

## REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

La Compañía **GLOBAL SUPPORT S. A.** en uso de las facultades que le concede el Art. 64 del Código del Trabajo, expide el siguiente Reglamento Interno de Trabajo:

### CAPITULO I INTRODUCCION

**ART. 1.- NATURALEZA DE LA EMPLEADORA:** GLOBAL SUPPORT S. A. es una Sociedad Anónima, con domicilio en la ciudad de Quito, fundada en el año 2002. Es una empresa cuyo objeto social le permite realizar la prestación de servicios auxiliares de cobranza al sector financiero, tanto de forma pre legal como a través del establecimiento de procedimientos judiciales.

**ART. 2.- DENOMINACIONES:** En adelante y para efectos del Reglamento Interno de Trabajo, el término "empresa" o "empleador" se usará para referirse a GLOBAL SUPPORT S. A. y el término "trabajadores" o "colaboradores" cuando se refiera a empleados y trabajadores en general.

**ART. 3.- DIFUSIÓN:** Para conocimiento de todos los Trabajadores, la Empresa tendrá en permanente exhibición, un ejemplar de este reglamento aprobado por la Dirección Regional del Trabajo en un lugar visible y, adicionalmente el documento estará disponible en todo momento en la intranet que defina la empresa.

**ART. 4.- ÁMBITO DE APLICACIÓN:** El presente Reglamento Interno de Trabajo, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo y normativa laboral vigente, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre el empleador y sus trabajadores, siendo por tanto todas y cada una de sus disposiciones de carácter obligatorio para ambas partes.

### CAPITULO II DE LA RELACIÓN LABORAL Y EL INGRESO DEL PERSONAL

**ART. 5.- CONTRATACIÓN, ASCENSOS Y NO DISCRIMINACIÓN.** Para la contratación de personal se estará a las necesidades de la Compañía y la selección de personal se hará bajo el más alto estándar de no discriminación. Tanto la publicación de requerimiento de personal, como el proceso de selección, se hará únicamente en base a las calificaciones con relación a la necesidad del cargo, en busca de igualdad de posibilidades a todos los aspirantes.

La posibilidad de acceder a ascensos y cubrir vacantes está sujeta a las necesidades de la Compañía. Los requisitos para ascensos o vacantes se harán de una manera clara, transparente y sin discriminación de ningún tipo. Todo trabajador que cumpla con los requisitos objetivos para el cargo o funciones podrá postular y deberán sujetarse a los procedimientos establecidos por la Compañía.

**ART. 6.- TRABAJADORES:** Se considera trabajador o colaborador de la empresa, a las personas que luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en el Reglamento, suscriban un contrato de trabajo con el Empleador

**ART. 7.- VACANTES:** Cuando se produzca la necesidad de contratación de personal, la Empresa buscará la persona idónea, según las políticas internas para la selección de personal; y, de acuerdo al perfil requerido para el puesto o cargo que se quiera seleccionar.

**ART. 8.- REQUISITOS DE INGRESO:** Dentro del proceso de selección, el aspirante deberá cumplir con los siguientes requisitos conforme a las políticas internas de la Empresa:

1. Ser mayor de edad.
2. Poseer título académico, técnico o profesional, o cumplir con los requisitos académicos mínimos necesarios para el cabal cumplimiento de sus responsabilidades, cuando el cargo lo requiera.
3. Completar la información solicitada en los formatos establecidos por la Empresa

**ART. 9.- DATOS DEL TRABAJADOR.** Luego de haber cumplido el proceso de selección de personal, cada TRABAJADOR deberá presentar los documentos e información que le fueren requeridos.

El TRABAJADOR proporcionará a la EMPRESA los datos relativos a su dirección y teléfono domiciliario, correo electrónico personal, estado civil, cargas familiares, discapacidad, calidad de sustituto, el tener a su cargo una persona con discapacidad, cursos realizados y los demás que sean indicados por la Compañía o se requieran por ley. El TRABAJADOR está en la obligación de comunicar a la EMPRESA por escrito, en un máximo de 48 horas de ocurrido, cualquier cambio a estos datos. Para efectos de seguridad y en caso de emergencia, proporcionará el nombre, dirección y teléfono de una persona, familiar o no, que sirva de contacto y sus actualizaciones.

En caso de que cualquiera de estos datos cambie durante la relación laboral, es obligación del trabajador el reportarlo en un máximo de 48 horas. La falta de comunicación por parte del TRABAJADOR sobre los cambios detallados será considerada como falta grave.

Para estos efectos el responsable de Gestión Humana de la EMPRESA, bajo su responsabilidad, llevará un expediente individual, actualizado que contenga los datos de todos los TRABAJADORES.

La empresa podrá verificar los datos otorgados por el trabajador constatando su veracidad. Si en cualquier momento se descubre alteración, falsificación u obtención dolosa en los documentos presentados, será considerado como una falta de probidad y consecuentemente falta grave, razón por la cual será separado inmediatamente de la Compañía previo el trámite de visto bueno correspondiente.

El Representante Legal de la Compañía, además de cumplir con las disposiciones sobre el registro del Ministerio de Trabajo, llevará en su archivo, un expediente individual y actualizado de cada uno de sus TRABAJADORES. En dicho expediente constarán los documentos exigidos al ingreso, traslados, ascensos, cambios de ubicación, aumentos de remuneración, sanciones, llamadas de atención, faltas de puntualidad o asistencia, etc. Toda esta información deberá ser constantemente actualizada de conformidad con las exigencias formales establecidas a nivel interno por la EMPRESA.

**ART. 10.- FALSIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** El aspirante a ser trabajador de la Empresa deberá declarar que todos los datos son verdaderos y que no ha omitido u ocultado ninguna información que pueda ser relevante para la decisión de su contratación por parte de la empresa.

En caso de falsedad en la información proporcionada por el aspirante, falta de autenticidad o adulteración de la información, automáticamente el aspirante será descartado del proceso de selección; y, en caso de que éste ya haya sido contratado, será causal suficiente para solicitar el visto bueno.

**ART. 11.- REFERENCIAS:** La Empresa podrá solicitar las referencias que estime necesarias sobre el aspirante reservándose la libertad de verificar la información antes y/o después de su contratación, así como los demás datos presentados. Después de verificar los datos obtenidos, la Empresa se reserva el derecho de contratar o no al aspirante, sin que esto implique derecho alguno a ocupar esta vacante.

**ART. 12.- TIPOS Y CONDICIONES DE LOS CONTRATOS:** - Cumplidos los requisitos de admisión que fija el presente Reglamento se celebrará el contrato de trabajo por escrito de conformidad con las disposiciones establecidas en el Código del Trabajo y se firmará un ejemplar que quedará archivado en la carpeta del personal que administra Gestión del Talento Humano, la copia del contrato, así como su respectivo registro en las plataformas designadas por el MDT, estará a disposición de los trabajadores en la plataforma designada por GLOBAL SUPPORT para este efecto.

El empleador podrá celebrar válidamente cualquier tipo de contrato con sus empleados, utilizando las diferentes modalidades permitidas por la ley.

**ART. 13.- PROTECCIÓN DE DATOS:** En virtud de lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, el EMPLEADOR en relación con las bases legitimadoras que le facultan el tratamiento de los datos personales de sus TRABAJADORES, establecerá las medidas técnicas, organizativas, jurídicas y administrativas tendientes al cabal cumplimiento de sus obligaciones en la materia, para lo cual establecerá políticas, protocolos, lineamientos y cualquier otra regulación interna. Tales instrumentos serán de obligatorio cumplimiento para todos los TRABAJADORES, su inobservancia será considerada como falta grave y sancionada de conformidad con este Reglamento en el capítulo de sanciones y su procedimiento.

GLOBAL SUPPORT S.A. podrá exigir a sus Trabajadores el uso de tarjetas de identificación en las cuales conste el nombre y apellido, el cargo del Trabajador y fotografía del mismo.

**ART. 14.- AVISO DE ENTRADA AL IESS:** En cumplimiento a las normas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, la Empresa realizará el registro del nuevo colaborador desde su primer día de trabajo.

**ART. 15.- TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL:** Los trabajadores cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la empresa por las causas, estipuladas en el Art. 169 del Código del Trabajo y el presente Reglamento, la Empresa suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación de haberes detallada según los términos que establece el Código del Trabajo.

### **CAPITULO III**

#### **DE LAS JORNADAS DE TRABAJO, HORARIOS Y CONTROL DE ASISTENCIA**

**ART. 16.- DE LA JORNADA MÁXIMA:** La jornada máxima de trabajo será de ocho (8) horas al día, dando un total de 40 horas semanales, en 5 días a la semana con 48 horas consecutivas de descanso, jornada que podrá ser dividida de acuerdo a las necesidades de producción de la empresa, en cumplimiento de su actividad económica, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 47 y 57 de Código del Trabajo. El descanso entre jornada y jornada será definido de la misma manera.

Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de la empresa previa aprobación del Ministerio del Trabajo.

De conformidad con lo dispuesto en el Art. 50 del Código del Trabajo, la empresa podrá exigir al trabajador que realice su labor cualquier día de la semana incluyendo los días de descanso obligatorio; estableciendo los turnos correspondientes para no interrumpir las funciones y actividades de la empresa. La empresa se reserva el derecho de otorgar los días de descanso correspondientes a la semana de labores, los cuales serán considerados como jornada ordinaria de trabajo sin derecho a recargo alguno.

No habrá limitaciones de jornada para los trabajadores que desempeñen cargos de dirección o confianza, los cuales deberán laborar todo el tiempo que fuere necesario para cumplir con sus deberes y obligaciones, sin que el servicio prestado fuera del horario antedicho constituya trabajo suplementario, ni implique sobre remuneración alguna; todo lo anterior indicado en conformidad con el Art. 58 del Código del Trabajo

**ART. 17.- DIVISIÓN DE JORNADA:** La jornada ordinaria de trabajo podrá ser dividida en dos partes previo acuerdo entre los contratantes, con un reposo mínimo de treinta (30) minutos y hasta de dos (2) horas después de las cuatro primeras horas de labor.

**ART. 18.- CLASES DE JORNADA Y HORARIOS:** Las jornadas de trabajo se realizarán exclusivamente de lunes a viernes, durante ocho horas diarias máximo.

Cualquier jornada de trabajo diferente, deberá contar con la aprobación previa del jefe departamental.

**ART. 19.- HORAS EXTRAORDINARIAS Y SUPLEMENTARIAS:** Los trabajos en horas suplementarias o extraordinarias deberán ser autorizados previamente por el jefe inmediato.

El pago de horas suplementarias no es aplicable a los trabajadores comprendidos en los casos previstos en el Art. 58 del Código del Trabajo.

En circunstancias necesarias, los Trabajadores concurrirán a laborar en jornadas suplementarias previo acuerdo con el empleador, dentro del límite señalado por la ley.-

La empresa reconocerá las jornadas suplementarias o extraordinarias de trabajo debidamente autorizadas y pagará con los recargos de ley, de conformidad con las estipulaciones individuales de cada contrato de trabajo.-

Además, los trabajadores laborarán cuando se requiera aumento de la jornada por causa de fuerza mayor, de amenazar u ocurrir algún accidente o riesgo o, cuando para la Empresa sean indispensables trabajo de mantenimiento de las instalaciones, y equipos, en cuyo caso se pagará también con los recargos de ley y demás beneficios legales.-

No se considerarán trabajos de horas suplementarias o jornadas extraordinarias las que realicen los trabajadores para compensar permisos y las horas que sean empleadas para corregir errores en la ejecución de sus labores o culminación de tareas pendientes que por varios motivos no las hayan terminado dentro de su jornada laboral habitual.

**ART. 20.- REGISTROS DE ASISTENCIA:** Todo empleado está obligado a someterse a los sistemas de registro de asistencia establecidos por la empresa para el control de la puntualidad y asistencia a su jornada laboral. El registro de asistencia se lo debe realizar de manera personal, ya que no es una actividad delegable.

La omisión de un registro a la hora de entrada o salida, hará presumir ausencia a la correspondiente jornada.

El incumplimiento de estas disposiciones reglamentarias será considerado como acto de indisciplina y se tramitarán conforme lo estipulado en el presente Reglamento.

En el caso de los empleados que estén ausentes de la oficina por comisión de servicios, la omisión del registro de asistencia deberá ser debidamente justificada por su jefe inmediato por escrito a Gestión de Talento Humano.

**ART. 21.- PUNTUALIDAD:** Todos los trabajadores se presentarán a desempeñar sus funciones con absoluta puntualidad.- En razón de la actividad de la Empresa, la puntualidad es indispensable, por lo que existirá un margen máximo de tolerancia de 5 minutos para su ingreso. Si un trabajador llegare pasado el margen de tolerancia, la Empresa aplicará la acción disciplinaria correspondiente.

#### **CAPITULO IV DE LOS PERMISOS, FALTAS Y LICENCIAS**

**ART. 22.- CONSIDERACIONES GENERALES:** Ningún trabajador podrá abandonar su lugar de labor asignado durante las horas laborables sin el respectivo permiso escrito del superior jerárquico competente y autorizado para ello; permisos que serán concedidos en casos de enfermedad, calamidad doméstica, requerimiento de autoridad, ejercicio del sufragio y en general en los casos permitidos por la ley.

En caso de requerir permisos por asuntos personales, el jefe inmediato es el responsable de discernir el caso para autorizar o no dicho permiso.

En caso de no contar con el permiso escrito del jefe inmediato, se considerará como abandono de trabajo.

**ART. 23.- ABANDONO DEL TRABAJO:** Se considera abandono de trabajo, si el trabajador se ausentare injustificadamente por más de tres días consecutivos dentro de un periodo mensual de treinta días sin justa causa debidamente comprobada, constituirá falta grave y será sancionado de acuerdo a lo estipulado en el Código del Trabajo y dará lugar a la terminación de su relación laboral.

**ART. 24.- PERMISOS:** Ningún trabajador podrá abandonar su sitio de trabajo durante las horas de labor sin cumplir con las siguientes disposiciones:

1. Los permisos remunerados serán concedidos únicamente por calamidad doméstica debidamente comprobada, requerimiento por escrito de autoridad competente, ejercicio del derecho a voto, enfermedad, orden médica siempre y cuando no superen los tres días y en los demás casos previstos en la Ley y en este reglamento.
2. Los trabajadores están obligados a pedir personalmente permiso por lo menos con 24 horas de anticipación y no podrán ausentarse del lugar de trabajo sin haber recibido la correspondiente autorización. Exceptuando casos de emergencia.
3. En caso de calamidad doméstica, el empleado por cualquier medio en forma inmediata de acontecida esta situación, deberá informar de la misma a su jefe inmediato. Es responsabilidad del colaborador entregar los respaldos que justifiquen su ausencia máximo 72 horas laborables después de sucedido el evento.
4. La ausencia por enfermedad deberá ser justificada mediante certificado médico debidamente sellado por el IESS en plazo máximo de 72 horas laborables, presentando los documentos correspondientes que validen la ausencia.
5. Si después de vencido el plazo de permiso el empleado no se reintegra sin causa justificada, se sujetará a las sanciones disciplinarias correspondientes e inclusive pueda ser causa para la terminación del contrato.

**ART. 25.-TIEMPO MÁXIMO DE PERMISO:** Todo permiso tendrá como máximo una duración de 4 horas. Este tiempo será recuperado en tiempo fuera de la jornada laboral, sin que ello signifique jornada suplementaria. Adicionalmente, se considerará lo siguiente:

1. Si supera este tiempo se cargará el día entero como vacación.
2. Si el permiso es por días, los mismos deberán ser cargados a vacaciones o a su vez recuperados fuera de la jornada laboral habitual sin que ello signifique horas suplementarias.
3. En caso de que el permiso sea el día viernes o el último día laborable de su jornada, se deberá tomar la semana integral para registrar el mismo como vacaciones, de conformidad con la política adoptada por la compañía.

Todo permiso deberá contar con la previa autorización del jefe inmediato y validación de talento humano, para lo cual se llevará el registro correspondiente.

**ART. 26. AUSENCIA POR CALAMIDAD DOMÉSTICA:** Se entenderá por calamidad doméstica todo suceso familiar cuya gravedad afecte el normal desarrollo de las actividades del trabajador, entre las cuales podemos contemplar los siguientes hechos:

1. El fallecimiento de parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad.
2. Accidentes o enfermedades graves que requieran de hospitalización de parientes hasta primer grado de consanguinidad o afinidad.
3. Todo hecho que requiera la presencia urgente y necesaria del trabajador en su domicilio a fin de evitar un desastre.

El permiso por calamidad doméstica será máximo de 3 días, como lo contempla el Código del Trabajo. En caso de no entregar los respectivos respaldos del permiso, se tomará la ausencia como falta injustificada y se tomarán las medidas pertinentes.

El trabajador que haya proporcionado información falsa, con el objeto de que se otorgue el permiso, incurrirá en falta grave.

**ART. 27.- LICENCIA SIN SUELDO:** Se concederá licencia sin sueldo únicamente bajo la autorización de la Gerencia General y en los casos de paternidad o maternidad, que el colaborador solicite su licencia opcional y voluntaria sin remuneración, hasta por quince (15) meses adicionales al período legal de maternidad o paternidad, para atender al cuidado de los hijos. Para esto se firmará el respectivo documento de solicitud para este tipo de licencia. Esta licencia aplicará también para el caso de padres o madres adoptivos.

El período en que los trabajadores hagan uso de la licencia o permiso, conforme a lo establecido en el presente artículo, será computable a efectos de antigüedad.

Si luego del uso de la licencia sin remuneración a la que se acoja el padre o la madre fuesen despedidos por este hecho, se considerara despido ineficaz.

**ART. 28.- LICENCIA CON SUELDO:** Se concederá licencia con sueldo únicamente bajo la autorización del Gerente General de la Empresa, en los siguientes casos:

1. En casos de accidentes de trabajo. Cuando la ausencia supere los tres días, la empresa reconocerá el salario proporcional correspondiente al subsidio.
2. Durante los quince (15) meses a partir de que haya concluido su licencia por maternidad, la jornada de la madre lactante durará seis (6) horas, de conformidad con la necesidad de la beneficiaria.
3. Por paternidad, el trabajador tiene derecho a quince días calendario, a partir del día de nacimiento de su hijo, en los casos de nacimiento múltiple o parto por cesárea se prolongará por cinco días más, hecho que se tendrá que justificar con la presentación del certificado médico de nacido vivo.
4. En los casos de que la hija o hijo haya nacido prematuro o en condiciones de cuidado especial, se prolongará la licencia por paternidad con remuneración, por ocho días más y cuando la hija o hijo haya nacido con una enfermedad, degenerativa, terminal o irreversible, o con un grado de discapacidad severa, el padre podrá tener una licencia con remuneración por veinte y cinco días, hecho que se justificará con la presentación de un certificado médico otorgado por un facultativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y, a falta de éste, por otro profesional.

5. En caso de fallecimiento de la madre durante el parto o mientras goza de la licencia por maternidad, el padre podrá hacer uso de la totalidad, o en su caso, de la parte que reste del periodo de licencia que le hubiere correspondido a la madre si no hubiese fallecido.
6. Por calamidad doméstica debidamente justificada hasta por tres días.

## **CAPITULO V DE LAS VACACIONES ANUALES**

**ART. 29.- DERECHO A VACACIONES:** La empresa en cumplimiento de lo previsto en los Art. 69 al 78 del Código del Trabajo vigente, garantiza a sus trabajadores el derecho de gozar de sus vacaciones anuales, las cuales deberán ser mínimo de 7 días ininterrumpidos de descanso incluidos los días no laborables y feriados. Se puede otorgar uno o dos periodos en el año para gozar de las vacaciones, previo acuerdo con el jefe inmediato.

Sin embargo si por razones de orden técnico o de confianza la empresa requiere de los servicios de sus trabajadores con derecho a gozar de sus vacaciones, podrá negar a ellos las vacaciones de ese año para acumularlas en el siguiente, de acuerdo a lo que dispone el Art. 75 del Código del Trabajo.

El trabajador podrá no hacer uso de sus vacaciones hasta por tres (3) años consecutivos a fin de acumularlas al cuarto año. Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios por más de cinco años a la empresa, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un (1) día de vacaciones por cada uno de los años excedentes, sin que este supere los quince días, el cual podrá recibir también en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes, a criterio del empleador.

Las vacaciones deberán solicitarse con un mínimo de 15 días de anticipación de forma escrita, las mismas que deberán tener la autorización del Jefe directo. Dicho documento deberá ser entregado al área de Talento Humano para registrar el goce efectivo de las mismas, caso contrario no se podrá otorgar las vacaciones solicitadas por el trabajador.

Previo a la salida a vacaciones de un trabajador, el jefe inmediato deberá verificar la disponibilidad de un remplazo y verificar la que todos los temas y actividades que puedan afectar al desarrollo de los procesos se encuentran gestionados y/o coordinados.

## **CAPITULO VI DE LAS REMUNERACIONES Y PERIODOS DE PAGO**

**ART. 30.- PAGOS DE LA REMUNERACIÓN:** Salvo los casos en que se convenga pagos parciales anticipados, el salario o sueldo se pagará en forma mensual, según lo acordado en el respectivo contrato de trabajo, directamente al Trabajador mediante transferencia bancaria a la cuenta designada para tal efecto para el trabajador.

**ART. 31.- MONTO:** El monto de los sueldos y salarios que percibe el Trabajador, cubre y comprende, de acuerdo con el Código del Trabajo, el pago que corresponde a los días de descanso obligatorio remunerado y comprendidos dentro del mismo periodo, quincenal o semanal, independientemente de la modalidad de trabajo, turnos y horarios.

**ART. 32.- COMPROBACIÓN Y ACEPTACIÓN:** Al momento de recibir su remuneración, todo Trabajador tiene el derecho de comprobar la exactitud de lo pagado, así como también la veracidad de los cálculos hechos para el pago de las jornadas extraordinarias o suplementarias u otros beneficios; los colaboradores tienen el derecho de reportar cualquier duda respecto a sus pagos dentro de las siguientes 72 horas de realizado el mismo.

GLOBAL SUPPORT hará llegar a cada colaborador mediante correo electrónico previamente registrado, el rol de pagos digital, el comprobante del pago digital, así como también pondrá a disposición de los colaboradores el acceso a sus comprobantes digitales a través de la intranet para que puedan revisarlos cuando consideren conveniente.

**ART. 33.- PAGO INTEGRO:** Para los efectos del pago íntegro de remuneraciones que corresponden al Trabajador, es necesario que se haya cumplido con el respectivo registro de asistencia donde consten las marcaciones de las jornadas de trabajo, es decir, las horas de entrada y salida, excepto para aquellos trabajadores que están sujetos al régimen establecido en el art. 58 del Código del Trabajo.

**ART. 34.- LIQUIDACIÓN DE HABERES.-** Cuando el Trabajador se desvincule de la empresa por cualquier motivo; y, tenga que recibir pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta y antes de recibir el valor que le corresponda, se le descontará los anticipos o préstamos adeudados a la empresa, de acuerdo con la ley y autorizados por escrito por el trabajador.

**ART. 35.- PERMISOS MÉDICOS.-** El pago de estos permisos se efectuará sólo por el tiempo que fuere debidamente justificado con el certificado otorgado por el I.E.S.S. y que será presentado en Gestión del Talento Humano; caso contrario se tendrán como faltas injustificadas.

Permisos médicos con remuneración de hasta tres días de descanso por prescripción médica deberán ser validados por el I.E.S.S. y el médico que la empresa designe.

En caso de ser mayor el tiempo de descanso, se registrará a los Reglamentos aplicables del IESS.

**ART. 36.- JUSTIFICACIÓN DE FALTAS.-** Las faltas se justificarán únicamente con la presentación de los documentos habilitantes que avalen la ausencia, validadas por Gestión del Talento Humano.

## **CAPITULO VII**

### **ATENCIÓN MÉDICA EN CASO DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y NORMAS DE SEGURIDAD**

**ART. 37.- CUMPLIMIENTO.-** Todos los Trabajadores deben acatar rigurosamente las normas y medidas de higiene, prevención y seguridad dispuestas por la Empresa relativas a manejo de equipos, procedimientos de trabajo, uso de vehículos y demás elementos de trabajo para evitar accidentes.

**ART. 38.- EXCLUSIÓN DE INGRESO.-**El Trabajador que se encontrare enfermo, así no estuviere incapacitado para el trabajo, pero que pueda constituir un peligro para la salud del personal; no podrá ingresar a laborar a su centro de trabajo provisionalmente hasta que el médico que la empresa designe, certifique que puede reanudar sus actividades laborales, de conformidad a disposiciones reglamentarias del I.E.S.S para estos casos.

De igual manera; y, para precautelar la integridad del propio trabajador y de sus compañeros, se prohibirá el ingreso de cualquier trabajador que presente signos visibles de encontrarse en estado etílico o bajo efectos de sustancias estupefacientes o psicotrópicas. Si de hecho el trabajador hubiese ingresado burlando los controles de entrada, ésta será una falta grave susceptible de solicitarse visto bueno para su desvinculación.

**ART. 39.- ATENCIÓN PRIMARIA.-** En caso de accidentes de trabajo, cualquier superior del Trabajador accidentado podrá disponer la inmediata prestación de primeros auxilios en cualquier centro médico más cercano al centro de trabajo o dispondrá el traslado del trabajador accidentado por cuenta de la Empresa, al dispensario médico del I.E.S.S más cercano al lugar de trabajo.

**ART. 40.- COMUNICACIÓN EN ACCIDENTES DE TRABAJO.-** En cualquier accidente de trabajo, el Trabajador está obligado a comunicar de inmediato a su superior, a Gestión del Talento Humano el suceso. Este incidente deberá ser reportado de forma oportuna a Riesgos del Trabajo del I.E.S.S para proceder a las respectivas investigaciones.

## **CAPITULO VIII PRINCIPIOS DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN**

**ART. 41.- GLOBAL SUPPORT S.A.** garantiza a sus trabajadores el pleno respeto a su dignidad, equidad de género y trato igualitario, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y las condiciones para desempeñar un trabajo saludable en un ambiente adecuado y propicio; el derecho al honor y al buen nombre, la protección de sus datos de carácter personal, a la intimidad personal y familiar.

**ART. 42.- INTEGRACIÓN Y DIVERSIDAD.-** La Empresa se compromete a proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y cualquier tipo de acoso. Cualquier empleado que cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia una persona, a consecuencia de raza, religión, sexo, género, orientación sexual, edad, discapacidad y que se trate de:

1. Tener el propósito de crear un lugar de trabajo ofensivo;
2. Tener el propósito de interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos;
3. Afectar el desempeño laboral; y,
4. Afectar en las oportunidades de crecimiento del trabajador.

Dentro del ambiente de trabajo, está prohibido a los trabajadores las siguientes manifestaciones discriminatorias o comportamientos no aceptados:

1. Demostrar un comportamiento en contra de una persona por su raza, religión, sexo, género, orientación sexual, edad, discapacidad.
2. Demostrar estereotipos, tratos y hechos negativos relacionados a raza, religión, sexo, género, orientación sexual, edad, discapacidad
3. Hacer comentarios verbales o escritos ofensivos hacia cualquier trabajador
4. Usar cualquier tipo de comunicación que atente a la integridad de una persona

El incumplimiento del presente artículo será sancionado como falta grave de indisciplina.

**ART. 43.- EQUIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO:** La Empresa se compromete a establecer conjunto de medidas, estrategias y prácticas para alcanzar la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres en el espacio de trabajo y eliminar la discriminación por razón de género.

La Empresa cuenta con procedimientos y políticas internas que garantizan el trato justo e igualitario entre hombres y mujeres en todos los aspectos laborales, tales como:

- Proceso de selección y contratación
- Acceso a formación y capacitación
- Procedimientos para promociones y ascensos
- Cargos y jerarquía - representación y participación femenina en los cargos directivos, ejecutivo, gerenciales, jefaturas
- Retribución económica e igualdad salarial
- Condiciones de trabajo, horarios, beneficios
- Equidad familiar y laboral;

Todo acto de discriminación de género deberá ser comunicado a Gestión de Talento Humano para su respectivo análisis.

El incumplimiento del presente artículo será sancionado como falta grave de indisciplina.

**ART. 44.- ACOSO SEXUAL:** Se entiende por acoso sexual a cualquier conducta no deseada de naturaleza explícitamente sexual, ejercida por un empleador o empleados dentro o fuera de la empresa, en actividades relacionadas con el trabajo y aun por medios virtuales o electrónicos, que tiene como efecto la ofensa, humillación o intimidación de la persona afectada.

En la Empresa está estrictamente prohibido cualquier tipo de acoso en el lugar de trabajo o fuera de él, en especial el acoso sexual a través de las siguientes manifestaciones:

1. Comportamiento sexual inadecuado.
2. Pedido de favores sexuales cuando se refiere a una conducta implícita o explícita es decir con el fin de ser promovido o de conseguir una decisión de cualquier tipo,
3. Cuando se intenta interferir en el desempeño de labores de una persona.
4. Contacto físico inapropiado como innecesarias caricias, rasguños, toques y palmadas.
5. Forzar a una persona, a tener relaciones sexuales.
6. Acoso verbal a través de vocabulario inadecuado con implicaciones sexuales o de doble sentido, ofendiendo a la persona.-
7. Uso de términos o gestos sexuales sugestivos para describir el cuerpo de una persona, vestimenta o actividad sexual o inclinación sexual.

Este tipo de manifestaciones se sancionará como falta grave de indisciplina.

Si alguien ha sido víctima de algún tipo de acoso sexual, tiene la obligación de informar y presentar su formal reclamo a la persona encargada de Gestión de Talento Humano de la Empresa.

En caso de que un trabajador sea testigo de este tipo de comportamientos, es obligación reportar a la persona encargada de Gestión de Talento Humano para que se inicien las investigaciones pertinentes. El incumplimiento de esta especial obligación será sancionado como falta grave de indisciplina, ya que se considerará complicidad de los comportamientos no deseados

La Empresa no tolerará ninguna forma de represalia o acción negativa en contra de un empleado que haya hecho un reclamo de buena fe, de acoso y discriminación. Todo reclamo será investigado, será tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

**ART. 45.- ACOSO LABORAL:** En la empresa está totalmente prohibido realizar actos que constituyan acoso laboral, este tipo de manifestaciones se sancionará como falta grave de indisciplina; y, será considerado como una causa suficiente para obtener el visto bueno correspondiente en contra de la persona que haya ejercido actos de acoso u hostigamiento laboral.

Si alguien ha sido víctima de algún tipo de acoso laboral, tiene la obligación de informar y presentar su formal reclamo a la persona encargada de Talento Humano de la Empresa.

En caso de que un trabajador sea testigo de este tipo de comportamientos, es obligación reportar a la persona encargada de Talento Humano, para que se inicien las investigaciones pertinentes. El incumplimiento de esta especial obligación será sancionado como falta grave de indisciplina, ya que se considerará complicidad de los comportamientos no deseados

La Empresa no tolerará ninguna forma de represión o acción negativa en contra de un empleado que haya hecho un reclamo de buena fe, de acoso y discriminación.

Todo reclamo sobre acoso u hostigamiento laboral será investigado, será tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

Pueden considerarse como acoso -sin que sea una lista exhaustiva-, las siguientes conductas: Ofender o humillar a alguien física o verbalmente; Gritar, amenazar o intimidar a alguien; Hacer chistes o comentarios desagradables u ofensivos sobre la raza, nacionalidad, lugar de nacimiento, religión, edad, identidad de género, orientación sexual, estado civil, idioma, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, estado de salud, discapacidad, tamaño físico o el peso, de una persona. Cualquier otra conducta que pueda ser considerada atentatoria contra la dignidad de la persona que la recibe hecha con la intención de causarle humillación o daño.

También será considerado acoso laboral cuando exista un incidente único pero muy grave, que objetivamente haya causado un efecto perjudicial y duradero al trabajador y que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral.

Se entiende por acoso moral laboral (mobbing) a toda acción u omisión que crea, de manera inapropiada o sin razón, un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil u ofensivo.

Expresamente se prohíbe a los trabajadores, entre otros:

1. Ejercer ningún tipo acoso o violencia en contra de otros compañeros de trabajo, superiores, subordinados, contratistas o autoridades con quienes tenga contacto en virtud del ejercicio de sus funciones.

2. Atentar de cualquier forma contra la integridad física o psíquica de una persona.
3. Utilizar frases o apodosos racistas, hacer comentarios ofensivos acerca de las creencias religiosas, convicciones políticas, preferencia sexual, situación social o económica o cualquiera que implique un menoscabo en la integridad del miembro de la comunidad laboral.
4. Hacer referencias ofensivas a la discapacidad mental o física de una persona o familiar.
5. Difundir información lasciva, agresiva, íntima o privada de una persona.
6. Realizar actos o amenazas de violencia física o verbal.
7. Mobbing.

**ART. 46.- TRABAJO FORZOSO:** Para la OIT, el trabajo forzoso u obligatorio designa: "todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza de una pena cualquiera y para el cual dicho individuo no se ofrece voluntariamente" Bajo esta premisa, la Empresa mantendrá una relación laboral libre y voluntaria con sus trabajadores, nos comprometemos a no recurrir al trabajo forzoso o realizado bajo coacción y a velar por el equilibrio entre el ámbito profesional y personal de todos nuestros colaboradores.

En caso de que un trabajador sea testigo de este tipo de comportamientos, es obligación reportar a la persona encargada de Talento Humano, para que se inicien las investigaciones pertinentes. El incumplimiento de esta especial obligación será sancionado como falta grave de indisciplina, ya que se considerará complicidad de los comportamientos no deseados.

La Empresa no tolerará ninguna forma de represión o acción negativa en contra de un empleado que haya hecho un reclamo de buena fe.

**ART. 47.- AMBIENTE DE TRABAJO SALUDABLE:** La OMS define textualmente un entorno de trabajo saludable como: "Un entorno de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo".

Dentro de la Empresa mantenemos practicas que nos preocupamos por el bienestar físico y mental de nuestros empleados, mediante estrategias, políticas y prácticas orientadas a cuidar de los trabajadores.

**ART. 48.- POLÍTICA DE DROGAS, ALCOHOL Y TABACO:** La Empresa reconoce que su futuro depende de la salud física y mental de sus trabajadores. El uso y comercialización de drogas afecta la imagen de la Empresa. La posesión, uso y venta de drogas ilegales y el consumo de bebidas alcohólicas y tabaco, está estrictamente prohibido, en las instalaciones de la Empresa.

Cualquier empleado que se halle bajo la influencia del alcohol o drogas, no podrá asistir a cumplir con su jornada de trabajo y su incumplimiento será sancionado como falta grave.

Todo empleado está en la obligación de notificar a la Empresa, por seguridad personal y de los demás trabajadores, el uso de medicación que pueda afectar su desempeño y comportamiento.

**ART. 49.- VIOLENCIA CONTRA LA MUJER:** Está prohibida la violencia contra la mujer. Se entiende por violencia todas aquellas conductas explícitas o implícitas que obstaculicen el acceso al empleo, la contratación, el ascenso, la estabilidad o la permanencia y, en general, que impidan un bienestar laboral por motivaciones y prejuicios de género.

Los trabajadores están, especialmente, prohibidos, entre otros, de:

1. Replicar estereotipos de género sobre los roles de las mujeres o los hombres en el trabajo.
2. Realizar bromas en este mismo sentido o adoptar conductas que directa o indirectamente impliquen menoscabar el sentido de igualdad entre hombres y mujeres.

**ART. 50.- DISCRIMINACIÓN:** Está prohibida la discriminación de cualquier tipo. Se entenderá como discriminación a cualquier diferenciación o exclusión hacia una o más personas, basados en la identidad de género, orientación sexual, sexo, género, edad, discapacidad, portar VIH/SIDA, etnia, tener o desarrollar una enfermedad catastrófica, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, por encontrarse en período de gestación, lactancia o cualquier otra cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente,, que tenga por efecto o resultado anular, alterar menoscabar o impedir el pleno ejercicio de los derechos, .

Se entenderá también discriminación de una persona cuando se prefiera a una persona sobre otra como por ejemplo únicamente por su género y no sus capacidades.

**ART. 51.- DENUNCIAS:** Si un TRABAJADOR conoce un caso que podría implicar acoso, discriminación o cualquier forma de violencia contra la mujer, deberá reportarlo con transparencia y responsabilidad a la empresa según lo determinado en el Protocolo para la prevención de acoso, discriminación y todas las formas de violencia contra la mujer vigente de la Compañía. La Compañía realizará la investigación interna.

**ART. 52.- SANCIÓN:** El estar incurso en alguna de las prohibiciones de este título se considerará como una falta muy grave y habilitará a la terminación del contrato de trabajo, previo visto bueno.

## **CAPITULO IX USO DE LOS RECURSOS**

Los empleados solo pueden hacer uso de los recursos de la empresa para tareas oficiales y de relación a la actividades económica de la empresa; razón por la cual, está estrictamente prohibido el uso de recursos para actividades personales ya que esto interfiere en el desempeño de labores.

**ART. 53.- USO DE VEHICULOS.-** El Trabajador que utilice vehículos de la empresa para el cumplimiento de su trabajo, deberá tener sus documentos de conducir en regla y actualizados y, una copia de los mismos deberá entregar al área de Gestión del Talento Humano.

Además será responsable del buen uso del bien entregado, en caso de no cumplir con esta disposición, será considerado como falta grave y se aplicará lo determinado en el presente reglamento interno de trabajo.

**ART. 54.- USO Y MANTENIMIENTO DE UNIFORMES, ROPA DE TRABAJO.-** El Trabajador tiene la obligación de utilizar y mantener conforme a las normas internas, los uniformes, ropa de trabajo y todo implemento dotado por la empresa para el ejercicio de sus funciones.

Queda prohibido el uso del uniforme o identificación de la Compañía en situaciones no laborales.

La violación al presente artículo se considerará falta grave conforme el presente Reglamento.

**ART. 55.- USO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS.-** El trabajador tiene la obligación de cuidar los equipos tecnológicos entregados para el correcto desempeño de sus funciones, está prohibido el uso de equipos para fines personales.

## **CAPÍTULO X**

### **CONDUCTAS ÉTICAS, CONFLICTO DE INTERÉS, CONFIDENCIALIDAD**

**ART. 56.- CONDUCTA ÉTICA.** Todos los TRABAJADORES de la Compañía están obligados, en todo momento, a demostrar una conducta ética.

**ART. 57.- ACEPTACIÓN DE REGALOS, ATENCIONES Y PROPINAS.** Los TRABAJADORES de GLOBAL SUPPORT S.A. , por regla general no podrán aceptar regalos de parte de clientes o proveedores o de cualquier persona o empresa interesada en obtener algún negocio con GLOBAL SUPPORT S.A., más aún si tienen la intención de lograr favores y/o un trato preferencial.

En el evento de que empresas proveedoras de GLOBAL SUPPORT S.A. realizaran invitaciones a TRABAJADORES de la EMPRESA, con el fin de hacerles conocer sus instalaciones u actividades, los TRABAJADORES, podrán acudir a tales invitaciones únicamente si ha sido autorizado tal asistencia por escrito y únicamente si GLOBAL SUPPORT S.A. asume los gastos de transporte y hospedaje de las personas que asistan en su representación.

En ninguna circunstancia, un TRABAJADOR podrá solicitar directa o indirectamente regalos de cualquier índole, gratificaciones, dinero u otros alicientes personales o favores a los proveedores o clientes.

Todo tipo de aliciente ofrecido con el objetivo de influir sobre cualquier decisión basándose en algo que no se relaciona directamente con los méritos se denomina "propina", las cuales quedan expresamente prohibidas y su aceptación, constituirán falta muy grave al presente Reglamento.

**ART. 58.- CONFLICTO DE INTERÉS.** Los TRABAJADORES de GLOBAL SUPPORT S.A. que mantienen un contrato de trabajo con la Empresa y mientras la relación laboral se encuentre vigente, no podrán bajo ninguna forma prestar sus servicios en otra empresa que se dedique al mismo giro de negocio que GLOBAL SUPPORT S.A., excepto cuando tengan autorización expresa y escrita del Empleador; y siempre y cuando no haya conflicto de intereses, calificación que corresponde al Empleador, a través del Comité de Ética, establecido para el efecto.

**ART. 59.- INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.** Toda la información a la cual un TRABAJADOR tenga acceso en el desarrollo y desempeño de su trabajo es reservado, estrictamente confidencial y de propiedad exclusiva de la EMPRESA. El TRABAJADOR se compromete a guardar estricta reserva sobre la información a que tuviere acceso de GLOBAL SUPPORT S.A.

En caso de que el TRABAJADOR incumpla con lo estipulado en el presente artículo, indemnizará a LA EMPRESA por los daños y perjuicios ocasionados, en los casos y en la medida que lo disponga la autoridad competente.

En consecuencia, deberá mantener la debida reserva de la información, documentación u otros secretos a los que tuviere acceso en virtud del trabajo que desempeña o de cualquier otra

información de la cual tuviere conocimiento por sus funciones o por cualquier otro medio. Por tal motivo, deberá guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales u operativos de la EMPRESA y mantener la máxima reserva sobre los asuntos administrativos y de correspondencia de aquella.

Es de vital importancia tener en cuenta que principal pero no exclusivamente la información relativa a volúmenes y precios de ventas, formulación, costos, márgenes, inversiones en apoyo, etc., de la EMPRESA es estrictamente confidencial y por tanto se encuentra calificada como información confidencial.

El TRABAJADOR, está obligado a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre toda la información calificada como confidencial. La confidencialidad se debe mantener en la oficina, en el hogar, en los sitios públicos y en los compromisos sociales de cualquier índole.

Es necesario el manejo honesto de la información, por lo tanto, no es permitido utilizarla para beneficio personal o de terceros, o para perjudicar los intereses de la EMPRESA.

Igualmente, las personas que tengan contacto con datos referentes al conocimiento de nuevos productos o descubrimientos significativos, cifras de ventas, beneficios y contratos importantes, deberán manejarlos únicamente para los intereses de la empresa.

Esta información es confidencial, por tanto, no deberá ser divulgada a nadie, ni siquiera a otros empleados de la Compañía, excepto a personas que necesiten conocerla para la realización de su trabajo.

Toda violación a lo descrito en la presente norma constituye falta muy grave al presente Reglamento y será causal suficiente para dar por terminada la relación de trabajo previo visto bueno.

## CAPÍTULO XI

### PERSONAL QUE MANEJA DINERO, VALORES, Y/O BIENES DE LA COMPAÑÍA

**ART. 60.- RESPONSABILIDAD.** Los trabajadores que tuvieran a su cargo dinero, valores, maquinaria, vehículos o bienes de la Compañía son personal y pecuniariamente responsables de todo daño, pérdidas o deterioro, salvo que aquellos que provengan del normal uso, o de caso fortuito o fuera mayor debidamente comprobado.

**ART. 61.- REGLAS GENERALES.** Para la aplicación de la responsabilidad señalada en el artículo precedente se tomará en cuenta lo siguiente:

1. Se considera que los trabajadores cuando retiran útiles, equipos, implementos y de más materiales de trabajo, los reciben en buen estado, a menos que hagan constar lo contrario o la existencia de alguna novedad al momento de la recepción. Si durante el trabajo una herramienta sufriera algún daño o funcionare inadecuadamente, deberá comunicarse inmediatamente al jefe superior.
2. Se entenderá que el trabajador ha devuelto las herramientas, útiles, equipos, etc., en buen estado; si el funcionario autorizado por la Compañía, al momento de recibirlas, no hiciere constar algún daño en ellas.

3. Toda avería, deterioro o pérdida de herramientas, equipos, maquinaria, etc., deberá ser comunicada de inmediato al jefe superior. El Trabajador responsable de esto está obligado a pagar el valor o a reemplazar el bien. En caso de restitución, los bienes averiados quedarán en propiedad de la Compañía.

**ART. 62.- ACCIONES LEGALES DE LA COMPAÑÍA.** Si como consecuencia de cualquier arqueo, auditoría, examen contable, balance, inventario, liquidación de ventas o cualquier sistema, se establecieran faltantes imputables a uno o más trabajadores; deberán responder ante las acciones legales que tome la Compañía. Los faltantes imputables a uno o más trabajadores se consideran una falta de probidad y, por lo tanto, una falta muy grave.

## **CAPITULO XII OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LA EMPRESA**

**ART. 63.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA:** Son obligaciones de la empresa además de las establecidas en el Art. 42 del Código del Trabajo, las siguientes:

- a) Llevar un registro actualizado de los trabajadores en el que consten los datos necesarios que relacionen con la prestación de labores y las actividades de los trabajadores de la empresa.
- b) Proporcionar a todos los trabajadores las condiciones necesarias para el desempeño de sus funciones.
- c) Establecer canales de comunicación para que los trabajadores extiendan sus reclamos o sugerencias, para fomentar y mantener la satisfacción y la comunicación de los colaboradores, promoviendo la libertad de expresión y generando respeto a los distintos criterios.
- d) Atender dentro de las previsiones de la ley y de este Reglamento, los reclamos de los trabajadores.
- e) Facilitar a las autoridades competentes las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento de legislación local aplicable.
- f) Reconocer y respetar el derecho de los trabajadores a la libertad de asociación y negociación colectiva.
- g) Pagar al trabajador reemplazante una remuneración no inferior al salario básico que corresponda al reemplazado.
- h) Conceder permiso o declarar en comisión de servicio sin sueldo hasta por un año al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos.  
El becario, al regresar al país, deberá prestar sus servicios por lo menos durante dos años en la misma empresa.  
Los permisos por estudios se otorgarán hasta tres horas, para estudios de educación media y superior, previa certificación de una institución educativa legalmente reconocida.  
Los permisos serán justificados por el trabajador y serán recuperados conforme el acuerdo de las partes sin que las horas recuperadas generen recargo alguno en su remuneración.
- i) Mantener un ambiente de trabajo seguro, libre de discriminación, acoso y todo tipo de violencia contra los trabajadores

**ART. 64.- PROHIBICIONES DE LA EMPRESA:** Son prohibiciones de la empresa además de las establecidas en el Art. 44 del Código del Trabajo, las siguientes:

- a) Imponer multas que no se hallen previstas en el Reglamento Interno de Trabajo legalmente aprobado.
- b) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo o por cualquier motivo.
- c) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores.
- d) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores de la empresa.
- e) Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo
- f) Obligar a realizar trabajos forzados a los colaboradores o que atenten contra su dignidad.
- g) Realizar preguntas discriminatorias durante el proceso de selección, ni exigir documentos distintos de los que refieran a las competencias y capacidades del postulante con la finalidad de verificar si se adecúan a la vacante respectiva

### **CAPITULO XIII DE LAS OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES EN GENERAL:**

**ART. 65.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES:** Los Trabajadores de GLOBAL SUPPORT S.A. tendrán que cumplir las obligaciones que les corresponde en el fiel desempeño de sus labores, según lo establecido en los contratos individuales de trabajo, Código del Trabajo, por la ley y adicionalmente las siguientes:

1. Sujetarse y cumplir fielmente las leyes laborales y el contrato de trabajo en todos sus términos estipulados.
2. Cumplir con las funciones y obligaciones propias de su cargo y demás determinadas en el Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo, Código del Trabajo, Código de Ética y Conducta de la empresa, siempre que estas no atenten contra las disposiciones legales y del presente instrumento
3. Cumplir con lo estipulado en los Planes de Igualdad y Políticas de Prevención de Discriminación, Acoso y Violencia.
4. Cumplir estrictamente con las labores encomendadas y disposiciones de su jefe inmediato, respecto a las actividades o responsabilidades propias de su cargo.
5. Respetar en forma permanente a los superiores y compañeros de trabajo, sin excepción alguna.
6. Proporcionar al área de Talento Humano los datos requeridos sobre su cambio de estado civil y nacimiento de hijos, cuando fuere el caso, dentro de los 5 días calendario posterior al suceso.
7. Cumplir estrictamente los horarios y turnos de trabajo previa autorización de la Dirección Regional del Trabajo, en cumplimiento con el Art. 14 del presente reglamento.
8. Cuidar de la seguridad personal y la de los demás trabajadores de la empresa, acatando las normas de higiene y seguridad ordenadas por las autoridades competentes.
9. Permanecer durante la jornada de trabajo en el lugar donde debe desempeñarlo.
10. Recibir y aceptar de buena forma órdenes, instrucciones y correcciones relativas a la conducta y al trabajo.
11. Hacer las observaciones, reclamos, solicitudes y sugerencias a que hubiere lugar, por intermedio de su superior jerárquico y en debida forma.
12. Mantener la actividad y ejecución del trabajo dentro de los límites técnicos establecidos o suspenderlos en los casos ordenados.

13. Prestar toda su colaboración en los casos de siniestros o riesgos inminentes que afecten o puedan afectar a las personas y/o bienes de la empresa.
14. Colaborar en las actividades que su jefe inmediato solicite en pro de mejora del proceso al que pertenezca.
15. Cuidar debidamente los materiales, y equipos a su cargo, con el objeto de conservarlos en perfecto estado de funcionamiento debiendo además dar aviso a sus superiores jerárquicos en los casos que dichos implementos sufrieren algún daño o desperfecto, para la inmediata reparación.
16. Realizar el trabajo que le corresponde dando cumplimiento a los procedimientos e instrucciones propias de la empresa, evitando así todo daño, desperdicio, desperfecto o desmejora de las gestiones a su cargo. Los daños imputables a su incumplimiento serán responsabilidad del Trabajador y la empresa seguirá las acciones pertinentes, debidamente comprobado.
17. Informar oportunamente a sus superiores todo aquello que a su juicio pueda perjudicar o entorpecer la marcha normal y óptima de su trabajo o de la empresa.
18. Suministrar a sus superiores toda la información completa y detallada de cualquier daño o novedad que se produzca en los bienes o intereses de la empresa y de sus clientes.
19. Registrar su asistencia a laborar en el sistema de control de asistencia definido por la empresa.
20. Asistir a las reuniones y capacitaciones que la empresa convoca.
21. Solicitar en debida forma y por escrito los permisos con la anticipación establecida.
22. Entregar los respaldos pertinentes que justifiquen las faltas en caso de ausencia a la jornada laboral y dentro de los tiempos establecidos.
23. Mantener en debida reserva las políticas de la empresa, procedimientos datos, especificaciones técnicas, secretos, métodos, sistemas y en general cualquier mecanismo relacionado con la información, tecnología y a cualquier otro aspecto a la cual tendrá acceso, sujetándose a las responsabilidades que marca la ley .
24. Informar de cualquier tipo de soborno o corrupción dentro y fuera de la organización.
25. Demostrar en todo momento honestidad, veracidad y transparencia en su actuar con los clientes, proveedores, jefes, compañeros, accionistas y la comunidad en general.
26. Los jefes de proceso y supervisores en general, son responsables del desempeño del personal a su cargo así como de la puntualidad de los Trabajadores.
27. Cuidar que no se desperdicien los materiales que el trabajador recibe para su labor y, devolver todo cuanto no fuere utilizado.
28. Realizar individual y/o colectivamente los trabajos que se les confían con absoluta responsabilidad, eficiencia y honradez.
29. Prestar sus servicios en horas suplementarias o extraordinarias cuando la empresa por necesidades imprescindibles así lo requiera.
30. Supervisar al personal asignado a su mando e informar inmediatamente cualquier novedad al superior jerárquico, respecto a su comportamiento y rendimiento en la ejecución de las labores asignadas.
31. Rendir cuentas sobre los dineros entregados para comisiones, compras u otras funciones de trabajo dentro de los 8 días posteriores de ejecutado el gasto.
32. Retirarse de las instalaciones de la empresa de forma inmediata una vez concluida su jornada de trabajo, salvo que estuviere autorizado para laborar en jornadas suplementarias o extraordinarias.
33. Responsabilizarse por el uso adecuado, limpieza y mantenimiento de uniformes, ropa de trabajo y equipos entregados por la Empresa para el trabajo.

34. Utilizar el uniforme y/o ropa de trabajo completo proporcionado por la empresa, de acuerdo al área a la que pertenezca el trabajador quien cuidará su aseo y aspecto personal.
35. Utilizar en debida forma los equipos de protección personal entregados por la empresa.
36. Mantener limpio y ordenado el sitio de trabajo o área donde realiza su labor, observando las medidas de higiene y cuidado precautelatorios de la salud señalados por la empresa, cumpliendo los procedimientos e instructivos de limpieza.
37. Reportar cualquier síntoma de enfermedad, corte o herida y dirigirse inmediatamente al dispensario médico.
38. Mantener casillero limpio y ordenado, en base a los lineamientos de la empresa

#### **CAPITULO XIV DE LAS PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES:**

**ART. 66.- PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES:** Además de las Prohibiciones establecidas en el Art. 46 del Código del Trabajo y en el presente Reglamento Interno, se prohíbe lo siguiente:

1. Divulgar información reservada inherente a los procesos internos de la empresa.
2. Suspender las labores, promover suspensiones o participar en ellas y que no estén permitidas por el responsable del área y por la Ley. En igual forma la demora para el inicio de la jornada de trabajo, sin fundamento legal.
3. Trabajar en la misma actividad para otra persona natural o jurídica mientras esté vigente su contrato con la empresa.
4. Presentarse a trabajar bajo los efectos de bebidas alcohólicas y/o estupefacientes e introducir o consumirlas durante la jornada de trabajo.
5. Intervenir en actividades políticas o religiosas en las instalaciones de la empresa.
6. Aceptar visitas para temas personales en los lugares de trabajo durante la jornada laboral, salvo casos estrictamente necesarios.
7. Alterar, borrar, rectificar, destruir o desaparecer documentación de la empresa.
8. Causar daños de cualquier índole a las pertenencias de la empresa, edificios, equipos de oficina, muebles, etc.
9. Ingresar celulares y equipos electrónicos no autorizados a su lugar de trabajo, salvo previa autorización.
10. Escribir leyendas o comunicaciones ofensivas a la dignidad de la empresa, de sus superiores o de sus compañeros de trabajo.
11. Realizar cualquier acto de discriminación de género, sexo, raza, discapacidad física o condición social a los miembros de la empresa.
12. Realizar cualquier acto que pueda ser considerado acoso sexual o acoso laboral.
13. Hacer préstamos en dinero u otros valores entre compañeros de la empresa considerándose faltas graves tales actos cuando impliquen usura o extorsión.
14. Dormir o distraerse de cualquier forma o distraer a los demás trabajadores durante la jornada de trabajo.
15. Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude u otros que impliquen el cometimiento de delito, reservándose la empresa el derecho a ejercer las acciones legales pertinentes.
16. Hacer trabajos personales o de terceros, utilizando los recursos de la empresa.
17. Revelar información que se le han confiado por el desempeño de sus funciones.
18. Utilizar las instalaciones de la empresa para reuniones que no sean de carácter laboral, sin autorización previa de su superior jerárquico.

19. Hacer afirmaciones falsas o tendenciosas sobre la empresa, sus superiores o sus actividades.
20. Insinuar, crear o propagar rumores que impliquen a la empresa, trabajadores, empleados, ejecutivos u otros.
21. Realizar cambios, modificaciones o alteraciones al uniforme y ropa de trabajo entregado por la empresa.
22. Fumar dentro de las instalaciones .
23. Ofender, hostilizar o agredir a los superiores o compañeros de trabajo.
24. Abandonar el sitio de labores sin previo permiso del superior jerárquico.
25. Tomar documentos, expedientes, etc. sin autorización de la empresa.
26. Realizar actividades de comercialización de productos dentro de las instalaciones.
27. Incitar, fomentar o participar en manifestaciones hostiles de cualquier clase contra la empresa, superiores o compañeros de trabajo.
28. Negarse a apoyar a otras áreas o procesos para los cuales el trabajador está debidamente capacitado.
29. Concurrir al trabajo portando armas de cualquier tipo, salvo que fuera guardia o vigilante.
30. Concluir la jornada de trabajo antes de la culminación de la misma, según los horarios y turnos establecidos, sin autorización expresa para ello.
31. Usar distractores digitales o impresos durante las jornadas de trabajo y que no tenga relación con el desempeño de sus funciones.
32. Utilizar los equipos o recursos de la compañía para asuntos personales, sin previa autorización.
33. Retirar, quitar, dañar o destruir la información de las carteleras que la Empresa tiene colocada en los diferentes lugares de trabajo.
34. Disminuir o descuidar intencionalmente el ritmo de trabajo encomendado.
35. Negarse sin causa justa a realizar las labores ordinarias que se le han encomendado.
36. Proporcionar datos falsos a la Empresa, respecto a su identificación o información que la empresa requiera.
37. Ingresar cualquier tipo de alimento y medicamento no autorizado, a las áreas que la compañía designe como restringidas.
38. Firmar a nombre de la compañía sin la autorización correspondiente de la Gerencia General, o utilizar para asuntos personales el nombre de la empresa, sus papeles, sellos o logotipos.
39. Las demás prohibiciones establecidas en la Código del Trabajo y leyes específicas inherentes a las funciones desempeñadas.

## **CAPITULO XV DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD**

**ART. 67.- PROPIEDAD INTELECTUAL:** Se entiende por propiedad intelectual creaciones tales como: marcas, lemas comerciales, diseños, dominios de internet, desarrollos, invenciones y otra información susceptible de ser registrada.

**ART. 68.-CONFIDENCIALIDAD:** Los trabajadores deberán guardar absoluta reserva y confidencialidad respecto a los temas inherentes de la Propiedad Intelectual, tales como:

- a) Tecnología, procedimientos, instructivos, registros, desarrollo de proyectos, listado de software, datos, artes, especificaciones.
- b) Se prohíbe a los trabajadores revelar y/o divulgar, a terceras personas cualquier tipo de información obtenida como resultado de: participación en reuniones estratégicas, acceso a documentación interna de la empresa, literatura e información de propiedad de clientes,

literatura e información de propiedad de proveedores, información personal de los trabajadores.

En caso de incurrir con esta prohibición será considerado como falta grave de este Reglamento e independiente de las acciones civiles y/o penales que dieran lugar a los hechos.

## **CAPITULO XVI DE LAS SANCIONES Y SU PROCEDER:**

**ART. 69.- TIPOS DE SANCIONES:** Para precautelar la disciplina y respeto en el desarrollo de sus actividades, GLOBAL SUPPORT S. A. establece dos clases de sanciones por infracciones a las normas del presente Reglamento Interno:

- Sanciones por faltas leves
  - Sanciones por faltas graves
- a) **FALTAS GRAVES:** Las faltas graves incluyendo las previstas en el Art. 66 de Prohibiciones del Trabajador y los numerales 1 al 7 del Art. 65 del presente Reglamento, darán lugar a que la empresa solicite el visto bueno ante la Inspectoría del Trabajo para dar por terminada la relación laboral, previo el trámite legal correspondiente.
- b) **FALTAS LEVES:** Las faltas leves, es decir, el incumplimiento de las obligaciones de los trabajadores expuestas en el Art 65. exceptuando los numerales 1 al 7, serán sancionadas o notificadas a los colaboradores de la siguiente manera:
1. Las faltas leves se dejará constancia mediante notificación dirigida al colaborador, bien sea de forma escrita o bien sea a su correo electrónico, en la que se le comunicará la falta en la que ha incurrido y se le advertirá que de continuar cometiendo faltas se procederá con la obtención del visto bueno correspondiente.
  2. Salvo lo indicado en el numeral anterior, el empleador podrá a su criterio en caso de reincidencia de faltas leves sancionar con multa de hasta el 10% del salario mensual del trabajador, o en caso de acumulación de notificaciones, iniciar el proceso de visto bueno para la desvinculación del trabajador.

La acumulación de tres (3) notificaciones por faltas leves dentro de un período de treinta días (30) días laborables será considerada como una falta grave, que dará origen para que la empresa pueda solicitar el visto bueno, de conformidad con la ley.

**ART. 70.- IMPOSICIÓN DE SANCIONES O COMUNICACIÓN DE NOTIFICACIONES:** La imposición de sanciones o la comunicación de notificaciones de faltas a los trabajadores que incurran en faltas de conformidad con este Reglamento, serán impuestas por el jefe inmediato y comunicadas al área de Talento Humano, quien será el responsable de realizar un acercamiento con el trabajador y la debida inclusión del mismo en la carpeta del personal.

En caso de ser notificada personalmente, se requerirá de la firma del trabajador. En caso de que éste no quiera firmar la sanción o la notificación de la falta, se procederá a sentar la respectiva razón con la firma de un testigo presencial.

En caso de ser notificada por medios electrónicos, bastará la constancia del correo remitido al trabajador, bien sea a su correo institucional o correo personal.

## **CAPITULO XVII DISPOSICIONES GENERALES**

**ART. 71.-** El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará en vigencia a partir de la fecha de aprobación por parte del Director Regional del Trabajo.-

**ART. 72.-** La empresa presentará para la aprobación del Director Regional del Trabajo las reformas o modificaciones que estimare convenientes al presente Reglamento Interno de Trabajo.- Una vez aprobadas las reformas se hará conocer a los Trabajadores.-

**ART. 73.-** Además de cumplir con las normas del presente Reglamento Interno de Trabajo, el Trabajador deberá observar todas las disposiciones y lineamientos que implemente la Empresa, siempre que éstas no se opongan a los preceptos de este instrumento.-

**ART. 74.-** Para el mejor funcionamiento de su estructura organizacional, la empresa se reserva el derecho de dictar reglamentos o códigos adicionales, secundarios o complementarios, manuales o procedimientos, que no se opongan a la constitución, código del trabajo y el presente reglamento, los cuales surjan de una necesidad técnica o social, sobre temas que no hayan sido considerados o previstos en el presente Reglamento Interno.

**ART. 75.-** Estas normas reglamentarias se consideran parte integrante de los contratos de trabajo suscritos por la empresa con sus Trabajadores; y en todo lo que no estuviere expresamente establecido las partes se someterán a las normas legales específicas.-

**ART. 76.- SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** Cualquier asunto referente a las relaciones laborales entre GLOBAL SUPPORT S.A. , y sus Trabajadores, que no sea sancionada como muy grave, o que no hubieren sido incluidos en el presente Reglamento, será tratado directamente entre las partes, por medio de los distintos procedimientos para la solución pacífica de conflictos. Si tal procedimiento no tuviere resultado alguno, se someterá el asunto a conocimiento y resolución de las autoridades competentes.

**ART. 77.- RESPETO A LA JERARQUIA.** Todo el personal que labore al interior de las instalaciones de GLOBAL SUPPORT S.A. respetará la jerarquía existente dentro del personal y en los funcionarios; guardando la mayor cultura y el trato debido tanto al interior de la oficina, así como en los exteriores.

**ART. 78.- CORREO ELECTRONICO.** La EMPRESA y los TRABAJADORES aceptarán como válida toda comunicación enviada por correo electrónico y que verse sobre solicitudes, permisos, vacaciones, notificaciones, renunciaciones, pedidos de información, siempre que sea enviado desde la dirección otorgada por la EMPRESA. La EMPRESA se reserva el derecho de reconocer cómo válidas las comunicaciones que provengan de direcciones de correo electrónico ajenas a la EMPRESA. Cualquier comunicación hecha al TRABAJADOR por parte de la empresa por este medio, se entenderá como leída y comprendida a no ser que el TRABAJADOR solicite alguna aclaración.

**ART. 79.- PUBLICIDAD DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.** Para conocimiento debido del Reglamento Interno de Trabajo por parte de todo el personal, y en consideración a que el desconocimiento no exime la responsabilidad; GLOBAL SUPPORT S.A. entregará una copia del presente Reglamento a cada trabajador que labore en las oficinas, quien firmará un

acta de entrega y recepción; sin perjuicio de hacerlo público mediante la colocación del mismo en un lugar público y visible.

**ART. 80.- AVISOS Y COMUNICACIONES.** Cualquier instrucción, aviso o comunicaciones de interés general serán colocados en un lugar público, visible y de libre acceso; y quedará en exhibición mientras dure la disposición, se cumpla, sea notificada o superada.

Las comunicaciones personales serán enviadas por escrito a cada trabajador, con la firma de la persona responsable.

**ART. 81.- MODIFICACIÓN Y REFORMA.** GLOBAL SUPPORT S.A. se reserva el derecho de presentar, para su aprobación derogatoria, reforma o modificación, ante la Dirección Regional del Trabajo, el presente Reglamento Interno de Trabajo cuando estime necesaria y conveniente

**ART. 82.-** Quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de trabajo, las disposiciones del Código del Trabajo, las que prevalecerán en todo caso.-

**DRA. CARMEN ELENA CEPEDA PAZMIÑO  
GERENTE GENERAL  
GLOBAL SUPPORT S.A.**