

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD
		CÓDIGO RE-TAH-02
		VERSIÓN 3

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO ÓPTICAS ORSOVISIÓN S.A.S.

NIT: 809010402-5

Domicilio principal: Ibagué, Tolima

Dirección principal: CR 9 No. 57-15 Of. 1006-1007 World Trade Center, Ibagué

Correo electrónico: contabilidad@orsovisionopticas.com

Naturaleza de la actividad: Institución Prestadora de Servicios de Salud IPS, óptica, optometría, venta de material óptico, terapias, atención domiciliaria, promoción y prevención, servicios relacionados con salud humana y actividades conexas.

El presente Reglamento Interno de Trabajo se adopta para regular las relaciones laborales entre **ÓPTICAS ORSOVISIÓN S.A.S.**, en adelante la Empresa, y sus trabajadores, conforme al Código Sustantivo del Trabajo, la Ley 1010 de 2006, la Ley 2101 de 2021, la Ley 2191 de 2022, la Ley 2466 de 2025, el Decreto 1072 de 2015, las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo, las disposiciones especiales aplicables al sector salud y demás normas laborales colombianas vigentes.

Este reglamento aplica a todos los centros de trabajo, sedes, establecimientos, áreas administrativas, asistenciales, comerciales, operativas, de atención domiciliaria y demás lugares donde la Empresa desarrolle su objeto social, incluidos, entre otros, los establecimientos matriculados en Ibagué y aquellos que llegaren a abrirse o utilizarse para la prestación de sus servicios.

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

1.- Finalidad. El presente Reglamento Interno de Trabajo tiene por finalidad establecer las normas que regulan la organización laboral, condiciones de ingreso, jornada, descansos, obligaciones, prohibiciones, medidas disciplinarias, mecanismos de prevención del acoso laboral, desconexión laboral, seguridad y salud en el trabajo, protección de información, atención segura de usuarios y demás aspectos necesarios para el adecuado funcionamiento de la Empresa.

2.- Ámbito de aplicación. Este reglamento obliga a la Empresa y a todos sus trabajadores vinculados mediante contrato de trabajo, cualquiera sea su modalidad, cargo, nivel jerárquico, sede, turno, área, dependencia o lugar de prestación del servicio.

3.- Integración al contrato de trabajo. El presente reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo de los trabajadores de la Empresa, sin perjuicio de las estipulaciones contractuales, políticas internas, manuales de funciones, protocolos asistenciales, políticas de seguridad del paciente, SG-SST y demás documentos internos, siempre que no desconozcan derechos mínimos laborales.

Elaborado por: AREA TALENTO HUMANO	Fecha de aprobación: junio de 2026	Hoja 1/18
Revisado por: Equipo de calidad		
Aprobado por: Gerente		

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD
		CÓDIGO RE-TAH-02
		VERSIÓN 3

4.- **Principios rectores.** Las relaciones laborales se regirán por los principios de dignidad humana, igualdad, no discriminación, buena fe, respeto, debido proceso, legalidad, favorabilidad, estabilidad, seguridad del paciente, confidencialidad, protección de datos personales, calidad en la atención, prevención de riesgos laborales y cumplimiento de las normas vigentes.

5.- **Actividad empresarial.** La Empresa desarrolla actividades propias de una IPS y óptica, incluyendo consulta especializada de optometría, compra y venta de material óptico, servicios de terapia respiratoria, física, ocupacional y de lenguaje, audiometría, adaptación de audífonos, lavado de oídos, impedanciometría, logaudiometría, curva flujo volumen, psicología, nutrición, atención domiciliaria, odontología, servicio de ambulancia básica y medicalizada, promoción y prevención, y demás servicios relacionados con la salud humana.

6.- **Estructura funcional.** Para efectos de organización interna, la Empresa cuenta o podrá contar con cargos de gerencia, subgerencia, asesoría financiera, asesoría jurídica, revisoría fiscal, dirección administrativa, dirección IPS, dirección financiera, dirección de talento humano, dirección comercial, control interno, coordinación financiera, coordinación de talento humano, SG-SST, call center, servicios generales, auxiliares administrativos, auxiliares contables, auxiliares de cuentas médicas, personal asistencial, profesionales de salud, optómetras, odontólogos, médicos, terapeutas, psicólogos, nutricionistas, trabajadores sociales, auxiliares de enfermería, conductores, radio operadores, coordinadores de ambulancias, regentes de farmacia, químicos farmacéuticos y demás cargos requeridos por la operación.

CAPÍTULO II. CONDICIONES DE ADMISIÓN, CONTRATACIÓN Y PERÍODO DE PRUEBA

7.- **Requisitos de admisión.** Para ingresar al servicio de la Empresa, el aspirante deberá suministrar, según el cargo y cuando aplique, los siguientes documentos e información:

Documento o requisito	Aplicación
Hoja de vida actualizada	Todos los cargos
Documento de identidad	Todos los cargos
Certificados académicos y laborales	Según cargo
Tarjeta profesional, inscripción en RETHUS o habilitación profesional	Cargos asistenciales o de salud que lo requieran
Certificados de formación específica	Según cargo, incluyendo BLS, soporte vital, vacunación, manejo de equipos, atención domiciliaria, conducción, farmacia, SG-SST u otros
Licencia de conducción vigente	Conductores o cargos que conduzcan vehículos de la Empresa
Certificados de antecedentes permitidos por la ley	Cuando sean necesarios por la naturaleza del cargo

Elaborado por: AREA TALENTO HUMANO	Fecha de aprobación: junio de 2026	Hoja 2/18
Revisado por: Equipo de calidad		
Aprobado por: Gerente		

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD
		CÓDIGO RE-TAH-02
		VERSIÓN 3

Exámenes médicos ocupacionales de ingreso	Conforme al SG-SST y la normatividad aplicable
Autorización para tratamiento de datos personales	Todos los cargos
Afiliaciones al Sistema de Seguridad Social Integral	Todos los trabajadores dependientes

8.- Veracidad de la información. La información suministrada por el aspirante o trabajador deberá ser veraz, completa y comprobable. La falsedad, ocultamiento o adulteración de documentos o información relevante podrá dar lugar a la no vinculación, terminación del contrato o aplicación de medidas disciplinarias, según corresponda y previa observancia del debido proceso cuando aplique.

9.- Proceso de selección. La Empresa podrá realizar entrevistas, pruebas técnicas, pruebas psicotécnicas, validación de referencias, verificación de títulos, valoración de competencias y demás actividades lícitas y pertinentes para establecer la idoneidad del aspirante.

10.- No discriminación. La Empresa no discriminará en sus procesos de selección, contratación, permanencia, promoción o retiro por razones de sexo, identidad de género, orientación sexual, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política, condición social, discapacidad, edad, estado civil, maternidad, afiliación sindical o cualquier otra condición constitucionalmente protegida.

11.- Contratos de trabajo. La Empresa podrá celebrar contratos de trabajo a término indefinido, a término fijo, por duración de obra o labor, ocasionales, accidentales o transitorios, de aprendizaje y las demás modalidades permitidas por la ley, atendiendo la necesidad del servicio, la operación asistencial, administrativa o comercial y el objeto contratado.

12.- Período de prueba. El período de prueba deberá pactarse por escrito. Su duración y efectos se registrarán por el Código Sustantivo del Trabajo y las normas vigentes. Durante dicho período cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato conforme a la ley, sin desconocer garantías especiales de protección reforzada cuando sean aplicables.

13.- Trabajadores accidentales, ocasionales o transitorios. Son aquellos vinculados para labores de corta duración, no mayores a las previstas por la ley, distintas de las actividades normales de la Empresa, sin perjuicio de los derechos mínimos que correspondan.

14.- Inducción y entrenamiento. Todo trabajador recibirá inducción general sobre la Empresa, el presente reglamento, las políticas de talento humano, SG-SST, bioseguridad, confidencialidad, protección de datos, seguridad del paciente, atención humanizada, protocolos del cargo y demás lineamientos aplicables.

15.- Aptitud ocupacional. La vinculación y permanencia en cargos con exposición a riesgos biológicos, ergonómicos, químicos, psicosociales, públicos, de tránsito, mecánicos o de atención directa a usuarios se sujetará a los exámenes ocupacionales y recomendaciones médico-laborales aplicables, sin perjuicio del deber de realizar ajustes razonables cuando sean procedentes.

Elaborado por: AREA TALENTO HUMANO	Fecha de aprobación: junio de 2026	Hoja 3/18
Revisado por: Equipo de calidad		
Aprobado por: Gerente		

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD
		CÓDIGO RE-TAH-02
		VERSIÓN 3

CAPÍTULO III. JORNADA DE TRABAJO, HORARIOS, TURNOS Y DESCANSOS

16.- **Jornada ordinaria.** La jornada ordinaria de trabajo será la pactada en el contrato, otrosí, programación de turnos o documento interno aplicable, sin exceder la jornada máxima legal vigente. La Empresa ajustará progresivamente la jornada máxima conforme a la Ley 2101 de 2021, la Ley 2466 de 2025 y las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

17.- **Jornada máxima legal.** La jornada máxima ordinaria será de cuarenta y dos (42) horas semanales, aplicable según el calendario legal de implementación gradual vigente, sin reducción de salario ni de prestaciones sociales. La distribución podrá realizarse en cinco (5) o seis (6) días a la semana, garantizando el descanso obligatorio.

18.- **Trabajo diurno y nocturno.** Para efectos laborales, se entenderá por trabajo diurno el realizado entre las 6:00 a. m. y las 7:00 p. m., y por trabajo nocturno el realizado entre las 7:00 p. m. y las 6:00 a. m. del día siguiente, conforme a la entrada en vigencia y reglas previstas en la Ley 2466 de 2025 y normas concordantes.

19.- **Horarios de trabajo.** Debido a la naturaleza asistencial, comercial, administrativa, de atención domiciliaria, farmacia, call center, ambulancias y servicios de salud, la Empresa podrá establecer horarios diferenciales por sede, cargo, área, turno o servicio, tales como:

Área o servicio	Modalidad posible de horario
Administración, contabilidad, talento humano, financiera, control interno y gerencia	Jornada ordinaria diurna, flexible o por turnos administrativos
Ópticas, consulta externa y servicio al usuario	Horarios de apertura al público, turnos rotativos o jornada flexible
Profesionales asistenciales	Turnos según agenda, consulta, prestación domiciliaria o necesidad del servicio
Atención domiciliaria y PAD	Programación por rutas, agendas, turnos o disponibilidad autorizada
Ambulancias, conductores, auxiliares, radio operadores y coordinación	Turnos rotativos, sucesivos o especiales conforme a la ley
Call center	Turnos diurnos, rotativos o flexibles conforme a programación
Servicios generales y apoyo operativo	Turnos diurnos o rotativos conforme a necesidades de sede

20.- **Publicación y comunicación de horarios.** Los horarios, turnos, descansos, cambios de programación y rutas se comunicarán por los medios físicos o digitales autorizados por la Empresa. El trabajador deberá consultarlos oportunamente y cumplirlos de manera puntual.

21.- **Cambios de turno.** Los cambios de turno deberán ser autorizados previamente por el jefe inmediato, Talento Humano o la coordinación competente. No se permiten cambios informales

Elaborado por: AREA TALENTO HUMANO	Fecha de aprobación: junio de 2026	Hoja 4/18
Revisado por: Equipo de calidad		
Aprobado por: Gerente		

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD
		CÓDIGO RE-TAH-02
		VERSIÓN 3

que afecten la continuidad del servicio, la seguridad del paciente, la atención al usuario o el cumplimiento de la jornada máxima legal.

22.- Trabajo suplementario. El trabajo suplementario u horas extras deberá ser previamente autorizado por la Empresa, salvo situaciones urgentes, asistenciales, de continuidad del servicio, emergencia, fuerza mayor, caso fortuito o protección de usuarios, pacientes, bienes, equipos o información, caso en el cual deberá reportarse inmediatamente al jefe correspondiente.

23.- Recargos. El trabajo suplementario, nocturno, dominical o festivo se reconocerá conforme a la ley vigente, la programación autorizada y los soportes de tiempo efectivamente laborado.

24.- Descansos durante la jornada. La Empresa establecerá los tiempos destinados a alimentación, pausas activas, descanso y recuperación, atendiendo la jornada, el cargo, la sede, la continuidad del servicio y el SG-SST. Estos tiempos podrán no constituir tiempo laborado cuando así lo permita la ley y se encuentren debidamente diferenciados.

25.- Pausas activas. Los trabajadores deberán participar en las pausas activas, campañas, capacitaciones y medidas de prevención definidas por el SG-SST, especialmente en cargos con exposición a riesgo biomecánico, visual, psicosocial, postural, conducción, atención de usuarios o uso continuo de pantallas.

26.- Descanso dominical y festivo. Los trabajadores tendrán derecho al descanso dominical y festivo remunerado conforme a la ley. Cuando por la naturaleza del servicio se programe trabajo en domingo o festivo, se reconocerán los recargos, compensatorios o descansos que correspondan legalmente.

27.- Turnos sucesivos. La Empresa podrá organizar turnos sucesivos para servicios que requieran continuidad, siempre que se respeten los límites legales, descansos, compensaciones y reglas de seguridad y salud en el trabajo.

28.- Disponibilidad. La disponibilidad solo procederá cuando sea necesaria por la naturaleza del cargo o servicio, especialmente en coordinación asistencial, ambulancias, atención domiciliaria, soporte operativo, dirección o continuidad de servicios de salud. Deberá ser regulada por la Empresa y reconocida conforme corresponda cuando se convierta en tiempo efectivamente laborado o genere derechos laborales según la ley y la jurisprudencia aplicable.

29.- Registro de jornada. Los trabajadores deberán registrar su ingreso, salida, turnos, rutas, visitas, novedades y tiempos laborados mediante los mecanismos definidos por la Empresa. La omisión, alteración o manipulación de registros constituye falta disciplinaria.

CAPÍTULO IV. SALARIOS, PAGOS, PRESTACIONES Y BENEFICIOS

30.- Salario. La Empresa pagará a cada trabajador el salario pactado en el contrato de trabajo, respetando el salario mínimo legal, los mínimos convencionales cuando existan y los derechos adquiridos.

Elaborado por: AREA TALENTO HUMANO	Fecha de aprobación: junio de 2026	Hoja 5/18
Revisado por: Equipo de calidad		
Aprobado por: Gerente		

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD
		CÓDIGO RE-TAH-02
		VERSIÓN 3

31.- **Forma y periodicidad de pago.** El salario se pagará en la periodicidad pactada, preferiblemente mediante consignación a cuenta bancaria o medio autorizado. La Empresa entregará o pondrá a disposición del trabajador el comprobante de nómina correspondiente.

32.- **Deducciones.** Solo podrán efectuarse deducciones, retenciones o compensaciones autorizadas por la ley, por orden judicial, por autorización expresa del trabajador o por obligaciones legalmente procedentes.

33.- **Horas extras y recargos.** Las horas extras, recargos nocturnos, dominicales o festivos se pagarán de acuerdo con la ley, siempre que hayan sido autorizados, reportados y verificados conforme a los procedimientos internos.

34.- **Prestaciones sociales y seguridad social.** La Empresa reconocerá y pagará las prestaciones sociales, vacaciones, aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales y demás obligaciones laborales conforme a la ley vigente.

35.- **Viáticos, desplazamientos y rutas.** Cuando el trabajador deba desplazarse por razón del servicio, la Empresa definirá las condiciones de transporte, viáticos, reembolsos o medios de movilidad aplicables. Todo gasto deberá estar previamente autorizado y soportado conforme a las políticas internas.

36.- **Herramientas de trabajo.** La Empresa podrá entregar equipos, uniformes, dispositivos, elementos de protección personal, instrumentos asistenciales, elementos ópticos, equipos biomédicos, vehículos, sistemas, claves, historias clínicas o información necesaria para el cargo. Estos elementos son de uso laboral y deberán custodiarse y devolverse conforme a las instrucciones de la Empresa.

CAPÍTULO V. VACACIONES, LICENCIAS, PERMISOS Y AUSENCIAS

37.- **Vacaciones.** Los trabajadores tendrán derecho a vacaciones remuneradas conforme a la ley. La programación será definida por la Empresa considerando las necesidades del servicio, la continuidad de la atención y los derechos del trabajador.

38.- **Licencias obligatorias.** La Empresa concederá las licencias de maternidad, paternidad, luto, grave calamidad doméstica, ejercicio del sufragio, desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, comisiones sindicales cuando aplique y demás licencias establecidas en la ley.

39.- **Permisos.** Todo permiso deberá solicitarse con la anticipación razonable, salvo urgencia, calamidad, incapacidad, caso fortuito o fuerza mayor. La Empresa podrá exigir los soportes correspondientes.

40.- **Incapacidades médicas.** El trabajador deberá informar oportunamente su incapacidad y remitir los soportes expedidos por la entidad competente. La Empresa tramitará los reconocimientos económicos conforme al Sistema de Seguridad Social Integral y sus políticas internas.

Elaborado por: AREA TALENTO HUMANO	Fecha de aprobación: junio de 2026	Hoja 6/18
Revisado por: Equipo de calidad		
Aprobado por: Gerente		

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD
		CÓDIGO RE-TAH-02
		VERSIÓN 3

41.- **Ausencias injustificadas.** La inasistencia, retardo, abandono del puesto o ausencia no justificada constituye incumplimiento laboral y podrá dar lugar al procedimiento disciplinario correspondiente.

42.- **Citas médicas y trámites personales.** Las citas médicas deberán informarse oportunamente y soportarse. Los trámites personales deberán realizarse, preferiblemente, fuera de la jornada laboral o con autorización previa.

CAPÍTULO VI. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LA EMPRESA

43.- **Obligaciones generales.** Son obligaciones de la Empresa:

1. Cumplir y hacer cumplir las normas laborales, de seguridad social, SG-SST, protección de datos, habilitación y calidad en salud.
2. Pagar oportunamente salarios, prestaciones sociales, vacaciones, aportes y demás acreencias laborales.
3. Proporcionar herramientas, elementos de protección personal, capacitación e instrucciones necesarias para la ejecución segura del trabajo.
4. Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
5. Prevenir el acoso laboral, la discriminación, la violencia basada en género, el maltrato, el hostigamiento y las conductas que afecten la dignidad humana.
6. Garantizar el derecho a la desconexión laboral en los términos de la ley y de este reglamento.
7. Respetar la intimidad, buen nombre, honra, debido proceso y derechos fundamentales de los trabajadores.
8. Adoptar medidas de prevención de riesgos biológicos, ergonómicos, químicos, locativos, públicos, de tránsito, mecánicos y psicosociales.
9. Capacitar al personal en seguridad del paciente, humanización, confidencialidad, protección de datos, protocolos de atención y manejo de historias clínicas cuando aplique.
10. Atender las recomendaciones médico-laborales y realizar ajustes razonables cuando sean procedentes.

44.- **Ambiente laboral.** La Empresa procurará un ambiente de trabajo respetuoso, seguro, incluyente y libre de acoso, violencia, represalias y discriminación.

45.- **Calidad y seguridad del paciente.** La Empresa adoptará medidas para asegurar la prestación oportuna, segura, humanizada y continua de los servicios de salud, conforme a la normatividad sectorial aplicable.

CAPÍTULO VII. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LOS TRABAJADORES

46.- **Obligaciones generales.** Son obligaciones de los trabajadores:

1. Cumplir el contrato de trabajo, este reglamento, políticas internas, protocolos, manuales de funciones, instrucciones del empleador y normas legales aplicables.

Elaborado por: AREA TALENTO HUMANO	Fecha de aprobación: junio de 2026	Hoja 7/18
Revisado por: Equipo de calidad		
Aprobado por: Gerente		

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD
		CÓDIGO RE-TAH-02
		VERSIÓN 3

2. Ejecutar personalmente las labores asignadas con diligencia, calidad, oportunidad, ética, lealtad y buena fe.
3. Cumplir los horarios, turnos, rutas, agendas, registros, reportes y procedimientos establecidos.
4. Tratar con respeto a usuarios, pacientes, acompañantes, compañeros, superiores, contratistas, proveedores y terceros.
5. Mantener reserva y confidencialidad sobre información clínica, financiera, comercial, administrativa, laboral, estratégica, tecnológica y datos personales.
6. Usar correctamente los elementos de protección personal, uniformes, credenciales, herramientas, equipos biomédicos, vehículos, software, claves y dispositivos entregados.
7. Reportar incidentes, accidentes de trabajo, eventos adversos, fallas en equipos, riesgos, condiciones inseguras, quejas de usuarios y novedades del servicio.
8. Participar en capacitaciones, inducciones, reinducciones, auditorías, simulacros, actividades de SG-SST y programas de calidad.
9. Cumplir los protocolos de bioseguridad, asepsia, residuos, manejo de medicamentos, dispositivos médicos, historias clínicas y atención segura.
10. Abstenerse de presentarse al trabajo bajo efectos de alcohol, sustancias psicoactivas o medicamentos que comprometan la seguridad, salvo prescripción informada y manejada conforme al SG-SST.
11. Proteger los bienes de la Empresa, usuarios y compañeros, evitando daños, pérdidas, uso indebido o aprovechamiento personal.
12. Informar oportunamente cambios de dirección, teléfono, correo, beneficiarios, cuenta bancaria, estado de salud ocupacional relevante o condiciones que afecten la prestación segura del servicio.
13. Respetar la propiedad intelectual, signos distintivos, bases de datos, modelos de negocio, listas de clientes, protocolos y documentación de la Empresa.
14. Cumplir las normas de tránsito cuando conduzca vehículos o se desplace por razón del servicio.
15. Mantener vigentes las licencias, tarjetas profesionales, inscripciones, certificados o habilitaciones requeridas para el cargo.

47.- Obligaciones del personal asistencial. Además de las obligaciones generales, el personal asistencial deberá:

1. Cumplir guías, protocolos, consentimientos, registros clínicos y estándares de calidad aplicables.
2. Registrar la atención en forma completa, veraz, oportuna y legible en los sistemas definidos.
3. Preservar la historia clínica y la información de salud del usuario.
4. Aplicar normas de bioseguridad, lavado de manos, manejo de residuos, desinfección, esterilización cuando aplique y uso de EPP.
5. Reportar eventos adversos, incidentes, fallas en la atención o riesgos para pacientes.
6. Abstenerse de realizar procedimientos para los cuales no esté autorizado, capacitado o habilitado.
7. Mantener trato humanizado, respetuoso y no discriminatorio con pacientes y acompañantes.

Elaborado por: AREA TALENTO HUMANO	Fecha de aprobación: junio de 2026	Hoja 8/18
Revisado por: Equipo de calidad		
Aprobado por: Gerente		

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD
		CÓDIGO RE-TAH-02
		VERSIÓN 3

48.- **Obligaciones de conductores, ambulancias y personal domiciliario.** El personal que conduzca, opere ambulancias o preste servicios domiciliarios deberá:

1. Portar licencia de conducción vigente y documentación exigida.
2. Cumplir normas de tránsito, seguridad vial y conducción preventiva.
3. Revisar el estado del vehículo, equipos, insumos y documentación antes del servicio.
4. Reportar accidentes, incidentes, comparendos, fallas mecánicas o novedades de ruta.
5. Abstenerse de transportar personas, bienes o elementos no autorizados.
6. Custodiar equipos, medicamentos, dispositivos, historias, soportes y datos de usuarios.

CAPÍTULO VIII. PROHIBICIONES

49.- **Prohibiciones para la Empresa.** La Empresa no podrá:

1. Deducir, retener o compensar suma alguna del salario sin autorización legal o del trabajador cuando sea exigida.
2. Imponer sanciones no previstas en la ley, contrato, reglamento o documento aplicable.
3. Ejecutar actos discriminatorios, de acoso laboral o de represalia.
4. Desmejorar condiciones mínimas legales o desconocer derechos adquiridos.
5. Exigir pruebas, documentos o requisitos prohibidos por la ley.
6. Vulnerar el derecho a la intimidad, honra, buen nombre, desconexión laboral o debido proceso.

50.- **Prohibiciones para los trabajadores.** Está prohibido a los trabajadores:

1. Sustraer, alterar, ocultar, destruir o usar indebidamente documentos, historias clínicas, facturas, bases de datos, medicamentos, dispositivos, monturas, lentes, equipos, insumos, dinero, bienes o información de la Empresa o de usuarios.
2. Divulgar información confidencial, datos personales, historias clínicas, tarifas, convenios, listas de usuarios, información financiera o comercial sin autorización.
3. Atender pacientes, usuarios o clientes por cuenta propia utilizando información, recursos, agenda, instalaciones, reputación o contactos de la Empresa, salvo autorización expresa.
4. Recibir dinero, regalos, comisiones, beneficios o incentivos no autorizados de usuarios, proveedores, contratistas o terceros.
5. Presentarse al trabajo bajo efectos de alcohol o sustancias psicoactivas, consumirlas en el trabajo o introducirlas a las instalaciones, vehículos o lugares de prestación del servicio.
6. Portar armas en las instalaciones, vehículos o servicios, salvo autorización legal y empresarial expresa cuando aplique.
7. Alterar registros de jornada, atención, facturación, inventarios, historias clínicas, rutas, asistencia o productividad.
8. Abandonar el puesto, ruta, paciente, sede, turno o servicio sin autorización.
9. Negarse injustificadamente a cumplir instrucciones legítimas, protocolos, capacitaciones, auditorías o medidas de seguridad.
10. Realizar actos de maltrato, agresión, acoso, hostigamiento, discriminación, amenaza, violencia o irrespeto contra cualquier persona.

Elaborado por: AREA TALENTO HUMANO	Fecha de aprobación: junio de 2026	Hoja 9/18
Revisado por: Equipo de calidad		
Aprobado por: Gerente		

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD
		CÓDIGO RE-TAH-02
		VERSIÓN 3

11. Utilizar celulares, redes sociales, fotografías, videos o grabaciones en forma que afecte la atención, privacidad, seguridad, reputación o confidencialidad.
12. Tomar fotografías, videos o audios de pacientes, usuarios, compañeros, documentos, historias clínicas, equipos o instalaciones sin autorización y finalidad legítima.
13. Realizar actividades políticas, religiosas, comerciales, rifas, ventas o colectas no autorizadas durante la jornada o en instalaciones de la Empresa.
14. Fumar o vapear en áreas prohibidas, clínicas, asistenciales, vehículos, espacios cerrados o lugares no autorizados.
15. Incumplir normas de bioseguridad, SG-SST, seguridad vial, residuos, uso de EPP o protocolos de atención.
16. Delegar funciones en personas no autorizadas o permitir el uso de claves, firmas, usuarios, credenciales o sellos por terceros.
17. Usar instalaciones, vehículos, computadores, sistemas, software, equipos o insumos para fines personales sin autorización.
18. Generar conflictos de interés, competencia desleal o actuaciones que perjudiquen a la Empresa.
19. Omitir el reporte de eventos adversos, accidentes de trabajo, incidentes, quejas, riesgos o novedades relevantes.
20. Incumplir obligaciones legales o éticas propias de profesiones de la salud.

CAPÍTULO IX. TELETRABAJO, TRABAJO REMOTO, TRABAJO EN CASA Y USO DE TECNOLOGÍAS

51.- **Modalidades no presenciales.** Cuando la naturaleza del cargo lo permita, la Empresa podrá autorizar teletrabajo, trabajo remoto, trabajo en casa o esquemas híbridos, conforme a la ley, el contrato, otrosí o política aplicable.

52.- **Autorización.** Ningún trabajador podrá modificar unilateralmente su modalidad presencial o no presencial. Toda modalidad deberá estar autorizada por la Empresa y documentada cuando la ley lo exija.

53.- **Deberes en modalidad no presencial.** El trabajador deberá cumplir jornada, disponibilidad autorizada, confidencialidad, seguridad de la información, protección de datos, reporte de actividades, cuidado de equipos y lineamientos de SG-SST aplicables al lugar de trabajo.

54.- **Herramientas tecnológicas.** Los sistemas, correos, usuarios, claves, software, plataformas, bases de datos, historias clínicas electrónicas y dispositivos entregados por la Empresa son de uso laboral. El trabajador deberá protegerlos y abstenerse de compartir accesos.

55.- **Monitoreo legítimo.** La Empresa podrá realizar controles razonables sobre herramientas, sistemas, tiempos, indicadores, seguridad informática y cumplimiento laboral, respetando la intimidad, dignidad y normatividad de protección de datos.

Elaborado por: AREA TALENTO HUMANO	Fecha de aprobación: junio de 2026	Hoja 10/18
Revisado por: Equipo de calidad		
Aprobado por: Gerente		

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD
		CÓDIGO RE-TAH-02
		VERSIÓN 3

CAPÍTULO X. DESCONEXIÓN LABORAL

56.- **Derecho a la desconexión.** Los trabajadores tienen derecho a no ser contactados por asuntos laborales por fuera de su jornada ordinaria o máxima legal, ni durante vacaciones, licencias, permisos o descansos, salvo las excepciones legales y operativas aplicables.

57.- **Garantía.** La Empresa se abstendrá de impartir órdenes, requerimientos o solicitudes laborales fuera de la jornada, salvo situaciones autorizadas por la ley, continuidad asistencial, fuerza mayor, caso fortuito, urgencia operativa, seguridad del paciente, atención domiciliaria, ambulancias, riesgo para bienes o información, o cargos de dirección, confianza y manejo.

58.- **Uso de TIC.** Los correos, aplicaciones de mensajería, plataformas, llamadas, chats corporativos o personales autorizados para el servicio deberán usarse dentro de la jornada. Los mensajes enviados fuera de jornada no exigirán respuesta inmediata, salvo excepción legal u operativa justificada.

59.- **Excepciones.** No estarán sujetos al mismo alcance de desconexión los cargos de dirección, confianza y manejo, quienes por naturaleza del servicio deban tener disponibilidad permanente, o situaciones de fuerza mayor, caso fortuito, urgencia o continuidad del servicio, siempre bajo criterios de razonabilidad y proporcionalidad.

60.- **Quejas por desconexión.** El trabajador que considere vulnerado su derecho podrá presentar queja ante Talento Humano, el Comité de Convivencia Laboral o el canal interno definido por la Empresa, de forma nominada o anónima cuando el canal lo permita. La Empresa tramitará la queja con confidencialidad, debido proceso, solución del conflicto, verificación de acuerdos y medidas de no repetición.

CAPÍTULO XI. PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL, DISCRIMINACIÓN Y VIOLENCIAS

61.- **Política de prevención.** La Empresa promoverá un entorno laboral libre de acoso laboral, acoso sexual, discriminación, violencia, maltrato, persecución, inequidad, entorpecimiento, desprotección o cualquier conducta que afecte la dignidad humana.

62.- **Conductas constitutivas.** Se entenderán como conductas de acoso laboral aquellas previstas en la Ley 1010 de 2006 y normas que la modifiquen, incluyendo maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, inequidad laboral y desprotección laboral, siempre que reúnan los elementos legales aplicables.

63.- **Comité de Convivencia Laboral.** La Empresa contará con Comité de Convivencia Laboral cuando esté obligada o cuando lo disponga su política interna. Este comité tendrá funciones preventivas, de recepción y trámite de quejas, generación de recomendaciones, conciliación interna y seguimiento conforme a la normatividad vigente.

Elaborado por: AREA TALENTO HUMANO	Fecha de aprobación: junio de 2026	Hoja 11/18
Revisado por: Equipo de calidad		
Aprobado por: Gerente		

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD
		CÓDIGO RE-TAH-02
		VERSIÓN 3

64.- **Canales de reporte.** Las quejas podrán presentarse ante Talento Humano, Comité de Convivencia Laboral, jefe inmediato cuando no esté involucrado, correo o canal interno designado. La Empresa garantizará confidencialidad y protección contra represalias.

65.- **Trámite.** Recibida una queja, la Empresa o el Comité de Convivencia Laboral, según corresponda, podrá escuchar a las partes, revisar pruebas, promover fórmulas de solución, recomendar medidas preventivas, hacer seguimiento y remitir a las autoridades competentes cuando proceda.

66.- **No represalias.** Se prohíbe cualquier represalia contra quien presente una queja de buena fe, participe como testigo o colabore en una investigación interna.

67.- **Acoso sexual y violencia basada en género.** Las conductas de acoso sexual, violencia basada en género o discriminación serán atendidas de manera prioritaria, confidencial y con enfoque de protección, sin perjuicio de las acciones disciplinarias, laborales, civiles, penales o administrativas que correspondan.

CAPÍTULO XII. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, BIOSEGURIDAD Y RIESGOS DEL SECTOR SALUD

68.- **SG-SST.** La Empresa implementará y mantendrá el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme al Decreto 1072 de 2015, estándares mínimos aplicables y demás normas vigentes.

69.- **Cumplimiento obligatorio.** Todos los trabajadores deberán cumplir las políticas, procedimientos, matrices de riesgo, planes de emergencia, instrucciones, capacitaciones, exámenes médicos ocupacionales, recomendaciones, restricciones y medidas del SG-SST.

70.- **Riesgos prioritarios.** Por la actividad de la Empresa, se considerarán especialmente los riesgos biológicos, biomecánicos, químicos, físicos, psicosociales, locativos, públicos, de tránsito, eléctricos, mecánicos, ergonómicos, visuales, de manejo de equipos biomédicos, atención domiciliaria y exposición a usuarios.

71.- **Elementos de protección personal.** El trabajador deberá utilizar, cuidar y reportar oportunamente la necesidad de reposición de los EPP entregados. El no uso injustificado de EPP constituye falta disciplinaria.

72.- **Bioseguridad.** El personal deberá cumplir los protocolos de lavado de manos, uso de barreras, limpieza y desinfección, manejo de residuos, disposición de cortopunzantes, prevención de infecciones y demás medidas aplicables a servicios de salud.

73.- **Accidentes e incidentes.** Todo accidente de trabajo, incidente, exposición biológica, evento adverso, accidente de tránsito en servicio, lesión, condición insegura o casi accidente deberá reportarse de inmediato al jefe, SG-SST y Talento Humano.

Elaborado por: AREA TALENTO HUMANO	Fecha de aprobación: junio de 2026	Hoja 12/18
Revisado por: Equipo de calidad		
Aprobado por: Gerente		

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD
		CÓDIGO RE-TAH-02
		VERSIÓN 3

74.- **Exámenes ocupacionales.** Los trabajadores deberán asistir a exámenes de ingreso, periódicos, postincapacidad, reubicación, egreso y demás evaluaciones ocupacionales ordenadas conforme a la ley.

75.- **Restricciones y recomendaciones médicas.** La Empresa y el trabajador deberán atender las recomendaciones, restricciones o reubicaciones médico-laborales emitidas por autoridad competente o médico ocupacional, dentro de criterios de razonabilidad, seguridad y posibilidad operativa.

76.- **Sustancias psicoactivas.** Se prohíbe el consumo, posesión, distribución o ingreso al trabajo bajo efectos de alcohol o sustancias psicoactivas. La Empresa podrá aplicar políticas de prevención y control conforme a la ley, respetando dignidad, intimidad y debido proceso.

77.- **Seguridad vial.** Los trabajadores que conduzcan vehículos de la Empresa o por cuenta del servicio deberán cumplir el Plan Estratégico de Seguridad Vial cuando aplique, normas de tránsito, límites de velocidad, uso de cinturón, prohibición de uso indebido del celular y reporte de novedades.

78.- **Emergencias.** Todos los trabajadores deberán participar en simulacros, brigadas, capacitaciones, planes de evacuación y medidas de emergencia según su rol.

79.- **Seguridad del paciente y calidad.** El incumplimiento de protocolos clínicos, asistenciales, de historia clínica, identificación del paciente, consentimiento informado, registros, medicamentos, dispositivos o eventos adversos será tratado como asunto de alta relevancia laboral y disciplinaria, sin perjuicio de las acciones legales o profesionales aplicables.

CAPÍTULO XIII. CONFIDENCIALIDAD, HISTORIA CLÍNICA, PROTECCIÓN DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

80.- **Confidencialidad.** Todo trabajador está obligado a guardar reserva sobre información clínica, laboral, comercial, financiera, contable, jurídica, administrativa, técnica, tecnológica y estratégica conocida por razón de su cargo.

81.- **Historia clínica.** La historia clínica y los registros asistenciales son documentos sometidos a reserva. Su consulta, diligenciamiento, impresión, envío, copia o entrega solo podrá realizarse por personal autorizado, para fines legítimos y conforme a la ley.

82.- **Datos personales.** Los trabajadores deberán cumplir las políticas de tratamiento de datos personales, protección de datos sensibles y seguridad de la información de la Empresa.

83.- **Incidentes de seguridad.** Cualquier pérdida, acceso no autorizado, filtración, envío equivocado, daño, bloqueo, uso indebido o incidente relacionado con información o datos personales deberá reportarse de inmediato.

84.- **Claves y accesos.** Las claves, usuarios, tokens, firmas, sellos, correos y accesos son personales e intransferibles. Su préstamo, divulgación o uso por terceros constituye falta grave.

Elaborado por: AREA TALENTO HUMANO	Fecha de aprobación: junio de 2026	Hoja 13/18
Revisado por: Equipo de calidad		
Aprobado por: Gerente		

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD
		CÓDIGO RE-TAH-02
		VERSIÓN 3

85.- **Uso de imagen y redes sociales.** Se prohíbe publicar información, fotografías, videos, historias clínicas, instalaciones restringidas, usuarios, pacientes, compañeros o elementos de la Empresa sin autorización. Las opiniones personales en redes no deberán presentarse como posición oficial de la Empresa.

CAPÍTULO XIV. ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS

86.- **Principio de legalidad disciplinaria.** La Empresa solo podrá imponer sanciones previstas en la ley, el contrato, este reglamento, políticas internas válidamente incorporadas o documentos laborales aplicables.

87.- **Criterios de graduación.** Para determinar la sanción se tendrán en cuenta la gravedad de la falta, daño o riesgo causado, intencionalidad, reincidencia, cargo, nivel de responsabilidad, antecedentes, colaboración, afectación al usuario o paciente, impacto en la operación, seguridad, confidencialidad y proporcionalidad.

88.- **Faltas leves.** Constituyen faltas leves, entre otras:

1. Llegar tarde injustificadamente.
2. Omitir registros internos sin impacto relevante.
3. Descuidar el porte adecuado del uniforme o carné.
4. Incumplir instrucciones menores sin afectación del servicio.
5. Usar indebidamente equipos o sistemas sin daño o riesgo grave.
6. No asistir a capacitaciones sin justificación.
7. Omitir reportes administrativos de baja gravedad.

89.- **Faltas graves.** Constituyen faltas graves, entre otras:

1. Reincidir en faltas leves.
2. Ausentarse o abandonar el puesto, ruta, sede, paciente o servicio sin autorización.
3. Incumplir protocolos de bioseguridad, SG-SST o seguridad del paciente generando riesgo.
4. Alterar, falsear, manipular u omitir registros de jornada, historias clínicas, atención, inventarios, facturación, rutas o reportes.
5. Divulgar información confidencial, datos personales o información clínica sin autorización.
6. Presentarse al trabajo bajo efectos de alcohol o sustancias psicoactivas, o consumirlas en instalaciones, vehículos o durante el servicio.
7. Incurrir en maltrato, irrespeto, discriminación, amenaza, acoso o violencia.
8. Sustraer, dañar, ocultar o usar indebidamente bienes, dinero, insumos, equipos, medicamentos, dispositivos, monturas, lentes, documentos o información.
9. Permitir que terceros usen claves, usuarios, firmas, sellos o credenciales.
10. Atender usuarios o pacientes por cuenta propia aprovechando información, recursos o contactos de la Empresa.
11. Incumplir normas de tránsito o seguridad vial durante el servicio, especialmente si genera riesgo o daño.
12. Omitir reporte de accidentes, incidentes, eventos adversos o riesgos relevantes.
13. Ejecutar actos contrarios a la ética profesional o a la normatividad del sector salud.

Elaborado por: AREA TALENTO HUMANO	Fecha de aprobación: junio de 2026	Hoja 14/18
Revisado por: Equipo de calidad		
Aprobado por: Gerente		

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD
		CÓDIGO RE-TAH-02
		VERSIÓN 3

14. Desobedecer instrucciones legítimas relacionadas con continuidad del servicio, seguridad, calidad, paciente o cumplimiento legal.
15. Cualquier incumplimiento que, por su naturaleza, afecte gravemente la confianza, seguridad, operación, reputación o derechos de terceros.

90.- **Sanciones disciplinarias.** Según la gravedad y previa aplicación del debido proceso, la Empresa podrá imponer:

Sanción	Alcance
Llamado de atención verbal con registro	Para faltas leves o preventivas
Llamado de atención escrito	Para faltas leves, reiteradas o con necesidad de advertencia formal
Suspensión disciplinaria	Conforme a límites legales; no podrá exceder ocho (8) días por primera vez ni dos (2) meses en caso de reincidencia
Terminación del contrato con justa causa	Cuando la falta configure justa causa legal, contractual o reglamentaria

91.- **Multas.** Cuando la ley permita imponer multas por retardos o faltas al trabajo sin excusa suficiente, estas no podrán exceder lo legalmente permitido y su destinación será la prevista por la ley. La Empresa preferirá medidas pedagógicas y correctivas cuando sean suficientes.

92.- **Prohibición de sanciones lesivas.** No podrán imponerse sanciones corporales, humillantes, discriminatorias, degradantes o lesivas de la dignidad del trabajador.

CAPÍTULO XV. PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO LABORAL

93.- **Garantías mínimas.** En toda actuación disciplinaria se garantizarán dignidad, presunción de inocencia, favorabilidad o in dubio pro disciplinado, proporcionalidad, defensa, contradicción, controversia de pruebas, intimidad, lealtad, buena fe, imparcialidad, buen nombre, honra y non bis in idem.

94.- **Etapas del procedimiento.** El procedimiento disciplinario tendrá, como mínimo, las siguientes etapas:

- 1. Conocimiento de los hechos.** La Empresa recibirá reporte, queja, auditoría, hallazgo, informe, registro o evidencia sobre una presunta falta.
- 2. Verificación preliminar.** Se revisará si existe mérito para iniciar actuación disciplinaria.
- 3. Citación.** El trabajador será citado a descargos o diligencia disciplinaria, informando de manera clara los hechos, normas presuntamente infringidas, posibles consecuencias y pruebas disponibles.
- 4. Descargos.** El trabajador podrá rendir explicaciones, aportar pruebas, solicitar pruebas pertinentes y controvertir las existentes.
- 5. Valoración.** La Empresa valorará integralmente hechos, pruebas, argumentos, antecedentes y criterios de proporcionalidad.

Elaborado por: AREA TALENTO HUMANO	Fecha de aprobación: junio de 2026	Hoja 15/18
Revisado por: Equipo de calidad		
Aprobado por: Gerente		

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD
		CÓDIGO RE-TAH-02
		VERSIÓN 3

6. **Decisión.** La Empresa comunicará decisión motivada de archivo, llamado de atención, sanción, terminación con justa causa o medida procedente.
7. **Impugnación o reconsideración.** El trabajador podrá presentar recurso, solicitud de revisión o reconsideración ante la instancia definida por la Empresa, dentro del término indicado en la decisión.
8. **Registro.** La actuación se archivará en la historia laboral con respeto por la confidencialidad y protección de datos.

95.- **Acompañamiento.** Cuando el trabajador sea sindicalizado, aforado o exista convención, pacto o norma especial aplicable, se respetarán las garantías adicionales correspondientes. El trabajador podrá asistir con acompañante cuando la ley, acuerdo o política interna lo permita.

96.- **Medidas preventivas.** En asuntos que involucren seguridad del paciente, riesgo grave, acoso, violencia, datos personales, pérdida de bienes, continuidad del servicio o integridad de personas, la Empresa podrá adoptar medidas preventivas temporales, no sancionatorias, mientras se verifica la situación.

97.- **Terminación con justa causa.** La imposición de sanciones disciplinarias no impide que, ante hechos constitutivos de justa causa legal o contractual, la Empresa pueda terminar el contrato, previa observancia de las garantías aplicables.

CAPÍTULO XVI. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESPECIALES PARA LA EMPRESA

98.- **Atención al usuario.** Todo trabajador deberá brindar atención respetuosa, oportuna, humanizada, clara y segura. Las quejas, reclamos, solicitudes o incidentes deberán remitirse por los canales definidos.

99.- **Inventarios y productos ópticos.** El personal que maneje monturas, lentes, accesorios, insumos, dispositivos, medicamentos, equipos o material óptico deberá cumplir los procedimientos de inventario, custodia, entrega, facturación, devolución y reporte de novedades.

100.- **Facturación, cuentas médicas y cartera.** El personal administrativo, financiero, contable, de cuentas médicas, cartera o facturación deberá cumplir los procedimientos de soporte, radicación, glosas, auditoría, confidencialidad, custodia documental y prevención de fraude.

101.- **Manejo de caja o dinero.** Quien recaude o maneje dinero, bonos, comprobantes, medios electrónicos o documentos equivalentes deberá registrar, soportar, custodiar y entregar los valores conforme a las políticas internas. Cualquier diferencia deberá reportarse de inmediato.

102.- **Equipos biomédicos y tecnológicos.** Solo personal autorizado podrá operar equipos biomédicos, optométricos, oftalmológicos, audiológicos, de terapia, ambulancia, sistemas clínicos o tecnología especializada. Las fallas deberán reportarse inmediatamente.

Elaborado por: AREA TALENTO HUMANO	Fecha de aprobación: junio de 2026	Hoja 16/18
Revisado por: Equipo de calidad		
Aprobado por: Gerente		

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD
		CÓDIGO RE-TAH-02
		VERSIÓN 3

103.- **Atención domiciliaria.** En los servicios domiciliarios, el trabajador deberá cumplir rutas, horarios, identificación, consentimiento, registros, bioseguridad, trato digno, seguridad personal, confidencialidad y reporte de novedades.

104.- **Ambulancias.** El personal asignado a ambulancias deberá cumplir protocolos de alistamiento, limpieza, dotación, seguridad vial, atención prehospitalaria, reporte de eventos, custodia de equipos y continuidad del servicio.

105.- **Relación con proveedores y terceros.** Los trabajadores deberán actuar con transparencia, evitar conflictos de interés y abstenerse de recibir beneficios indebidos.

106.- **Conflictos de interés.** El trabajador deberá informar cualquier situación personal, familiar, comercial, profesional o económica que pueda afectar su imparcialidad, decisiones, compras, contratación, atención de usuarios o relación con proveedores.

CAPÍTULO XVII. ORDEN JERÁRQUICO, COMUNICACIONES Y CANALES INTERNOS

107.- **Orden jerárquico.** Los trabajadores estarán subordinados al jefe inmediato y a las autoridades internas según el organigrama, incluyendo gerencia, subgerencia, direcciones, coordinaciones y responsables de sede o servicio.

108.- **Instrucciones.** Las instrucciones podrán impartirse de forma verbal, escrita, por correo, sistemas, plataformas, aplicativos o medios autorizados. Cuando la instrucción sea sensible, disciplinaria, clínica, de seguridad o de calidad, se preferirá dejar constancia escrita.

109.- **Canales internos.** La Empresa podrá establecer canales para talento humano, SG-SST, convivencia laboral, quejas de usuarios, incidentes, soporte tecnológico, solicitudes administrativas, facturación, compras, inventarios y asuntos jurídicos.

110.- **Uso adecuado de comunicaciones.** Todo trabajador deberá mantener lenguaje respetuoso, profesional y prudente en correos, chats, llamadas, mensajes, reportes, historias clínicas y comunicaciones internas o externas.

111.- **Vocería.** Solo la Gerencia o personas autorizadas podrán emitir comunicaciones oficiales, representar a la Empresa ante autoridades, medios, proveedores, contratantes, EPS, IPS, clientes institucionales o terceros.

CAPÍTULO XVIII. PUBLICACIÓN, MODIFICACIÓN Y VIGENCIA

112.- **Publicación.** La Empresa publicará este reglamento en los lugares de trabajo y/o por medios digitales internos accesibles a los trabajadores, conforme a la normatividad vigente.

Elaborado por: AREA TALENTO HUMANO	Fecha de aprobación: junio de 2026	Hoja 17/18
Revisado por: Equipo de calidad		
Aprobado por: Gerente		

	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD
		CÓDIGO RE-TAH-02
		VERSIÓN 3

113.- **Socialización.** La Empresa socializará el reglamento a los trabajadores mediante inducción, reinducción, capacitaciones, circulares, correo electrónico, plataformas o medios internos.

114.- **Objeciones y observaciones.** Los trabajadores podrán presentar observaciones, solicitudes o inquietudes sobre el reglamento por los canales definidos por la Empresa, sin perjuicio de las competencias del Ministerio del Trabajo.

115.- **Modificaciones.** La Empresa podrá modificar el reglamento cuando cambien la ley, la estructura, sedes, servicios, procesos, riesgos, necesidades operativas o exigencias del Ministerio del Trabajo. Toda modificación se comunicará oportunamente y respetará derechos mínimos laborales.

116.- **Prevalencia normativa.** En caso de contradicción entre este reglamento y normas laborales imperativas, prevalecerá la disposición legal más favorable al trabajador. En caso de normas internas complementarias, estas se aplicarán siempre que sean compatibles con la ley y el presente reglamento.

117.- **Vigencia.** El presente Reglamento Interno de Trabajo rige a partir de su publicación y comunicación interna, y deroga disposiciones internas que le sean contrarias.

Adriana M. Pardo V.

ADRIANA MILENA PARDO VINA

Representante Legal

Ibagué, Tolima

Fecha de adopción: junio 25 de 2026

Elaborado por: AREA TALENTO HUMANO	Fecha de aprobación: junio de 2026	Hoja 18/18
Revisado por: Equipo de calidad		
Aprobado por: Gerente		