: 1. Gerentes, 2. Lideres, 3. Abogados, 4. Coordinadores, 5. Supervisores, 6. Analistas, 7. Asesores, dependientes judiciales, servicios generales, auxiliares, aprendiz Sena.

**ARTÍCULO 2.** Para los efectos de este reglamento se entienden por: Empleador: LIAN BPO S.A.S. identificada con NIT No. 900271394-3 representada legalmente por YERLY ANDREA SALAZAR VEGA, con domicilio principal en la ciudad de Neiva Huila.

## CAPITULO II

## CONDICIONES DE ADMISIÓN

**ARTICULO 3**. Quien aspire ingresar al LIAN BPO S.A.S., deberá participar en el proceso de selección y contratación establecido por la empresa, ajustado a las políticas y según los criterios establecidos a través del sistema integrado de gestión: “GH-P-01 Procedimiento de Reclutamiento y Selección y GH-P-06 Procedimiento de contratación de Personal”.

## CAPITULO III



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

## PERIODO DE PRUEBA

**ARTICULO 4.** Una vez admitido el aspirante, el EMPLEADOR podrá estipular con él, un periodo inicial de prueba, que tendrá por objeto apreciar por parte de la Empresa, las aptitudes del colaborador y por parte de éste, las conveniencias de las condiciones de trabajo, sus cualidades y adaptabilidad a la Empresa (CST, Artículo 76).

**ARTICULO 5.** Para que se entienda que se ha pactado periodo de prueba, el mismo debe ser estipulado por escrito y en caso contrario, los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo (art.77-1 C.S.T).

**ARTICULO 6.** El periodo de prueba no puede exceder de dos (2) meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a un (1) año el periodo de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato. Cuando entre el EMPLEADOR, y el colaborador se celebren contrato de trabajo sucesivos, no es válida la estipulación del periodo de prueba, salvo para el primer contrato (CST Artículo 78). Cuando el periodo de prueba se pacte por un lapso menor de límite máximo expresado, las partes podrán prorrogarlo antes de vencerse el periodo previamente estipulado y sin que el tiempo total de la prueba puede excederse de dos (2) meses.

**ARTICULO 7.** El contrato de trabajo, en periodo de prueba, podrá darse por terminado unilateralmente en cualquier momento, sin previo aviso, y los colaboradores, en dicho periodo de prueba, gozaran de todas las prestaciones que legalmente les corresponde (art.80 C.S.T). Si expirado el periodo de prueba el colaborador continúa prestando sus servicios al EMPLEADOR con su consentimiento expreso o táctico, por solo este hecho, los servicios prestados por aquel a este se consideran regulados por las normas generales del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho periodo de prueba.

## CAPITULO IV

## CONTRATO DE APRENDIZAJE

**ARTÍCULO 8.** El contrato de aprendizaje es una modalidad especial y a término fijo dentro del Derecho Laboral, regulada por el Código Sustantivo del Trabajo, que permite a una persona natural desarrollar formación teórica y práctica en una entidad autorizada. A cambio, una empresa patrocinadora proporciona los medios para adquirir una formación profesional metódica y completa requerida en el oficio, actividad, ocupación o profesión. Esta relación implica desempeñarse dentro del manejo administrativo, operativo, comercial o financiero propios del giro ordinario de las actividades de la empresa, por un tiempo determinado no superior a tres (3) años, y recibir un apoyo de sostenimiento



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

mensual, de conformidad con lo establecido en el artículo 81 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 21 de la Ley 2466 de 2025.

**Elementos particulares y especiales del contrato de aprendizaje:**

1. **Finalidad:** Facilitar la formación del aprendiz en las ocupaciones, actividades o profesiones señaladas en el presente artículo.
2. **Subordinación limitada:** La subordinación está referida exclusivamente a las actividades propias del aprendizaje.
3. **Carácter personal:** La formación se recibe a título estrictamente personal.
4. **Apoyo de sostenimiento mensual:** Tiene como fin garantizar el proceso de aprendizaje. Durante toda la vigencia de la relación, el aprendiz recibirá de la empresa un apoyo de sostenimiento mensual, así:
    a. Si es formación dual, el aprendiz recibirá como mínimo durante el primer año el equivalente al setenta y cinco por ciento (75%) de un salario mínimo mensual legal vigente y durante el segundo año el equivalente al cien por ciento (100%) de un salario mínimo mensual legal vigente.
    b. Si es formación tradicional, el aprendiz recibirá como mínimo en la fase lectiva el equivalente al setenta y cinco por ciento (75%) de un salario mínimo mensual legal vigente, y en la fase práctica, el apoyo de sostenimiento será equivalente al cien por ciento (100%) de un salario mínimo mensual legal vigente.
    c. Si el aprendiz es estudiante universitario, el apoyo de sostenimiento mensual no podrá ser inferior al equivalente a un (1) salario mínimo legal mensual vigente, independientemente de si la formación es dual o tradicional.
5. **Regulación del apoyo de sostenimiento:** En ningún caso este apoyo podrá ser regulado a través de convenios o contratos colectivos ni mediante fallos arbitrales recaídos en una negociación colectiva.
6. **Seguridad social:** Durante la fase lectiva, el aprendiz estará cubierto por el sistema de seguridad social en salud, pagado plenamente por la empresa como dependiente. Durante la fase práctica o toda la formación dual, el aprendiz estará afiliado al sistema integral de seguridad social en salud, pensiones y riesgos laborales conforme al régimen de trabajadores dependientes, y tendrá derecho al reconocimiento y pago de todas las prestaciones, auxilios y demás derechos propios del contrato laboral.

Este contrato, conforme a la normativa vigente, tiene la naturaleza de un contrato laboral especial y a término fijo, con condiciones específicas que garantizan el componente formativo y los derechos laborales del aprendiz. Además, de acuerdo con el principio de favorabilidad consagrado en el artículo 53 de la Constitución Política, será aplicable la norma que otorgue mayores ventajas al aprendiz, en caso de cambios legislativos que no establezcan un régimen de transición específico.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

**ARTÍCULO 9.** El contrato de aprendizaje podrá versar sobre estudiantes universitarios en los casos en que el aprendiz cumpla actividades de veinticuatro (24) horas semanales en la empresa y, simultáneamente, desarrolle el pensum de su carrera profesional o curse el semestre de práctica. En todo caso, la actividad del aprendiz deberá guardar relación con su formación académica. El apoyo de sostenimiento mensual no podrá ser inferior al equivalente a un salario mínimo mensual legal vigente.

**ARTÍCULO 10.** Durante la fase práctica, el aprendiz estará afiliado a riesgos laborales por la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) que cubre la empresa. En materia de salud, durante las fases lectiva y práctica, el aprendiz estará cubierto por el sistema de Seguridad Social en Salud, conforme al régimen de trabajadores dependientes, pagado plenamente por la empresa patrocinadora en los términos, condiciones y beneficios definidos por el Gobierno Nacional.

**ARTÍCULO 11.** Podrán celebrar contrato de aprendizaje las personas mayores de catorce (14) años que hayan completado sus estudios secundarios o demuestren poseer conocimientos equivalentes a ellos, en los mismos términos y con las restricciones que trata el Código Sustantivo del Trabajo.

**ARTÍCULO 12.** La vinculación de aprendices se realizará cuando exista un número de colaboradores no inferior a veinticinco (25) en la empresa o de manera voluntaria cuando se requiera. La cuota será determinada por la regional del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), conforme a lo establecido en la Ley 789 de 2002 y demás normativa aplicable. El aprendiz será seleccionado de acuerdo con los oficios u ocupaciones relacionadas con la actividad principal de la empresa. Al término del contrato, se reemplazará al aprendiz para conservar la proporción asignada.

**ARTÍCULO 13.** La duración de las etapas tanto lectivas como productivas en los programas de formación del SENA será la que señale el director general de esta institución, previo concepto del Comité de Formación Profesional Integral. En el caso de cursos y programas impartidos por otras instituciones aprobadas por el Estado, el término máximo de formación lectiva será el exigido por la respectiva entidad educativa, de acuerdo con lo señalado por el Ministerio de Educación.

**ARTÍCULO 14.** El contrato de aprendizaje debe celebrarse por escrito y contener, al menos, los siguientes puntos:

- Nombre de la empresa o empleador.
- Nombre, apellido, edad y datos personales del aprendiz.
- Oficio que es materia del aprendizaje, programa respectivo y duración del contrato.
- Obligaciones del empleador y del aprendiz, y derechos de ambos.
- Apoyo de sostenimiento mensual y escala de aumento durante el cumplimiento del contrato.
- Condiciones de trabajo, duración, vacaciones y periodo de estudio.
- Cuantía y condiciones de indemnizaciones en caso de incumplimiento del contrato.
- Firmas de los contratantes o de sus representantes.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

**ARTÍCULO 15.** El término del contrato de aprendizaje empieza a correr a partir del día en que el aprendiz inicie la formación profesional metódica. Los primeros dos meses se presumen como periodo de prueba, durante los cuales se evaluarán las condiciones de adaptabilidad del aprendiz, sus aptitudes y cualidades personales, así como la conveniencia de continuar el aprendizaje. Este periodo de prueba se rige por las disposiciones generales del Código Sustantivo del Trabajo y de este reglamento.

## CAPITULO V

## COLABORADORES ACCIDENTALES O TRANSITORIOS

**ARTICULO 16.** Son meros colaboradores accidentales o transitorios, los que prestan una labor orientada a satisfacer necesidades extraordinarias, que, como tal, escapan al giro ordinario de la actividad que desarrolla la empresa y durante un breve lapso que no puede exceder del mes. Estos colaboradores tienen derecho, además del salario, al descanso remunerado en dominicales y festivos (Art.6 C.S.T.).

## CAPITULO VI

## JORNADA Y HORARIO DE TRABAJO

**ARTICULO 17.** La jornada de trabajo se desarrolla en las sedes de LIAN BPO S.A.S.

**ARTICULO 18.** El personal que labore para EL LIAN BPO S.A.S., lo hará en jornada diurna o nocturna y/o de acuerdo con la necesidad del servicio, en la semana durante seis días laborales, con las horas reglamentarias según la normatividad vigente y de acuerdo a la necesidad del servicio.
**ARTICULO 19:** Para la compañía es indispensable el cumplimiento de los horarios laborales, ya que su correcta ejecución tiene una repercusión directa en la productividad de acuerdo a la actividad comercial de la empresa, por lo anterior se establece que:

- El jefe inmediato asignara el horario de inicio y fin de la jornada laboral semanal a los colaboradores del área operativa de acuerdo a la necesidad de la unidad y cumpliendo las exigencias legales.
- El jefe inmediato podrá modificar los horarios asignados establecidos en este reglamento, siempre que circunstancias especiales a si lo exijan cumpliendo las exigencias legales.
- El registro de inicio a la jornada laboral para el área de administrativa se hará por el sistema de control biométrico.
- Para los colaboradores del área operativa se tomará como registro de inicio a la jornada laboral la primera gestión realizada por medio del aplicativo interno disponible para tal fin y se cruzará con el sistema de control biométrico, según cada caso en concreto.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

- Si se presenta retardo en la hora de inicio de la jornada laboral sin justa causa se aplicarán las sanciones establecidas en este reglamento.

## CAPITULO VII

## HORAS EXTRAS Y TRABAJO NOCTURNO

**ARTICULO 20**. El trabajo diurno es el comprendido entre las 6:00 am y las 09:00 pm, y el trabajo nocturno es el comprendido entre las 09:00 pm y las 6:00 am, del día siguiente y/o de acuerdo a lo que disponga la normatividad vigente.

**ARTICULO 21.** Cuando necesidades imperiosas de LIAN BPO S.A.S., lo requieran, los colaboradores tienen la ineludible obligación de laborar en horas extras, salvo impedimento grave, hasta por el máximo de horas permitido por la ley; en ningún caso, las horas extras de trabajo, diurnas o nocturnas, podrán exceder de dos (2) horas diarias y (12) a la semana; cuando la jornada de trabajo se amplié a diez (10) horas por acuerdo entre empleador y colaboradores, no se podrá, en el mismo día laborar horas extras. En cada caso concreto, el empleador comunicara a los colaboradores, con la debida anticipación, la jornada extraordinaria que deben laborar, pudiendo tenerse la negativa injustificada a hacerlo, como falta grave, para afectos de sanción.

**ARTICULO 22**. El trabajo suplementario o de horas extras, se pagará según lo establecido por la ley.

**ARTÍCULO 23. TRABAJO SUPLEMENTARIO, NOCTURNO, DOMINICAL Y FESTIVO:** LIAN BPO S.A.S. reconocerá el trabajo suplementario o de horas extras, el ejecutado en horario nocturno y el realizado en días dominicales y/o festivos, siempre que se cumpla con los requisitos legales y normativos establecidos. En virtud de lo dispuesto por la Ley 2466 de 2025 y el Código Sustantivo del Trabajo, la autorización para realizar estas labores deberá ser previa y escrita, otorgada por la gerencia o por el área designada para tal fin, y se ajustará estrictamente a los límites y condiciones previstas por la ley.

El trabajo suplementario no podrá exceder de dos (2) horas diarias y doce (12) horas semanales, salvo las excepciones previstas en la normativa vigente. Para el trabajo nocturno, dominical y festivo, se aplicarán los recargos establecidos en los artículos 168 y 134 del Código Sustantivo del Trabajo, así como las disposiciones pertinentes de la Ley 2466 de 2025.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** LIAN BPO S.A.S., llevará un registro detallado del trabajo suplementario de cada trabajador, especificando el nombre, actividad desarrollada y número de horas laboradas, indicando si son diurnas o nocturnas, según lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 2466 de 2025.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

Este registro se entregará al trabajador que lo solicite junto con el soporte que acredite el correspondiente pago. Además, el LIAN BPO S.A.S., estará obligado a presentar dicho registro ante las autoridades judiciales o administrativas cuando sea requerido.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El pago del trabajo suplementario o de horas extras, así como el recargo por trabajo nocturno, dominical y festivo, deberá efectuarse junto con el salario ordinario del período en que se causaron dichas labores, o a más tardar con el salario del período siguiente, conforme lo establece el artículo 134 del Código Sustantivo del Trabajo.

**PARÁGRAFO TERCERO:** La empresa podrá organizar turnos especiales de trabajo nocturno o jornadas flexibles, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 2466 de 2025, siempre que no excedan las seis (6) horas diarias y treinta y seis (36) horas semanales, sin lugar a recargos por trabajo suplementario, nocturno, dominical o festivo, garantizando el derecho a un día de descanso remunerado y respetando el salario mínimo legal o convencional.

**ARTÍCULO 24. SUSPENSIÓN DE LABORES POR FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:** En virtud de las disposiciones legales vigentes, incluyendo el artículo 51 del Código Sustantivo del Trabajo y las modificaciones introducidas por la Ley 2466 de 2025, LIAN BPO S.A.S., establece que el tiempo durante el cual se suspendan las labores por motivos de fuerza mayor o caso fortuito será considerado como tiempo no efectivo de trabajo, siempre y cuando dicha suspensión no exceda el plazo permitido por la normativa vigente. En caso de que la suspensión se prolongue más allá de los límites establecidos, será necesario analizar si se configura una causal de terminación del contrato de trabajo, conforme lo dispuesto en el artículo 61 del Código Sustantivo del Trabajo.

La fuerza mayor o caso fortuito, según la definición contenida en la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia, se refiere a un evento imprevisto e irresistible que impide temporalmente la ejecución del contrato de trabajo. Dichos eventos pueden incluir desastres naturales, emergencias sanitarias, accidentes graves, entre otros. La suspensión por fuerza mayor no requiere autorización previa del Ministerio del Trabajo, pero debe ser notificada a los trabajadores de manera oportuna.

En caso de fuerza mayor o caso fortuito que impida la ejecución del contrato de trabajo, LIAN BPO S.A.S. podrá convenir con los colaboradores la reposición de las horas perdidas con el propósito de completar la jornada ordinaria semanal, siempre y cuando dicha reposición se realice dentro de la misma semana en que ocurrió el hecho y se ajuste a las disposiciones legales sobre la jornada laboral y el respeto por los límites del trabajo suplementario.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La reposición de las horas perdidas por suspensión de labores deberá ser acordada entre el empleador y los trabajadores, garantizando que no se excedan los límites legales establecidos para la jornada ordinaria y suplementaria. En ningún caso podrán imponerse jornadas



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

que vulneren los derechos laborales de los trabajadores, incluyendo los descansos obligatorios y el respeto por el trabajo nocturno, dominical y festivo.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En caso de que la suspensión de labores por fuerza mayor o caso fortuito exceda el plazo de 120 días, conforme lo señalado en la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia, se configurará una causal de terminación del contrato de trabajo, para lo cual el empleador deberá cumplir con los procedimientos establecidos por el Ministerio del Trabajo y garantizar el respeto por los derechos adquiridos de los trabajadores.

**PARÁGRAFO TERCERO:** LIAN BPO S.A.S. se compromete a actuar de buena fe en el manejo de las suspensiones de contratos de trabajo, conforme lo dispuesto en el artículo 55 del Código Sustantivo del Trabajo y la Ley 2466 de 2025. Asimismo, garantizará que los acuerdos para la reposición de horas perdidas se realicen en un marco de diálogo social, respetando los principios de trabajo digno y decente establecidos en la normativa vigente.

**ARTICULO 25**. **Tasas de liquidación y recargos:**

1. El trabajo nocturno, por el solo hecho de ser nocturno, se remunera con un recargo del treinta y cinco por ciento (35%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno, conforme a lo dispuesto en el artículo 168 del Código Sustantivo del Trabajo. Este recargo no aplica en el caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales prevista en el artículo 161 literal c) del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por la Ley 2466 de 2025.
2. El trabajo extra diurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno, de acuerdo con lo establecido en el artículo 168 del Código Sustantivo del Trabajo.
3. El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno, tal como lo estipula el artículo 168 del Código Sustantivo del Trabajo.
4. Cada uno de los recargos mencionados se produce de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con algún otro, en cumplimiento de lo señalado en el artículo 168 del Código Sustantivo del Trabajo.

## CAPÍTULO VIII

## DÍAS DE DESCANSO LEGALMENTE OBLIGATORIOS

**ARTÍCULO 26. DESCANSO OBLIGATORIO REMUNERADO:** Serán de descanso obligatorio remunerado los domingos y los días de fiesta que sean reconocidos como tales en la legislación laboral vigente (Código Sustantivo del Trabajo, artículo 177).



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

En virtud de las modificaciones introducidas por el artículo 14 de la Ley 2466 de 2025, las prestaciones y derechos que para el trabajador origina el trabajo en días festivos se reconocerán con un recargo del ciento por ciento (100%) sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas. Este recargo será implementado de manera gradual, conforme al siguiente esquema:

- A partir del 1º de julio de 2025: recargo del 80%.
- A partir del 1º de julio de 2026: recargo del 90%.
- A partir del 1º de julio de 2027: recargo del 100%.

Las partes del contrato de trabajo podrán convenir por escrito que el día de descanso sea distinto al domingo. En caso de no hacerlo expreso en el contrato, se presumirá como día de descanso obligatorio el domingo (Ley 2466 de 2025, artículo 14, parágrafo 3).

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes no implique la prestación de servicios en todos los días laborables de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado, conforme al artículo 173 del Código Sustantivo del Trabajo.

**ARTÍCULO 27. TRABAJOS HABITUALES EN DOMINGOS:** Cuando se trate de trabajos habituales o permanentes en domingo, el empleador debe fijar en lugar público del establecimiento, con anticipación de por lo menos doce (12) horas, la relación del personal de colaboradores que, por razones del servicio, no pueden disponer del descanso dominical. En esta relación se incluirán también el día y las horas de descanso compensatorio (Código Sustantivo del Trabajo, artículo 185).

**ARTÍCULO 28. DURACIÓN DEL DESCANSO EN DOMINGOS Y FESTIVOS:** El descanso en los días domingo y festivos tiene una duración mínima de veinticuatro (24) horas, salvo las excepciones consagradas en el literal c) del artículo 20 de la Ley 50 de 1990 (Código Sustantivo del Trabajo, artículo 172). Este descanso debe ser remunerado conforme a las disposiciones legales vigentes.

**ARTÍCULO 29. SUSPENSIÓN DEL TRABAJO EN DÍAS DE FIESTA NO RECONOCIDOS POR LEY:** Cuando el empleador suspenda el trabajo por motivo de una fiesta no determinada en la Ley 51 de 1983, estará obligado a pagar el salario de ese día como si se hubiera realizado. No estará obligado a pagar el salario de ese día cuando exista convenio expreso para la suspensión del trabajo o su compensación en otro día hábil, o cuando la suspensión o compensación esté prevista en el reglamento, pacto, convención colectiva o fallo arbitral.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

Este trabajo compensatorio se remunera sin que se entienda como trabajo suplementario o de horas extras, conforme al artículo 178 del Código Sustantivo del Trabajo.

## CAPÍTULO IX
## VACACIONES REMUNERADAS

**ARTÍCULO 30. DURACIÓN DE LAS VACACIONES:** Los colaboradores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas, o proporcionalmente a la fracción laborada, conforme a lo establecido en el artículo 186 del Código Sustantivo del Trabajo. En el caso de contratos a término fijo o por obra o labor determinada, los colaboradores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado, cualquiera que este sea, según lo dispuesto en el parágrafo 1° del artículo 6 de la Ley 2466 de 2025.

**ARTÍCULO 31. ÉPOCA DE LAS VACACIONES:** La época de las vacaciones será señalada por la empresa a más tardar dentro del año subsiguiente al período causado. Estas deberán ser concedidas oficiosamente por el empleador o a petición del colaborador, garantizando el equilibrio entre el descanso efectivo y la continuidad del servicio. El empleador deberá comunicar al colaborador, con al menos quince (15) días de anticipación, la fecha en que se concederán las vacaciones, conforme al artículo 187 del Código Sustantivo del Trabajo.

**ARTÍCULO 32. INTERRUPCIÓN DE VACACIONES:** Si se presenta una interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el colaborador no perderá el derecho a reanudarlas, conforme al artículo 188 del Código Sustantivo del Trabajo.

**ARTÍCULO 33. COMPENSACIÓN EN DINERO:** El empleador y el trabajador podrán acordar por escrito, previa solicitud del trabajador, que se pague en dinero hasta la mitad de las vacaciones. Cuando el contrato termine sin que el colaborador haya disfrutado de vacaciones, estas serán compensadas en dinero proporcionalmente al tiempo laborado, conforme al artículo 189 del Código Sustantivo del Trabajo y la Ley 2466 de 2025. La base para la compensación será el último salario devengado por el colaborador.

**ARTÍCULO 34. ACUMULACIÓN DE VACACIONES:** El colaborador deberá disfrutar anualmente, al menos, seis (6) días hábiles continuos de vacaciones, los cuales no son acumulables. Las partes podrán acordar la acumulación de los días restantes de vacaciones hasta por dos (2) años, o hasta por cuatro (4) años en el caso de colaboradores técnicos especializados, de confianza, de manejo o extranjeros que presten sus servicios en lugares distintos a la residencia de sus familiares, conforme al artículo 190 del Código Sustantivo del Trabajo.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

**ARTÍCULO 35. REMUNERACIÓN DURANTE LAS VACACIONES:** Durante el período de vacaciones, el colaborador recibirá el salario ordinario que esté devengando al inicio de las mismas. Las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el colaborador en el año inmediatamente anterior, excluyendo el valor del trabajo suplementario o de horas extras, conforme a lo establecido en el artículo 186 del Código Sustantivo del Trabajo.

**ARTÍCULO 36. REGISTRO DE VACACIONES:** La empresa llevará un registro de vacaciones en el que se anotará la fecha de ingreso de cada colaborador, la fecha en que toma sus vacaciones, la fecha en que las termina y la remuneración correspondiente, conforme al artículo 187 del Código Sustantivo del Trabajo y el Decreto 13 de 1967.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** En los contratos a término fijo inferiores a un (1) año, los colaboradores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado, cualquiera que este sea, conforme al parágrafo 1° del artículo 6 de la Ley 2466 de 2025.

Este documento ajusta los artículos del reglamento interno de trabajo de LIAN BPO S.A.S. conforme a las disposiciones de la Ley 2466 de 2025 y el Código Sustantivo del Trabajo, garantizando el cumplimiento de las normas laborales vigentes en Colombia. Si necesitas más ajustes o aclaraciones, no dudes en indicarlo.

## CAPÍTULO X
## PERMISOS Y/O LICENCIAS

**ARTÍCULO 37. PERMISOS Y/O LICENCIAS NECESARIAS:** El empleador concederá a sus colaboradores los permisos y/o licencias necesarias para los siguientes casos, conforme a lo establecido en el numeral 6 del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por la Ley 2466 de 2025:

- Para el ejercicio del sufragio, sin perjuicio de lo estipulado en el artículo 3° de la Ley 403 de 1997. El ciudadano tendrá derecho a media jornada de descanso compensatorio remunerado por el tiempo utilizado para cumplir su función como elector. Este descanso compensatorio se disfrutará en el mes siguiente al día de la votación, de común acuerdo con el empleador.
- Para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación.
- En caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, entendiéndose como todo suceso personal o 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.
- Para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización, o para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avise con la debida oportunidad al empleador o a su



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

representante y que el número de los que se ausenten no sea tal que perjudique el funcionamiento de la empresa.

- Para asistir a citas médicas de urgencia o citas médicas programadas con especialistas, incluyendo aquellos casos que se enmarquen en lo dispuesto por el Ministerio de Salud y Protección Social para el diagnóstico y tratamiento de la Endometriosis, conforme a la Ley 2338 de 2023.
- Para asistir a obligaciones escolares como acudiente, cuando resulte obligatoria la asistencia del trabajador por requerimiento del centro educativo.
- Para atender citaciones judiciales, administrativas y legales.
- Los empleados de empresas privadas y trabajadores regidos por el Código Sustantivo del Trabajo podrán acordar con el empleador un (1) día de descanso remunerado por cada seis (6) meses de trabajo, en el cual certifiquen el uso de bicicletas como medio de transporte para la llegada y salida del sitio de trabajo.

**CONDICIONES PARA LA CONCESIÓN DE PERMISOS Y/O LICENCIAS:** La concesión de los permisos y/o licencias estará sujeta a las siguientes condiciones:

- En caso de fallecimiento de su cónyuge, compañero o compañera permanente, o de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad y primero civil, se concederá una licencia remunerada por luto de cinco (5) días hábiles. Este hecho deberá demostrarse mediante documento expedido por la autoridad competente dentro de los treinta (30) días siguientes a su ocurrencia.
- En caso de grave calamidad doméstica considerada por tragedias que pongan en peligro la integridad física y emocional del colaborador y su familia, se concederá hasta tres (3) días calendario debidamente comprobados.
- Cuando el permiso sea para concurrir al servicio médico de especialista, exámenes de laboratorio médico o servicios de urgencias, el colaborador deberá presentar la certificación de asistencia, así como la incapacidad emitida por el médico adscrito a la Entidad Promotora de Salud (EPS) a la cual se encuentra afiliado.
- En caso de entierro de compañeros de trabajo, el aviso puede ser hasta con un (1) día de anticipación y el permiso se concederá hasta al 20% de los colaboradores. Se definirán turnos para asistir a las honras fúnebres y el sepelio.
- En caso de nacimiento de un hijo, el aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye, según lo permitan las circunstancias.
- En caso de lactancia, la colaboradora tendrá derecho a dos descansos de treinta (30) minutos cada uno dentro de la jornada laboral para amamantar a su hijo, sin descuento alguno del salario, durante los primeros seis (6) meses de edad del menor.
- En los demás casos (sufragio, desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación), el aviso se dará con la anticipación que las circunstancias lo permitan.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

**ARTÍCULO 38. LICENCIAS PARENTALES:** En cumplimiento de la Ley 2114 de 2021, LIAN BPO S.A.S. reconoce las siguientes modalidades de licencias parentales:

- **Licencia de Paternidad:** Todo colaborador tendrá derecho a una licencia remunerada de dos (2) semanas en caso de nacimiento de su hijo o en procesos de adopción legal. Esta licencia será reconocida por la EPS a la que se encuentre afiliado.
- **Licencia Parental Compartida:** Cuando ambos progenitores trabajen y estén afiliados al Sistema General de Seguridad Social, podrán acordar el disfrute compartido de la licencia de maternidad, permitiendo a la madre ceder al padre hasta seis (6) semanas de dicho periodo.
- **Licencia Parental Flexible de Tiempo Parcial:** El colaborador podrá optar, previo acuerdo escrito, por una licencia parental flexible, consistente en laborar en jornada parcial durante un período que sustituya la licencia de maternidad o paternidad.

**ARTÍCULO 39. PERMISOS PARA DILIGENCIAS PERSONALES:** Los permisos para diligencias personales inferiores o iguales a tres (3) días serán concedidos únicamente por el Gerente General, y, en ausencia de éste, será el área de Coordinación de Gestión Humana. La concesión de los permisos no deberá alterar la operación normal de la empresa y, en todo caso, los permisos no podrán ser superiores a un (1) mes, prorrogable por el mismo período, por una sola vez. Los tiempos de compensación, ya sea en labor o en dinero, serán concertados con el empleador.

## CAPÍTULO XI
## ENCARGOS, DELEGACIONES Y COMISIONES

**ARTÍCULO 40. ENCARGOS TEMPORALES:** El Gerente General de LIAN BPO S.A.S. podrá encargar a los colaboradores para desempeñar cargos que se encuentren vacantes en la empresa, siempre y cuando se cumplan las siguientes disposiciones:

- El encargo tendrá una duración inicial de hasta seis (6) meses, prorrogable por seis (6) meses adicionales en caso de que no sea posible agotar el proceso de selección para proveer de manera definitiva la vacante.
- Durante el periodo de encargo, el colaborador recibirá la remuneración correspondiente al cargo encargado, sin que se adquieran derechos de permanencia en dicho cargo o de cualquier otra índole. Al finalizar el encargo, el colaborador regresará a su cargo original y devengará el salario estipulado en su contrato de trabajo.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En los casos en que el encargo se otorgue debido a incapacidades u otras circunstancias que no impliquen una vacante definitiva, este podrá extenderse por tiempo indefinido,



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

hasta el momento en que el titular del cargo reasuma sus funciones. Si la vacante temporal se convierte en definitiva, se aplicará la regla general de encargo temporal.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En los casos en que se decida crear un cargo transitorio o temporal, el Gerente General podrá encargar a un colaborador para desempeñar dicho cargo por el tiempo que dure el mismo o hasta que se decida proveerlo con otro funcionario.

**ARTÍCULO 41. DELEGACIÓN DE FUNCIONES:** En el caso de colaboradores cuyos cargos no tienen estipulado ser reemplazados durante sus periodos de vacaciones, licencias o ausencias temporales, se realizará una delegación de funciones expresas a quien asuma las responsabilidades del cargo durante este periodo. Dicha delegación no implicará una variación salarial para quien asuma las funciones temporales.

**CONDICIONES GENERALES:** La figura del encargo y la delegación de funciones se regirán por los principios de temporalidad y proporcionalidad, garantizando que los colaboradores encargados o delegados cumplan con los requisitos establecidos por la ley y las políticas internas de LIAN BPO S.A.S. Dichas disposiciones estarán enmarcadas en el respeto a los derechos laborales y el debido proceso, conforme a lo estipulado en el Código Sustantivo del Trabajo y la Ley 2466 de 2025.

## CAPÍTULO XII
## MEMORANDOS, LLAMADOS DE ATENCIÓN Y FELICITACIONES

**ARTÍCULO 42. LLAMADOS DE ATENCIÓN:** Con el objetivo de preservar el orden interno de la empresa, se establecen las siguientes disposiciones respecto a los llamados de atención:

- Los llamados de atención serán aplicables a hechos que contraríen en menor grado el orden administrativo al interior de la empresa (faltas leves) y que no afecten sustancialmente las obligaciones contractuales, legales y reglamentarias del colaborador.
- En primera instancia, el personal del nivel ejecutivo podrá realizar el llamado de atención de manera verbal. Si la situación persiste o se repite, se procederá a emitir un llamado de atención por escrito.
- El llamado de atención escrito será anexado a la historia laboral del colaborador, pero no generará antecedente disciplinario. Este documento servirá como referente para el análisis del desempeño del colaborador.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** En caso de que un colaborador acumule tres (3) llamados de atención escritos bajo la misma índole o causa, se dará inicio a un proceso disciplinario, el cual deberá cumplir con las disposiciones sobre el debido proceso establecidas en la Ley 2466 de 2025 y el Código Sustantivo del Trabajo.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

**ARTÍCULO 43. FELICITACIONES:** El nivel directivo podrá realizar felicitaciones a los colaboradores de forma verbal o escrita, cuando se evidencie un comportamiento sobresaliente en el desempeño de sus labores o en actividades específicas encomendadas por el empleador. Las felicitaciones estarán sujetas a las siguientes disposiciones:

- Las felicitaciones verbales serán comunicadas directamente al colaborador o grupo de colaboradores.
- Las felicitaciones escritas serán remitidas a la historia laboral del colaborador, como reconocimiento oficial de su desempeño destacado.

## CAPÍTULO XIII
## SERVICIO MÉDICO, MEDIDAS DE SEGURIDAD, RIESGO PROFESIONAL Y PRIMEROS AUXILIOS

**ARTÍCULO 44. OBLIGACIÓN DEL EMPLEADOR:** Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los colaboradores a su cargo, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en el artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo y la Ley 100 de 1993. Esto incluye la afiliación de los colaboradores al Sistema de Seguridad Social Integral, garantizando el acceso a servicios de salud, riesgos laborales y pensiones.

**ARTÍCULO 45. SERVICIOS MÉDICOS:** Los servicios médicos requeridos por los colaboradores serán prestados por las EPS e IPS que hayan escogido de manera voluntaria, en cumplimiento de la Ley 2466 de 2025 y las disposiciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Estos servicios cubrirán enfermedad general, maternidad y atención en salud ocupacional.

**ARTÍCULO 46. COMUNICACIÓN DE ENFERMEDADES:** Todo colaborador que se sienta enfermo deberá comunicarlo al empleador o a su representante el mismo día. El médico determinará si el colaborador puede continuar en el trabajo, y en caso contrario, certificará la incapacidad y el tratamiento que debe seguir. El colaborador deberá informar a su jefe inmediato y a la oficina de Gerencia sobre el concepto médico. La inasistencia al trabajo será considerada injustificada si no se informa oportunamente, salvo que el colaborador demuestre imposibilidad absoluta para dar el aviso y someterse al examen médico.

**ARTÍCULO 47. CUMPLIMIENTO DE TRATAMIENTOS:** Los colaboradores deberán someterse a las instrucciones y tratamientos ordenados por el médico y/o especialistas de la IPS que los haya examinado, así como a los exámenes y tratamientos preventivos que disponga la empresa. La negativa injustificada a cumplir estas disposiciones puede conllevar la pérdida del derecho a la prestación en dinero por incapacidad, conforme al artículo 216 del Código Sustantivo del Trabajo.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

**ARTÍCULO 48. MEDIDAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD:** Los colaboradores deberán cumplir con las medidas de higiene y seguridad prescritas por las autoridades competentes y las disposiciones internas de la empresa. Esto incluye medidas para prevenir enfermedades y riesgos en el manejo de máquinas y otros elementos de trabajo, en cumplimiento del Decreto 1072 de 2015 y la Ley 9 de 1979.

**ARTÍCULO 49. REPORTES DE ACCIDENTES DE TRABAJO:** Todo accidente de trabajo deberá ser comunicado inmediatamente por el colaborador lesionado a su jefe inmediato. Este gestionará los primeros auxilios y la asistencia médica sin demora. El médico indicará la fecha en que cesa la incapacidad. La empresa no será responsable por accidentes no reportados según lo dispuesto en este artículo.

**ARTÍCULO 50. RESPONSABILIDAD EN ACCIDENTES:** La empresa no será responsable por accidentes de trabajo provocados deliberadamente o por culpa grave de la víctima. En estos casos, solo estará obligada a prestar los primeros auxilios. Tampoco será responsable por agravaciones que ocurran debido a la falta de aviso oportuno o incumplimiento del tratamiento ordenado.

**ARTÍCULO 51. REGISTRO DE ACCIDENTES:** La empresa llevará un registro de accidentes ante la Administradora de Riesgos Laborales (ARL), indicando la fecha, hora, sector y circunstancias en que ocurrió, nombres de los testigos y un relato sucinto de los hechos. Esto se realizará en cumplimiento del artículo 220 del Código Sustantivo del Trabajo y la Resolución 1890 de 2025 del Ministerio de Trabajo.

**ARTÍCULO 52. PAGO DE SALARIOS:** La empresa realizará el pago de salarios mensuales vencidos a cada colaborador dentro de los primeros cinco (05) días del mes siguiente. El pago se efectuará mediante consignación bancaria a la cuenta indicada por el colaborador o a la persona autorizada por escrito, conforme al artículo 134 del Código Sustantivo del Trabajo.

**ARTÍCULO 53. REMUNERACIÓN DE DÍAS DE DESCANSO:** El pago del salario incluye los días domingo y de descanso obligatorio remunerado que se interpongan en el mes, en cumplimiento de las disposiciones del Código Sustantivo del Trabajo y la Ley 2466 de 2025.

**ARTÍCULO 54. PAGO DE HORAS EXTRAS:** El pago del trabajo suplementario o de horas extras, así como el recargo por trabajo nocturno, se realizará junto con el salario ordinario del periodo en que se causó o, a más tardar, con el salario del periodo siguiente, conforme al artículo 134 del Código Sustantivo del Trabajo.

**ARTÍCULO 55. RECLAMOS POR REMUNERACIÓN:** Los reclamos originados por presuntas equivocaciones en el pago de la remuneración deberán ser presentados directamente por el



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

interesado al correo contabilidad@lianbpo.com.co del área de Contabilidad, dentro del periodo siguiente al periodo en que se efectuó el pago.

**ARTÍCULO 56. DEFINICIÓN DE JORNAL Y SUELDO:** Se denomina jornal al trabajo estipulado por días y sueldo al trabajo estipulado por periodos mayores. El salario en dinero debe pagarse por periodos iguales y vencidos, siendo el periodo de pago para jornales no mayor a una semana y para sueldos no mayor a un mes, en cumplimiento del artículo 133 del Código Sustantivo del Trabajo.

## CAPITULO XIV

## DERECHOS, DEBERES Y PROHIBICIONES DEL EMPLEADOR Y COLABORADOR

### ARTÍCULO 57. Derechos de los colaboradores

Además de los contemplados en la ley y los reglamentos, son derechos de los colaboradores de **LIAN BPO S.A.S.**, los siguientes:

a) Percibir puntualmente la remuneración fijada o convenida para el respectivo cargo.
b) Participar en las capacitaciones programadas por la Empresa para el mejor desempeño de su rol y responsabilidades.
c) Recibir tratamiento cortés con arreglo a los principios básicos de las relaciones humanas, promoviendo un entorno laboral respetuoso, libre de discriminación, acoso o violencia en el lugar de trabajo.
d) Disfrutar de la seguridad social en la forma y condiciones previstas por la ley, incluyendo salud, pensión, riesgos laborales y caja de compensación familiar.
e) Obtener el reconocimiento y pago oportuno de las prestaciones consagradas en los regímenes generales y especiales, sin perjuicio de lo dispuesto por normas más favorables.
f) Realizar denuncias a través de los mecanismos establecidos por **LIAN BPO S.A.S.** sobre irregularidades o aspectos que considere pertinentes, incluyendo aquellas relacionadas con conductas indebidas por parte de entes internos o externos. La Empresa garantiza canales confidenciales, seguros y eficaces para este fin, asegurando el respeto al debido proceso y la protección contra represalias.

### PARÁGRAFO PRIMERO

La Empresa ha dispuesto mecanismos de denuncia interna que garantizan:

1. La posibilidad de presentar reportes de forma anónima o nominativa a través de canales físicos y digitales.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

2. La asignación de responsables designados para la recepción, análisis y gestión de cada caso.
3. La protección de la confidencialidad del denunciante y la garantía de que no habrá represalias por el uso de este derecho.
4. La notificación al colaborador sobre el estado del proceso, respetando plazos razonables y el debido proceso.

**PARÁGRAFO SEGUNDO**

Además de los derechos previamente indicados, se reconocen los siguientes derechos adicionales establecidos por la legislación vigente:

a) Acceder a los permisos remunerados previstos por la ley, tales como:
- Citas médicas propias o de hijos menores de edad.
- Asistencia a actividades escolares de hijos menores de edad.
- Citaciones de carácter judicial o legal en calidad de parte o testigo.

b) Gozar de la garantía al debido proceso en caso de procesos disciplinarios, incluyendo:
- Comunicación escrita del hecho imputado.
- Derecho a ser escuchado y presentar descargos.
- Notificación de la decisión y su motivación, dentro de los plazos legales.

c) Ser informado y tener acceso al presente reglamento interno a través de medios físicos y digitales, según lo establecido por la Ley 2466 de 2025.
d) Para quienes utilicen la bicicleta como medio de transporte habitual, podrá reconocerse un permiso compensatorio según las condiciones y procedimientos establecidos por la Empresa y la normativa vigente.

**ARTÍCULO 58. Deberes de los colaboradores**

Son deberes de los colaboradores de **LIAN BPO S.A.S.**, sin perjuicio de los establecidos en el Código Sustantivo del Trabajo y demás disposiciones legales vigentes, los siguientes:

a) Guardar respeto, trato digno y comportamiento ético en sus relaciones con compañeros, superiores, clientes, usuarios y demás personas con quienes interactúe laboralmente.
b) Observar buena conducta, decoro y lenguaje adecuado en el entorno laboral.
c) Cumplir con diligencia, responsabilidad y calidad las funciones y tareas asignadas, conforme al contrato de trabajo, reglamento interno y políticas empresariales.
d) Observar los principios y valores corporativos establecidos por **LIAN BPO S.A.S.**, así como las disposiciones de cultura organizacional que se comuniquen oportunamente.
e) Utilizar los mecanismos de denuncia dispuestos por la Empresa para reportar actos o hechos que atenten contra la legalidad, ética, integridad organizacional o los derechos de cualquier persona



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

dentro del entorno laboral. La Empresa garantiza la confidencialidad del denunciante y la protección contra represalias.

f) Procurar el cuidado integral de su salud física y mental, y cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo.
g) Promover la armonía y el trabajo colaborativo en el ambiente laboral, contribuyendo a un entorno inclusivo, respetuoso y libre de acoso o discriminación.
h) Cumplir con el presente Reglamento Interno, los manuales, protocolos y demás normativas internas establecidas por la Empresa.
i) En caso de que la Empresa adopte formalmente un sistema de cultura corporativa como el **"ADN SERVIR"**, los colaboradores deberán actuar en coherencia con sus principios, siempre que estos sean debidamente comunicados y no contravengan la legislación laboral vigente.

**ARTÍCULO 59. Obligaciones del Empleador**

Son obligaciones de LIAN BPO S.A.S., además de las establecidas en la ley, la jurisprudencia, los convenios internacionales del trabajo ratificados por Colombia y demás disposiciones internas:

a) Garantizar el respeto a la dignidad humana de los colaboradores, promover relaciones laborales basadas en el respeto, la equidad, la inclusión y el trabajo decente, y procurar un ambiente laboral sano, armónico y libre de discriminación o acoso.
b) Proveer a los colaboradores los instrumentos, herramientas, equipos e insumos necesarios para la adecuada ejecución de sus funciones.
c) Proporcionar condiciones de trabajo seguras, incluyendo locales adecuados, elementos de protección personal y demás medidas necesarias para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales, conforme al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
d) Brindar atención inmediata de primeros auxilios en caso de accidente o enfermedad durante la jornada laboral, y cumplir con las disposiciones del plan de emergencias y normatividad en salud ocupacional.
e) Pagar la remuneración convenida de manera puntual, en las condiciones, periodicidad y lugar acordados contractualmente.
f) Conceder a los colaboradores los descansos, permisos y licencias en los términos previstos por la ley, el presente reglamento y la normativa vigente, incluyendo los permisos remunerados establecidos por la Ley 2466 de 2025, tales como:
   - Permiso para asistir a citas médicas propias o de hijos menores.
   - Permiso para asistir a actividades escolares de hijos menores.
   - Permiso por citaciones de autoridad judicial o legal.
g) Expedir, a la terminación del contrato y previa solicitud del colaborador, una constancia escrita de tiempo de servicio, cargo desempeñado y salario devengado. Adicionalmente, la Empresa podrá



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

ofrecer la práctica del examen médico de retiro conforme a la normatividad de salud ocupacional, sin que este sea obligatorio para el colaborador.

h) Llevar registros actualizados sobre el trabajo suplementario (horas extras) y de colaboradores menores de edad, en los términos exigidos por la ley.
i) Respetar el derecho a la estabilidad laboral de los colaboradores que se encuentren disfrutando de descansos legales, licencias remuneradas, vacaciones u otras situaciones amparadas por protección especial. El despido en estas condiciones no producirá efectos si contraviene las normas de estabilidad laboral reforzada o se realiza sin autorización judicial cuando sea exigible.
j) Cumplir lo dispuesto en este reglamento, en las políticas internas y en la legislación laboral vigente, así como promover el orden, la convivencia laboral y el cumplimiento de los principios legales y éticos que rigen la relación de trabajo.

**ARTICULO 60**. **Obligaciones de los Colaboradores**

Son obligaciones de los colaboradores:

a) Realizar personalmente la labor en los términos estipulados.
b) Observar los preceptos de este reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta el empleador o sus representantes.
c) Cumplir con el horario laboral asignado por el jefe inmediato.
d) Reportar al jefe inmediato y/o al departamento de gestión humana algún percance de caso fortuito o fuerza mayor que ocasione un retardo en virtud del cumplimiento del horario laboral asignado.
e) Responder por el ejercicio de la autoridad que se le delegue, así como por la ejecución de las órdenes que imparta.
f) Mantener un comportamiento respetuoso y considerado en las relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores y subalternos.
g) Abstenerse de cualquier conducta de acoso laboral, violencia física, psicológica, sexual, económica o simbólica contra sus compañeros, superiores, subalternos o terceros vinculados con la empresa, conforme a lo previsto en la Ley 1010 de 2006 y demás disposiciones aplicables
h) Comunicar al Empleador cualquier conducta de la que tenga conocimiento, ejercida por directivos o compañeros de trabajo que puedan implicar comportamientos constitutivos de acoso laboral.
i) No comunicar a terceros, salvo autorización expresa, las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la Empresa, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.
j) Conservar y restituir en buen estado, salvo el deterioro natural, los equipos, instrumentos útiles, muebles y bienes que se le hayan facilitado para el desarrollo de sus labores o se le hayan confiado a su guarda o administración rindiendo cuenta de su debida utilización.
k) Portar el uniforme de conformidad con las instrucciones que el empleador imparta al respecto.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

l) Comunicar oportunamente a la Empresa las observaciones que estime conducentes a fin de evitarle daños y perjuicios.
m) Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminente, que afecte o amenace las personas o cosas de la Empresa.
n) Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico de la Empresa o por las autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidado, las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.
o) Registrar en las oficinas de la Empresa su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra. (CST, Artículo 58).
p) Abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.
q) Desempeñar el empleo, cargo o función sin obtener o pretender beneficios adicionales a las contraprestaciones legales.
r) Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.
s) Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, el orden y la conducta en general.
t) Dedicar la totalidad del tiempo reglamentario de trabajo al desempeño de las responsabilidades o funciones encomendadas, salvo las excepciones legales.
u) Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, de conformidad con los fines a que han sido destinados.
v) Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, rol y responsabilidad conserve bajo su cuidado e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebida de la misma
w) Guardar estricta reserva de los documentos que forman parte del Sistema Integrado de Gestión que implementa “el empleador’’, y que por el ejercicio de su cargo deba conocer y/o manejar.
x) Utilizar y revisar diariamente, el sistema de mensajería instantánea y correo electrónico institucional, establecidos por el empleador, de acuerdo con lo señalado en Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la información (SGSI), Manual de Políticas internas y demás documentos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión.
y) Utilizar de manera adecuada los sistemas electrónicos de control horario que disponga la Empresa, registrando su ingreso y salida de forma oportuna.
z) Cumplir con lo establecido en el Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo de la Empresa, el cual será entregado, publicado o comunicado a todos los colaboradores.
aa) Reportar cualquier incidente de seguridad de la información, violación a las políticas de estas que se ocasione en el ejercicio del cargo que afecte la política de seguridad de la información de la compañía.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

bb) Respetar los derechos fundamentales de los demás colaboradores, contribuyendo a un entorno libre de discriminación, violencia y cualquier forma de acoso laboral o sexual, conforme a los principios de igualdad, equidad y trabajo decente establecidos en la ley.

**ARTÍCULO 61. Prohibiciones de la Empresa**

A la Empresa le está prohibido:

a) Deducir, retener o compensar suma alguna del salario o prestaciones sociales del trabajador sin su autorización expresa para cada caso o sin mandamiento judicial, salvo en los casos permitidos por los artículos 113, 150, 151, 152 y 400 del Código Sustantivo del Trabajo. Las cooperativas debidamente autorizadas podrán ordenar retenciones de hasta el 50% de salarios y prestaciones para cubrir créditos en los términos de la ley. En cuanto a cesantías y pensiones, se aplicará lo dispuesto en los artículos 250 y 274 del CST.
b) Obligar o inducir a los trabajadores a adquirir productos o servicios en almacenes o proveedores vinculados con la Empresa.
c) Solicitar, exigir o aceptar dinero, beneficios o contraprestaciones de cualquier naturaleza como condición para ingresar o mantenerse en el empleo.
d) Limitar, restringir o presionar a los trabajadores en el ejercicio de su derecho de asociación, afiliación sindical, negociación colectiva o participación en actividades gremiales.
e) Imponer ideologías religiosas o políticas, obstaculizar el derecho al sufragio o incidir en decisiones electorales de los trabajadores.
f) Realizar, promover o permitir propaganda política o religiosa en el lugar de trabajo.
g) Incluir en certificaciones laborales signos, comentarios o referencias que puedan perjudicar al trabajador, así como elaborar listas negras o comunicados que impidan su vinculación en otras empresas.
h) Suspender operaciones o cerrar la Empresa de manera unilateral e injustificada. En tales casos, además de las sanciones legales, deberá garantizar el pago de salarios y prestaciones por el tiempo de la suspensión. Si se demuestra que el empleador ha incurrido en retención colectiva ilegal de salarios, la cesación de actividades será imputable a este, y los trabajadores conservarán el derecho a la remuneración durante el periodo suspendido.
i) Ejecutar actos que vulneren los derechos fundamentales, laborales, sindicales o contractuales del trabajador, o que atenten contra su dignidad humana.
j) Interferir o vulnerar el derecho a la desconexión laboral digital, salvo en los casos legalmente permitidos.
k) Obstaculizar, restringir o desincentivar el uso de canales internos o externos de denuncia, o tomar represalias contra trabajadores que los utilicen de buena fe.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

l) Solicitar información o realizar pruebas que vulneren el derecho a la intimidad o impliquen discriminación, tales como pruebas de embarazo, orientación sexual, religión o estado de salud, salvo que la ley lo autorice.
m) Incurrir en cualquier forma de discriminación directa o indirecta por razones de género, orientación sexual, raza, edad, estado civil, origen étnico, condición de discapacidad, filiación política o sindical, entre otras.

**ARTÍCULO 62. Prohibiciones de los Colaboradores**

Se prohíbe a los colaboradores:

a) Incumplir los deberes, abusar de los derechos o extralimitarse en el ejercicio de su rol y responsabilidades establecidos en el Reglamento Interno, el contrato de trabajo, el manual de funciones, la convención colectiva (si aplica) y demás políticas o procedimientos internos de la Empresa.
b) Disminuir de forma intencional el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores o promover su suspensión de manera no justificada o ilegal, así como incitar a su declaración o mantenimiento, salvo los casos de huelga legal conforme a lo dispuesto por la ley.
c) Faltar al trabajo sin justa causa debidamente comprobada o sin el permiso correspondiente otorgado por la Empresa. En los casos de huelga legalmente declarada, se deberá abandonar el lugar de trabajo en los términos establecidos por la ley.
d) Ejecutar actos de violencia física, verbal o psicológica contra sus superiores, compañeros o subalternos, así como incurrir en actos de injuria, calumnia, amenazas o cualquier otra conducta que afecte el ambiente laboral.
e) Restringir o coartar la libertad de otros trabajadores para trabajar, no trabajar, afiliarse o no afiliarse a una organización sindical, permanecer en ella o retirarse.
f) Presentarse al trabajo bajo los efectos de alcohol, sustancias psicoactivas o estupefacientes, salvo que se trate de medicamentos recetados por un profesional de la salud.
g) Consumir bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas dentro de las instalaciones de la Empresa, salvo autorización expresa de la Gerencia en eventos institucionales previamente autorizados.
h) Sustraer, retirar o disponer de materiales, equipos, insumos u otros bienes de la Empresa sin autorización expresa del jefe inmediato o persona competente.
i) Ocasionar de manera dolosa o negligente la pérdida o daño de bienes, elementos, información, documentos, expedientes o activos de la Empresa que hayan sido confiados a su custodia o uso.
j) Omitir la declaración de vínculos familiares, comerciales o de cualquier otra índole que, conforme a la normativa interna, puedan generar conflicto de interés en el ejercicio de sus funciones, sin que ello implique discriminación por parentesco.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

k) Realizar colectas, rifas, suscripciones o cualquier tipo de propaganda con fines lucrativos dentro de las instalaciones de la Empresa sin la autorización previa y expresa de la Gerencia General.
l) Portar armas de cualquier tipo en el sitio de trabajo, salvo los vigilantes que cuenten con autorización legal y estén debidamente acreditados.
m) Fotocopiar, divulgar, reproducir o utilizar sin autorización documentos del Sistema Integrado de Gestión, metodologías adquiridas por la Empresa o cualquier información que esté protegida por normas de confidencialidad, propiedad intelectual o legalmente reservada.
n) Instalar, cargar o utilizar en los equipos de la Empresa programas, aplicaciones o software no autorizados o que carezcan de licencia, así como aquellos que puedan afectar la seguridad informática.
o) Utilizar cuentas de mensajería o correo electrónico personal para asuntos laborales, sin autorización expresa del jefe inmediato o del área de tecnología de la Empresa.
p) Utilizar las cuentas de correo institucional para emitir, difundir o reenviar mensajes que afecten la imagen, reputación o buen nombre de la Empresa, sus directivos o sus trabajadores.
q) Omitir o incumplir las directrices y reglamentaciones internas contenidas en Acuerdos, Resoluciones, Circulares, Comunicaciones oficiales o cualquier documento vigente del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa.
r) Usar las líneas telefónicas fijas o móviles asignadas por la Empresa para fines personales o para actividades que puedan poner en entredicho el nombre de la Empresa, o que representen riesgo para la seguridad, integridad o vida de los directivos y trabajadores.
s) Realizar actividades o campañas políticas utilizando el nombre, imagen, recursos, infraestructura o instalaciones de la Empresa.
t) Revelar, divulgar o utilizar sin autorización información personal, confidencial o sensible de otros trabajadores, clientes o terceros relacionados con la Empresa.
u) Ejecutar o promover actos de acoso laboral, acoso sexual, discriminación o violencia de cualquier tipo, conforme a lo dispuesto por la Ley 1010 de 2006 y la Ley 2466 de 2025.
v) Vulnerar el derecho a la desconexión laboral digital de otros trabajadores, contactándolos por fuera de la jornada laboral sin justificación legal o sin autorización previa.
w) Presentar documentación falsa o adulterada con el propósito de obtener beneficios laborales, económicos o contractuales.
x) Las demás prohibiciones consagradas en la ley, los reglamentos internos, el contrato de trabajo, el Código de Ética, la convención colectiva (si aplica) y demás normativas aplicables.

## CAPÍTULO XV – RÉGIMEN DISCIPLINARIO
## I. Del Objeto del Régimen Disciplinario

**ARTÍCULO 63. Objeto del régimen disciplinario:** El presente capítulo tiene por objeto establecer las conductas de los colaboradores que pueden dar lugar a investigación laboral, identificar la autoridad competente para adelantar dicha investigación, definir el procedimiento correspondiente y las



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

sanciones aplicables, garantizando en todo caso el derecho al debido proceso, la defensa y la contradicción, conforme a lo dispuesto en el Código Sustantivo del Trabajo, la Ley 2466 de 2025 y demás normas vigentes.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Las fuentes de control laboral que se tendrán en cuenta en el marco del proceso disciplinario son: el contrato de trabajo, el reglamento interno, el manual de funciones, las políticas internas, así como las directrices, órdenes e instrucciones impartidas por el empleador o sus representantes, emitidas en el desarrollo del trabajo o en cumplimiento de las funciones asignadas. Todas estas fuentes deberán ser interpretadas y aplicadas respetando los derechos fundamentales de los trabajadores.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El régimen disciplinario aquí descrito no aplicará a los miembros de la alta dirección de la Empresa cuya relación esté regulada por estatutos especiales, contratos de naturaleza directiva o de gestión, sin perjuicio del cumplimiento de los principios mínimos del derecho laboral colombiano, incluyendo el respeto a la dignidad, la igualdad y el debido proceso.

Así mismo, este régimen no será aplicable como mecanismo para la terminación del contrato de trabajo en aquellos casos en que la causa obedezca al reconocimiento de la pensión de vejez o invalidez, o a la existencia de una enfermedad grave debidamente certificada, situaciones que deberán tramitarse conforme a las normas especiales vigentes, incluida la obtención de autorización previa del Ministerio del Trabajo cuando sea legalmente exigible, en virtud del principio de estabilidad laboral reforzada.

## II. De la Competencia, Caducidad y Exclusión Del Régimen Laboral

**ARTÍCULO 64.** Competencia. Corresponde al Coordinador de Gestión Humana iniciar y conducir la investigación disciplinaria, ahora bien, para adoptar las decisiones correspondientes, que incluyen la imposición de sanciones o la terminación del contrato de trabajo, le compete al Gerente administrativo y Financiero en primera instancia; y en segunda instancia le corresponde al Gerente General. Todo procedimiento disciplinario debe realizarse con pleno respeto al debido proceso, incluyendo principios como presunción de inocencia, proporcionalidad, derecho a defensa, contradicción, motivación de la decisión y derecho a impugnarla, conforme al artículo 115 del Código Sustantivo del Trabajo modificado por la Ley 2466 de 2025.

**PARÁGRAFO.** Para adelantar la investigación, el Coordinador de Gestión Humana podrá apoyarse y/o delegar esta competencia en otra persona de la organización, previa designación formal. En tal caso, la persona delegada cuenta con independencia funcional, quien deberá actuar con imparcialidad y garantizar todas las garantías del debido proceso establecidas en el reglamento interno y en la normativa laboral vigente.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

**ARTICULO 65**. **Iniciación de investigaciones disciplinarias**: La Coordinación de Gestión Humana podrá iniciar, de oficio o por a petición de parte, una investigación disciplinaria cuando existan indicios razonables de que un colaborador ha incurrido en una conducta contraria al reglamento interno, el contrato de trabajo o la ley. Para el trámite de la investigación podrá delegar formalmente esta función a un miembro de la organización que garantice imparcialidad, confidencialidad y competencia para adelantarla.

Toda investigación disciplinaria se desarrollará con pleno respeto al debido proceso, conforme al artículo 115 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por la Ley 2466 de 2025, asegurando el derecho a ser informado, a presentar descargos, a una decisión motivada y proporcional, y a la impugnación de las decisiones adoptadas.

**ARTÍCULO 66**. **Caducidad de la facultad sancionatoria.** La Empresa cuenta con un término de tres (3) meses, contados a partir del conocimiento de los hechos presuntamente constitutivos de falta disciplinaria, para iniciar el procedimiento disciplinario correspondiente. Vencido este plazo sin que se haya notificado formalmente la apertura de la investigación, se entenderá caducada la facultad sancionatoria del empleador.

El término de caducidad se interrumpe con la notificación de apertura de investigación disciplinaria o con la emisión del Auto de cargos debidamente notificada. Cuando la conducta sea de carácter continuado, el término se contará a partir del día siguiente a aquel en que haya cesado la comisión del último acto constitutivo de la falta.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Para efectos del cómputo del término de caducidad, se entiende por "conocimiento del empleador" aquel que tenga cualquier representante autorizado, jefe inmediato o autoridad competente dentro de la Empresa que, por su función, esté en capacidad de iniciar o informar la conducta.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Cuando los hechos sean conocidos por la Empresa a través de decisiones de organismos de control, autoridades administrativas o judiciales, el término de caducidad para iniciar el proceso disciplinario interno empezará a contarse a partir del día siguiente a la notificación oficial de la respectiva decisión, siempre que la Empresa no tuviera conocimiento previo de los mismos hechos.

**ARTÍCULO 67. Formas de comisión de las conductas sancionables:** Las faltas disciplinarias pueden originarse por acción, omisión o extralimitación en el ejercicio de funciones, y su tipificación se determinará conforme al presente reglamento, al contrato de trabajo y a las normas legales vigentes.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

1. **Acción**: Es la conducta activa por medio de la cual un colaborador ejecuta un acto voluntario que contraviene una obligación, deber o prohibición establecidos en el reglamento interno, el contrato de trabajo, las órdenes legítimas del empleador o la ley.

2. **Omisión**: Es la conducta pasiva consistente en abstenerse injustificadamente de cumplir con una obligación, deber o instrucción legítima, ya sea por negligencia, descuido o desinterés, causando o pudiendo causar un perjuicio a la Empresa o a terceros.

3. **Extralimitación**: Es el ejercicio abusivo, indebido o sin autorización de funciones, atribuciones o medios asignados al trabajador, o la realización de actos fuera del marco de sus responsabilidades laborales, en perjuicio propio, de la organización o de terceros, incluyendo clientes internos o externos.

**Parágrafo**. Para que cualquiera de estas formas de conducta dé lugar a sanción, se deberá garantizar el respeto al debido proceso disciplinario y la proporcionalidad de la medida correctiva, conforme a lo dispuesto en el presente reglamento y en la normatividad laboral vigente.

**ARTÍCULO 68**. **Exclusión de responsabilidad disciplinaria.** No será objeto de sanción disciplinaria el colaborador que incurra en una conducta tipificada como falta cuando esta haya sido ejecutada bajo alguna de las siguientes circunstancias eximentes de responsabilidad:

1. Fuerza mayor o caso fortuito: Cuando la conducta se haya producido por eventos imprevisibles e irresistibles ajenos a la voluntad del trabajador.

2. Cumplimiento de orden legítima: Cuando la acción haya sido realizada en cumplimiento de una orden emitida por autoridad competente o superior jerárquico, siempre que dicha orden sea legítima y esté debidamente formalizada.
3. Coacción ajena o miedo insuperable: Cuando la conducta haya sido realizada bajo una presión externa que anule la voluntad del trabajador, y este se haya visto forzado a actuar por una amenaza grave, real e inminente.

**Parágrafo**. En todos los casos, el trabajador deberá probar o aportar elementos de juicio razonables que demuestren la existencia de la causa eximente, conforme al principio de colaboración y buena fe.

**ARTÍCULO 69**. **Consecuencias de la investigación disciplinaria:** Sin perjuicio de las acciones legales que el empleador pueda interponer ante la jurisdicción ordinaria, la investigación disciplinaria que se adelante conforme al debido proceso podrá tener las siguientes consecuencias:



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

1. Terminación del contrato con justa causa: Consiste en la finalización de la relación laboral por causales debidamente demostradas y tipificadas en la ley o en el presente reglamento, sin que haya lugar al pago de indemnización de perjuicios, conforme a lo establecido en el artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo. Esta decisión deberá estar debidamente motivada y comunicada por escrito al trabajador.

2. Imposición de sanción disciplinaria: Es la medida correctiva adoptada por el empleador, previa garantía del derecho de defensa, contradicción y demás formalidades establecidas en el presente reglamento, conforme al artículo 115 del Código Sustantivo del Trabajo. Las sanciones deben ser proporcionales a la gravedad de la falta cometida.

3. Absolución: Procede cuando, al finalizar el proceso disciplinario, se determina que no existió una conducta sancionable, que el trabajador no es responsable de la misma, o que concurre alguna causal de exclusión de responsabilidad. Esta decisión debe quedar debidamente documentada.

4. Archivo o suspensión del trámite disciplinario: En cualquier momento del proceso, la Gerencia General podrá disponer el archivo de la investigación si se determina que no existe mérito suficiente para continuarla. Esta decisión deberá estar debidamente motivada. Podrá reanudarse si aparecen nuevos elementos de juicio o desaparecen los hechos que justificaron su archivo.

**Parágrafo**. Todas las decisiones adoptadas en el marco de la investigación disciplinaria deberán constar por escrito y ser notificadas al colaborador conforme a los principios de legalidad, publicidad y debido proceso.

**ARTÍCULO 70**. **Clases de sanciones disciplinarias:** Los colaboradores de LIAN BPO S.A.S. podrán ser sujetos a las siguientes sanciones disciplinarias, siempre que medie el debido proceso, conforme al artículo 115 del Código Sustantivo del Trabajo:

1. Llamado de atención verbal: Consiste en una advertencia verbal al trabajador, de carácter preventivo, sin efectos disciplinarios formales. Puede utilizarse ante faltas menores que no revistan gravedad.

2. Llamado de atención escrito: Comunicación escrita al trabajador mediante la cual se le advierte sobre conductas contrarias a las normas internas de la empresa. Esta sanción será registrada en su historia laboral.

3. Multa: Sanción pecuniaria que se impone exclusivamente por retrasos o faltas injustificadas al trabajo, hasta por la quinta (1/5) parte del salario de un día por cada falta. Las sumas recaudadas se



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

destinarán exclusivamente a un fondo para premios y estímulos a los trabajadores, conforme al artículo 113 del Código Sustantivo del Trabajo.

4. Suspensión: Separación temporal del cargo, con pérdida del salario correspondiente, de acuerdo con los límites establecidos en el artículo 112 del CST: hasta 8 días por la primera falta, y hasta 2 meses por reincidencia.

5. Terminación del contrato de trabajo: Es el acto mediante el cual finaliza la relación laboral entre el trabajador y LIAN BPO S.A.S., de forma unilateral con justa causa, conforme a lo establecido en el art 62 Código Sustantivo del Trabajo y demás normas establecidas en el presente reglamento

**Parágrafo 1.** Las anteriores sanciones aplicarán principalmente en casos de la comisión de las conductas descritas en precedencia. La proporcionalidad de la sanción será determinada con base en los criterios establecidos en el presente reglamento.

**Parágrafo 2.** De toda sanción disciplinaria formal deberá dejarse constancia escrita en la historia laboral del trabajador.

**ARTÍCULO 71. Criterios para la graduación de la sanción disciplinaria:** Cuando, como resultado de una investigación laboral, se determine la imposición de una sanción disciplinaria, la Gerencia Administrativa y Financiera y/o Gerencia General tendrá en cuenta los siguientes criterios para establecer su gravedad y proporción:

1. La confesión voluntaria de la falta durante el curso de la investigación.
2. La existencia de llamados de atención previos por conductas similares o relacionadas.
3. El haber resarcido voluntariamente el daño causado o compensado el perjuicio.
4. La reiteración o reincidencia en faltas disciplinarias anteriores.
5. La presencia de dolo (intención) o culpa (negligencia o imprudencia) en la conducta investigada.
6. El ocultamiento deliberado de los hechos o la falta de colaboración durante la investigación.

**Parágrafo**. Los anteriores criterios serán considerados como atenuantes o agravantes según las circunstancias de cada caso, y deberán ser valorados para determinar la proporcionalidad de la sanción a imponer, en concordancia con los principios de equidad, razonabilidad y justicia laboral.

## III. Clase de Faltas y Sanciones.

**ARTÍCULO 72. Principio de legalidad en las sanciones:** La Empresa únicamente podrá imponer sanciones disciplinarias a sus colaboradores que estén expresamente previstas en el presente



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

Reglamento Interno de Trabajo, en el contrato de trabajo, en pactos o convenciones colectivas vigentes, o en fallos arbitrales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 114 del Código Sustantivo del Trabajo.

Así mismo, el empleador no podrá proceder a la terminación del contrato de trabajo con base en una falta disciplinaria sin haber agotado previamente el procedimiento establecido en este reglamento, salvo en los casos expresamente exceptuados en el parágrafo segundo del artículo 63 del mismo.

**ARTICULO 73. Clasificación de las faltas disciplinarias:** Las faltas que cometan los colaboradores de LIAN BPO S.A.S. en ejercicio de sus funciones se clasificarán en:

1. Faltas leves: Son aquellas conductas que, sin representar un daño grave a la empresa, afectan el cumplimiento de las funciones, el ambiente laboral o las normas internas. Estas faltas serán sancionadas con llamados de atención, suspensiones de corta duración, según lo establecido en el presente reglamento.

2. Faltas graves: Son aquellas conductas que comprometen seriamente la confianza, la seguridad, la integridad de la empresa, los recursos o las relaciones laborales, o que impliquen incumplimientos reiterados o dolosos. Estas podrán ser sancionadas con suspensiones prolongadas o incluso con la terminación del contrato de trabajo por justa causa, de acuerdo con lo previsto en este reglamento y en la ley.

La calificación de la falta como leve o grave dependerá de los hechos, el contexto, la gravedad del incumplimiento y los criterios establecidos en el artículo 72 del presente reglamento.

**ARTICULO 74. Faltas Leves:** Se consideran faltas leves aquellas conductas que afectan de manera menor el cumplimiento de las funciones, sin causar perjuicio grave a la Empresa, y que pueden ser corregidas mediante medidas orientadas a la mejora del comportamiento del colaborador.

Son faltas leves:

1. El retardo hasta por diez (10) minutos en la hora de inicio de la jornada laboral, sin justa causa, por primera vez. Será objeto de sanción.
2. El retardo hasta por diez (10) minutos, sin justa causa, por segunda vez. Dará lugar a un llamado de atención por escrito.
3. El incumplimiento de obligaciones, deberes o prohibiciones legales, contractuales, reglamentarias o derivadas del Sistema Integrado de Gestión, siempre que no genere perjuicio grave a la Empresa.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

4. El incumplimiento de políticas del Código de Ética y Buen Gobierno, sin causar afectación de consideración a la organización.
5. La extralimitación de funciones o abuso de autoridad que no implique perjuicio de consideración a la Empresa.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** Las sanciones aplicables a las faltas contenidas en los numerales 1 y 2 de este artículo serán evaluadas dentro de un período trimestral, conforme al control interno de reincidencias.

**ARTICULO 75. Faltas Graves:** Se consideran faltas graves aquellas conductas que afectan de manera sería los intereses, la disciplina o el funcionamiento de la Empresa, y que pueden dar lugar a la terminación del contrato con justa causa o a una sanción disciplinaria, según el caso.

Son faltas graves:

1. Incurrir por tercera vez en un retardo de hasta diez (10) minutos en el inicio de la jornada laboral, sin justificación válida, dentro de un mismo trimestre.
2. El retardo mayor a diez (10) minutos en el inicio de la jornada laboral sin causa justificada.
3. La pérdida, extravío o daño de bienes de la Empresa cuya custodia o administración se haya confiado al trabajador.
4. Autorizar o realizar pagos o gastos no autorizados en los planes, presupuestos o políticas internas.
5. El daño a equipos informáticos, alteración o destrucción de datos o permitir el acceso indebido a sistemas de información.
6. La coacción o abuso de poder sobre otro colaborador, con el fin de obtener beneficios indebidos.
7. Agresiones físicas, verbales o de otra índole contra el empleador, sus representantes, compañeros o personas vinculadas a la empresa.
8. El incumplimiento de una obligación que genere responsabilidad judicial para la Empresa.
9. La inasistencia al trabajo, total o parcial (mañana, tarde o turno completo), sin excusa suficiente.
10. El incumplimiento grave de las políticas del Código de Ética o del Sistema Integrado de Gestión y manual de funciones.
11. Cualquier otra conducta que constituya incumplimiento grave de los deberes contractuales, legales o reglamentarios.
12. El uso indebido del uniforme por parte del colaborador en sitios diferentes a su lugar de trabajo.
13. Ocasionar detrimento patrimonial a la compañía por omisión u información equivocada en el ejercicio de su rol.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Para los numerales 1 y 2 se tomará en cuenta el control de reincidencia trimestral para evaluar la proporcionalidad de la sanción.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Las conductas que, conforme al contrato de trabajo, la ley, pactos colectivos o convenciones, constituyan justa causa de despido, serán consideradas faltas graves para efectos de este reglamento.

**PARÁGRAFO TERCERO.** En los casos previstos como justas causas, el empleador podrá optar por no dar por terminado el contrato y, en su lugar, imponer una sanción disciplinaria, valorando criterios de proporcionalidad y reincidencia.

## IV. Comprobación de las Faltas

**ARTICULO 76. Procedimiento del Proceso Disciplinario:** El procedimiento para la comprobación de una posible falta grave tiene como objeto establecer la ocurrencia de los hechos, su gravedad, el contexto en que ocurrieron y el posible perjuicio, con el fin de determinar si procede la imposición de una sanción disciplinaria, la terminación del contrato con justa causa o la absolución.

El proceso se adelantará conforme a los siguientes pasos:

1. Inicio del trámite: Al tener conocimiento de una posible falta grave, cualquier miembro del nivel ejecutivo, podrá solicitar por escrito la apertura de investigación laboral ante la Coordinación de Gestión Humana.

2. Evaluación preliminar: El responsable de la investigación podrá:
   - Informar al solicitante la no procedencia de la investigación.
   - Proferir Resolución de Apertura de Investigación Laboral que se notificará al colaborador por el medio mas expedito y legal dejando constancia de la misma.
   - Emitir Resolución Preliminar de Investigación Laboral, si es necesario recabar información previa.

3. Etapa de pruebas y defensa:
   - Se solicitarán explicaciones escritas u orales al trabajador.
   - El trabajador tendrá derecho a presentar pruebas, solicitar su práctica y controvertir las presentadas en su contra, para sustentar su defensa el cual en todo caso no podrá ser inferior a 5 días.
   - Si se trata de una posible falta grave o causal de terminación del contrato, se garantizará una audiencia de descargos formal.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

4. Decisión final:

- Con base en las pruebas recaudadas, la Gerencia Administrativa y Financiera y/o Gerente General, junto al equipo investigador, decidirá sobre la imposición de sanción, terminación del contrato o absolución.

5. Recursos: Contra la decisión disciplinaria emitida dentro del trámite, el trabajador podrá interponer recurso de apelación dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la sanción.

El recurso deberá presentarse por escrito, de forma respetuosa y motivada, siendo resuelto la Gerencia General, quien contará con un plazo máximo de quince (15) días hábiles para emitir una decisión definitiva, la cual será comunicada al trabajador por el medio más expedito.

Por último, debe aclararse que la interposición del recurso suspende automáticamente la ejecución de la sanción hasta tanto no se haya resuelto de forma definitiva.

6. Firmeza de la decisión: Una vez resuelto el recurso de apelación por parte de él o la Gerente General y notificada de la misma, esta adquiere firmeza y no procede recurso. La sanción, en caso de ser confirmada, se ejecutará a partir del día siguiente a la notificación de la decisión definitiva.

7. Cierre del trámite:

- El procedimiento se considera finalizado con la ejecución de la decisión. El área de Gestión Humana registrará la decisión en la historia laboral del trabajador.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Si existe sindicato, antes de aplicar sanción disciplinaria, se dará oportunidad de ser oídos al trabajador y a dos representantes del sindicato correspondiente, conforme al artículo 115 del CST.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Toda decisión debe dejar constancia escrita, incluyendo los hechos y fundamentos jurídicos que la sustentan.

## CAPÍTULO XVI
## RECLAMOS
## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS COLABORADORES

**ARTÍCULO 77. Atención de Reclamos Laborales:** Los colaboradores podrán presentar reclamos, quejas o solicitudes relacionadas con sus condiciones laborales, al interior de la empresa, mediante el siguiente procedimiento:



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

**1. Presentación del reclamo**

- El colaborador podrá presentar su reclamo por escrito, de forma física o digital, ante:
  - El área de Gestión Humana, o La persona que ejerza funciones de coordinación, dirección o administración en su respectiva área.
- El reclamo deberá incluir:
  a. Nombre completo del trabajador
  b. Fecha de presentación
  c. Descripción clara y precisa del reclamo
  d. Petición o solución esperada
  e. Firma del trabajador (en caso de presentación física)

**2. Radicación y acuse de recibo**

- El reclamo será radicado oficialmente en un término no mayor a 2 días hábiles después de su recepción.
- La empresa entregará un acuse de recibo al trabajador (por correo o de forma física), indicando la fecha de recepción y número de radicado.

**3. Trámite y respuesta**

- El área responsable analizará el reclamo con imparcialidad, verificará los hechos y solicitará explicaciones, si es necesario.
- Se garantizará el principio de confidencialidad, la proporcionalidad, el trato digno, y la buena fe.
- En un término máximo de 10 días hábiles, se emitirá respuesta escrita y motivada, con la decisión adoptada.

**4. Derecho de impugnación**

- Si el trabajador no está conforme con la respuesta, podrá interponer recurso de reconsideración dentro de los 3 días hábiles siguientes.
- Este recurso será resuelto en un plazo máximo de 5 días hábiles, por un superior jerárquico distinto al que emitió la respuesta inicial.

**5. Registro y seguimiento**

- Todos los reclamos deberán quedar registrados en un sistema de trazabilidad (físico o digital), disponible para consulta por la autoridad competente o el trabajador que lo haya presentado.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

**PARÁGRAFO:** Este procedimiento no reemplaza ni limita el derecho del trabajador a presentar peticiones ante el Ministerio de Trabajo o cualquier otra autoridad competente.

**ARTÌCULO 78. Derecho a Asesoría Sindical en Reclamos y Procedimientos Internos.** Para efectos de los reclamos y procedimientos disciplinarios a que se refieren los artículos anteriores, se reconoce expresamente que el colaborador tiene el derecho a recibir asesoría, acompañamiento o representación por parte del sindicato respectivo, sin que ello limite su derecho a actuar de manera individual si así lo decide.

La empresa garantizará el respeto por la confidencialidad de la información suministrada durante estos procesos, y se abstendrá de cualquier conducta que pueda constituir discriminación, represalia o detrimento contra el trabajador por ejercer su derecho a la asesoría sindical.

El sindicato podrá intervenir conforme a los procedimientos internos establecidos, siempre respetando los plazos y garantías previstas en la normativa laboral vigente.

Este derecho se extiende a todas las etapas de la tramitación de reclamos, procedimientos disciplinarios y demás procesos internos regulados por el Reglamento Interno de Trabajo.

## CAPÍTULO XVII
## MECANISMOS DE PREVENCION DEL ACOSO LABORAL Y PROCEDIMIENTO INTERNO DE SOLUCION

**ARTICULO 79**. **Política institucional y mecanismos de prevención del acoso laboral.** LIAN BPO S.A.S. adopta como política institucional el respeto por la dignidad humana, la armonía en las relaciones laborales, la salud mental y emocional de sus colaboradores, y el derecho a trabajar en condiciones justas y libres de toda forma de acoso laboral.

En consecuencia, se implementarán de forma permanente mecanismos de **prevención, formación, orientación y atención temprana** frente a situaciones que puedan configurar acoso laboral, en cumplimiento de lo establecido en la **Ley 1010 de 2006**, el **Código Sustantivo del Trabajo** y la **Ley 2466 de 2025**.

Entre estos mecanismos se incluyen, como mínimo:

1. **Campañas de sensibilización y divulgación** sobre el contenido de la Ley 1010 de 2006, enfocadas en la identificación de conductas que constituyen o no acoso laboral, y las consecuencias legales y disciplinarias de dichas conductas.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

2. **Capacitaciones periódicas** para todo el personal, en temas relacionados con el buen trato, la comunicación asertiva, la resolución pacífica de conflictos, la prevención del hostigamiento y la promoción del respeto en el lugar de trabajo.

3. **Espacios de diálogo y participación**, como círculos de conversación, actividades culturales o talleres grupales, orientados a construir colectivamente ambientes laborales armónicos y saludables.

4. **Difusión de canales internos de atención y denuncia**, garantizando el acceso a un **procedimiento confidencial, conciliatorio y efectivo**, administrado por el Comité de Convivencia Laboral, conforme a lo dispuesto en el presente reglamento.

5. **Protección de la intimidad, honra, libertad y salud mental** de todas las personas en el lugar de trabajo, prohibiendo cualquier represalia contra quienes denuncien o participen en procesos relacionados con el acoso laboral.

Los mecanismos aquí definidos serán evaluados y ajustados periódicamente, en coordinación con el Comité de Convivencia Laboral, para asegurar su efectividad y pertinencia.

**ARTICULO 80**. **Mecanismos de prevención del acoso laboral**

En desarrollo del compromiso institucional establecido en el artículo anterior, LIAN BPO S.A.S. implementará de manera permanente y sistemática los siguientes **mecanismos de prevención del acoso laboral**, en cumplimiento de la Ley 1010 de 2006, la Ley 2466 de 2025 y demás normatividad aplicable:

1. **Capacitación y sensibilización continua:** Se desarrollarán mínimo dos (2) veces al año jornadas de formación, talleres, conversatorios y campañas pedagógicas dirigidas a todos los colaboradores, sobre:

    - El contenido de la Ley 1010 de 2006.
    - Identificación de conductas que constituyen o no acoso laboral.
    - Circunstancias agravantes y atenuantes.
    - Procedimientos internos y sanciones aplicables.
    - Mecanismos de denuncia y protección a las víctimas.

    Estas actividades serán organizadas por el área de Talento Humano en coordinación con el Comité de Convivencia Laboral.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

2. **Espacios de diálogo y participación activa:** La empresa facilitará círculos de diálogo, talleres grupales y reuniones participativas con equipos de trabajo, como mínimo una vez por trimestre, con el fin de:
    - Evaluar el ambiente laboral.
    - Detectar posibles tensiones o conflictos interpersonales.
    - Promover la comunicación efectiva y el respeto mutuo.

3. **Diseño de acciones colectivas para la vida laboral conviviente:** Con la participación activa de los trabajadores, se promoverán actividades culturales, recreativas o pedagógicas que refuercen valores organizacionales como el respeto, la tolerancia, la equidad, la inclusión y la corresponsabilidad en el cuidado del clima laboral.

4. **Formulación de recomendaciones y acciones preventivas:** A partir del análisis de los espacios anteriores y de las evaluaciones periódicas del clima laboral, se podrán generar recomendaciones específicas para mejorar condiciones de trabajo, prevenir situaciones de riesgo psicosocial y garantizar ambientes laborales sanos.

5. **Observación de conductas y abordaje preventivo:** El Comité de Convivencia Laboral podrá examinar situaciones o conductas que, sin constituir aún acoso laboral, puedan ser señal de alerta o generar un ambiente hostil, a fin de formular acciones preventivas antes de que escalen en gravedad.

6. **Documentación y seguimiento:** Todas las actividades aquí descritas deberán ser registradas, evaluadas y revisadas semestralmente, con el fin de medir su eficacia e impacto. Talento Humano elaborará un informe de seguimiento y mejora continua que será revisado por la Gerencia y el Comité de Convivencia Laboral.

**ARTICULO 81. Procedimiento interno para la atención de situaciones de acoso laboral.** Para la atención de posibles situaciones de acoso laboral y con el fin de dar cumplimiento a los principios de **confidencialidad, eficacia y carácter conciliatorio**, establecidos por la Ley 1010 de 2006, LIAN BPO S.A.S. adopta el siguiente **procedimiento interno preventivo**:

**1. Conformación del Comité de Convivencia Laboral**

La empresa contará con un **Comité de Convivencia Laboral** integrado de forma bipartita, por:
- Dos (2) representantes del empleador o sus delegados.
- Dos (2) representantes de los trabajadores, elegidos democráticamente.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

El Comité contará con un(a) **coordinador(a)** elegido(a) entre sus miembros, quien será el canal de recepción de solicitudes.

**2. Funciones del Comité**

El Comité tendrá las siguientes funciones:

- Evaluar en cualquier momento el ambiente laboral de la empresa y formular acciones de mejora.
- Promover, supervisar y retroalimentar los mecanismos de prevención previstos en este reglamento.
- Recibir, registrar y analizar de manera confidencial los reportes o comunicaciones sobre posibles conductas de acoso laboral.
- Escuchar a las partes involucradas, de forma confidencial y respetuosa, garantizando el principio de imparcialidad.
- Formular **recomendaciones no vinculantes** dirigidas a restablecer la convivencia y evitar la escalada del conflicto, incluyendo la suscripción de **compromisos de convivencia**.
- Remitir, cuando sea necesario, los casos al área competente para adelantar el procedimiento disciplinario conforme a la ley y este reglamento.
- Documentar todas sus actuaciones en actas firmadas por los miembros presentes y garantizar la custodia de los expedientes.
- Atender y responder las comunicaciones que formule el Ministerio del Trabajo en desarrollo de la Ley 1010 de 2006.

**3. Recepción y trámite de situaciones**

- Las solicitudes podrán presentarse de manera escrita o verbal, a través del coordinador del Comité, por canales como buzón físico, correo institucional o reunión programada.
- El Comité se reunirá mínimo **una (1) vez al mes** y de forma extraordinaria cuando se reciba un caso urgente.
- Una vez recibida la solicitud, el Comité tendrá un plazo **máximo de quince (15) días hábiles** para su análisis y recomendación.
- En todos los casos, se protegerá la confidencialidad de las partes y se promoverá la solución pacífica del conflicto.

**4. Protección a las partes involucradas**

Protección de las Partes: En cualquier proceso de denuncia por acoso laboral, LIAN BPO S.A.S. garantiza la protección integral, confidencialidad y respeto hacia todas las partes involucradas, incluyendo al denunciante y a los testigos.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

Principios Garantizados: Se garantizarán la presunción de inocencia, debido proceso y trato digno para todas las personas involucradas, asegurando que la investigación y el procedimiento disciplinario se realicen con imparcialidad, respeto y objetividad.

Confidencialidad: Toda la información, documentos y datos relacionados con la denuncia serán manejados con estricta confidencialidad, limitando su acceso exclusivamente a las personas autorizadas para la investigación y resolución del caso, con el fin de proteger la privacidad de quienes intervienen en el proceso.

No Represalias: La empresa adoptará todas las medidas necesarias para prevenir y sancionar cualquier acto de represalia, discriminación, intimidación o maltrato que pueda sufrir cualquier parte involucrada como consecuencia de la denuncia o del proceso disciplinario derivado de ella.

Medidas Temporales: Durante la investigación, la empresa podrá implementar medidas temporales adecuadas para proteger a las partes, tales como reubicación temporal, cambios de turno o cualquier otra acción que garantice un ambiente laboral seguro y sin hostigamientos.

Garantía de un Proceso Justo: Se asegura que la investigación y el procedimiento disciplinario se desarrollarán bajo los principios antes mencionados, permitiendo a todas las partes el derecho a presentar pruebas, ofrecer descargos y ser escuchadas.

Apoyo Psicosocial: La empresa podrá facilitar apoyo psicológico o asesoría especializada a las partes involucradas para garantizar su bienestar emocional durante el proceso.

Compromiso Preventivo: LIAN BPO S.A.S. se compromete a fomentar un ambiente de trabajo respetuoso, libre de acoso y violencia laboral, mediante campañas de sensibilización, formación continua y la promoción de una cultura organizacional basada en el respeto y la dignidad humana.

**5. Remisión para actuación disciplinaria**

- Si del análisis del caso se concluye que puede haber mérito para iniciar procedimiento disciplinario, el Comité remitirá las recomendaciones al área de Talento Humano o a la persona competente, quien adelantará la actuación conforme al procedimiento establecido por la ley y el presente Reglamento Interno.

**6. Acciones externas**



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

- Este procedimiento interno no sustituye ni limita el derecho de las personas presuntamente afectadas para acudir a las autoridades competentes, tales como la **Inspección del Trabajo**, la **Procuraduría**, la **Fiscalía General de la Nación** o la **jurisdicción laboral**, conforme a lo dispuesto por la Ley 1010 de 2006.

## CAPÍTULO XVIII
## TELETRABAJO

**ARTÍCULO 82.** Modalidades de Teletrabajo.

1. Teletrabajo. Es una modalidad laboral, que se efectúa en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas utilizando como soporte las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para el contacto entre el trabajador y empleador, sin requerirse la presencia física del trabajador o trabajadora en un sitio específico de trabajo.

El teletrabajo puede revestir una de las siguientes formas:

a) Teletrabajo autónomo: es aquel donde los teletrabajadores y teletrabajadoras pueden escoger un lugar para trabajar (puede ser su domicilio u otro, fuera de la sede física en que se ubica el empleador) para ejercer su actividad a distancia, de manera permanente, y sólo acudirán a las instalaciones en algunas ocasiones cuando el empleador lo requiera.

b) Teletrabajo móvil: es aquel en donde los teletrabajadores y teletrabajadoras no tienen un lugar de trabajo establecido.

c) Teletrabajo híbrido: es aquel en donde los teletrabajadores y teletrabajadoras laboran mínimo dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo lo hacen en las instalaciones físicas del empleador, alternando el trabajo de manera presencial y virtual en la jornada laboral semanal, y que requiere de una flexibilidad organizacional y a la vez de la responsabilidad, confianza, control, disciplina y orientación a resultados por parte del teletrabajador y de su empleador.

d) Teletrabajo transnacional: es aquel en donde los teletrabajadores y teletrabajadoras de una relación laboral celebrada en Colombia laboran desde otro país, siendo responsabilidad del teletrabajador o teletrabajadora tener la situación migratoria regular, cuando aplique, y responsabilidad del empleador contar con un seguro que cubra al menos las prestaciones asistenciales en salud en caso de accidente o enfermedad. El empleador estará a cargo de



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

las prestaciones económicas lo cual lo hará a través del Sistema de Seguridad Social Colombiano.

e) Teletrabajo temporal o emergente: Se refiere a modalidades en situaciones concretas tales como, emergencias sanitarias o desastres naturales. Lo anterior sin perjuicio de las normas legales establecidas sobre el trabajo en casa.

2. Teletrabajador. Persona que desempeña actividades laborales a través de tecnologías de la información y la comunicación por fuera de la empresa a la que presta sus servicios.”.

**ARTÍCULO 83.** Auxilio de Conectividad: En reemplazo del Auxilio de Transporte, el empleador reconocerá un auxilio de conectividad para teletrabajadores y teletrabajadoras que devenguen menos de dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes, en reemplazo del auxilio de transporte.

En todo caso, los teletrabajadores y teletrabajadoras, solo tendrán derecho a recibir uno de estos auxilios, independientemente de la modalidad de teletrabajo otorgado.

El auxilio de conectividad será equivalente al auxilio de transporte vigente y se ajustará anualmente de acuerdo con los criterios establecidos a la Ley 278 de 1996.

El auxilio de conectividad no es constitutivo de salario, sin embargo, el auxilio de conectividad será base de liquidación de prestaciones sociales para aquellos trabajadores que devenguen hasta dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes.”

## CAPÍTULO XIX
## PUBLICACIONES

**ARTÌCULO 84. PUBLICACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO.** El empleador deberá garantizar la publicación íntegra y actualizada del reglamento interno de trabajo en la página web oficial de la empresa, asegurando su fácil y permanente acceso para todos los colaboradores.

Esta medida busca promover la transparencia, el acceso efectivo a la información y el conocimiento de los derechos y deberes laborales, en concordancia con los principios establecidos en la Ley 2466 de 2025.

## CAPÍTULO XX
## VIGENCIA



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

**ARTICULO 85**. El presente Reglamento entrará a regir a partir de la fecha de su publicación y promulgación, realizada mediante su publicación íntegra y actualizada en la página web oficial de la empresa, asegurando su fácil y permanente acceso para todos los colaboradores, conforme a lo dispuesto en el artículo anterior.

**ARTICULO 86. APLICACIÓN GENERAL DEL REGLAMENTO**

El presente Reglamento Interno de Trabajo no podrá ser interpretado ni aplicado en perjuicio de los derechos jurídicamente adquiridos por los colaboradores con anterioridad a su entrada en vigencia.

Se presume el conocimiento de este reglamento por parte de todos los colaboradores, en virtud de su publicación en la página web oficial de la empresa y los medios institucionales dispuestos para su divulgación, conforme a lo establecido en el artículo 83 del presente reglamento.

El reglamento es de obligatorio cumplimiento desde la fecha de su entrada en vigencia y será igualmente aplicable a todas las personas que en el futuro inicien una relación laboral con la empresa, como parte integral de su contrato de trabajo.

.

**ARTICULO 87.** La empresa se reserva el derecho de adicionar, modificar o suprimir, en cualquier momento, disposiciones del presente Reglamento Interno de Trabajo.

Cualquier modificación será comunicada por escrito a todos los colaboradores mediante los canales institucionales disponibles (por ejemplo, correo electrónico o publicación en la intranet o página web), con el fin de informar sobre su contenido y fecha de entrada en vigencia.

Los trabajadores, sindicalizados o no, podrán solicitar ajustes a dichas modificaciones dentro de los **quince (15) días hábiles siguientes** a su comunicación. Si no se alcanza un acuerdo, podrán acudir ante la autoridad laboral competente, quien podrá tramitar las objeciones correspondientes y ordenar los ajustes necesarios conforme a la ley.

Las modificaciones entrarán en vigencia a partir de la fecha señalada en la comunicación, salvo indicación en contrario.

**ARTICULO 88. ENTRADA EN VIGENCIA Y PUBLICACIÓN**

Una vez aprobado este reglamento por la Alta Dirección, entrará en vigencia a partir de la fecha en que haya sido puesto en conocimiento de los colaboradores, mediante su publicación oficial en la página web institucional de la empresa, garantizando su fácil y permanente acceso para todos los trabajadores, conforme a lo establecido en el artículo 83 del presente reglamento.



*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

De forma complementaria, la empresa podrá disponer copias impresas del reglamento en sitios visibles del lugar de trabajo, sin que ello sea requisito esencial para su vigencia ni validez, conforme a lo dispuesto en la Ley 2466 de 2025.

**ARTICULO 89**. **APLICACIÓN E INTERPRETACIÓN DEL REGLAMENTO**

Este reglamento se interpretará y aplicará conforme al principio de legalidad y jerarquía normativa, sin contradecir las disposiciones legales, constitucionales ni jurisprudencia obligatoria vigente.

Se entenderán implícitamente modificadas o derogadas sus disposiciones cuando entren en vigor nuevas normas o pronunciamientos jurisprudenciales obligatorios que establezcan criterios contrarios. En ausencia de regulación expresa sobre alguna materia, serán de aplicación supletoria el Código Sustantivo del Trabajo, las leyes laborales vigentes, sus decretos reglamentarios, y demás disposiciones conexas en la materia.

## CAPÍTULO XXI
## CLAUSULAS INEFICACES

**ARTICULO 90. CLÁUSULAS INEFICACES.** No producirán ningún efecto las disposiciones del presente reglamento que desmejoren las condiciones laborales de los colaboradores en relación con lo previsto en la Constitución, las leyes, los contratos individuales de trabajo, pactos colectivos, convenciones colectivas o fallos arbitrales.

En todo caso, prevalecerá la norma, acuerdo o decisión que resulte más favorable para el trabajador, de conformidad con el principio de favorabilidad consagrado en la legislación laboral colombiana vigente.

**NEIVA – HUILA, 23 DE OCTUBRE DEL 2025**

FECHA DE REVISION: 23/10/2025
FECHA DE APROBADO:23/10/2025

*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*

FECHA DE REVISION: 23/10/2025
FECHA DE APROBADO:23/10/2025


*Cualquier copia física o digital fuera de la Intranet o la página oficial de **LIAN BPO** no garantiza su vigencia. Consulte la Intranet del Sistema Integrado de Gestión o la página oficial de **LIAN BPO S.A.S** para acceder a la versión oficial*