



## PROTOCOLO DE DESCONEXIÓN LABORAL

Versión: 01

Fecha: 1 de junio 2026

Código: ATH D11

### 1. GLOSARIO Y ALCANCE

**Desconexión Laboral:** Entiéndase como el derecho que tienen todos los trabajadores y servidores públicos, a no tener contacto, por cualquier medio o herramienta, bien sea tecnológica o no, para cuestiones relacionadas con su ámbito o actividad laboral, en horarios por fuera de la jornada ordinaria o jornada máxima legal de trabajo, o convenida, ni en sus vacaciones o descansos.

**Alcance:** Aplica a todos los trabajadores de EMSERCHIA E.S.P., con excepción de los cargos de Libre Nomenclatura y Remoción (Directivos/Asesores) y aquellos de Disponibilidad Permanente taxativamente listados en los anexos de la política.

### 2. MARCO NORMATIVO

El protocolo se rige por la siguiente normatividad:

Norma	Descripción
<b>Ley 2191 de 2022</b>	Ley de Desconexión Laboral: Regula el derecho de los trabajadores a no tener contacto para asuntos laborales fuera de la jornada ordinaria, máxima legal o convenida, ni en sus vacaciones o descansos.
<b>Ley 1010 de 2006</b>	Ley de Acoso Laboral: Define y sanciona las conductas persistentes y demostrables encaminadas a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, o a generar desmotivación y perjuicio laboral. Aplica en el trámite de quejas si se determina una violación al derecho de desconexión.
<b>Resolución 652 de 2012</b>	Establece la conformación y el funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral (COCOLA) tanto en entidades públicas como en empresas privadas, definiendo sus competencias para dictar disposiciones internas.

### 3. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN FUERA DEL HORARIO LABORAL

Para garantizar el inicio de la desconexión desde que finaliza la jornada laboral, se establecen las siguientes reglas de conducta para todo el personal:

#### 3.1. Gestión de Herramientas TIC

- **Uso General:** Queda prohibido emitir órdenes, solicitudes de informes o consultas fuera de la jornada laboral habitual a los trabajadores cobijados por la política.
- **Uso de Envío Programado:** Si un superior o compañero necesita redactar un correo electrónico fuera del horario laboral, deberá utilizar la función "Programar envío" para que el mensaje se reciba al inicio de la siguiente jornada hábil.
- **Herramientas Personales:** No se exigirá el uso de canales personales (de mensajería instantánea o llamadas) para fines laborales cotidianos.



### 3.2. Manejo de Situaciones Excepcionales Urgencias y Emergencias

Un trabajador estará obligado a atender comunicaciones fuera de su horario únicamente bajo situaciones plenamente justificadas por la Gerencia:

- **Criterio de Excepción:** Hechos catalogados como URGENTES, GRAVES, DE FUERZA MAYOR o CASO FORTUITO que pongan en riesgo la operación de la organización.
- **Canal Exclusivo:** Para estas emergencias, el contacto se realizará prioritariamente vía llamada telefónica directa (explicando la gravedad del asunto inmediatamente) y no mediante mensajes de texto informales.

### 4. Canales de Atención de Quejas por Vulneración

Si un trabajador considera que su derecho a la desconexión laboral ha sido vulnerado, deberá seguir el siguiente modelo de actuación:

#### **Paso 1:** Presentación de la Queja

El trabajador afectado deberá diligenciar el formato SST F91. Queja corresponde a vulneración del derecho de desconexión laboral

Canales de envío: Radicación física ante la Presidencia del Comité de Convivencia Laboral (COCOLA) o remisión digital al correo electrónico [cocola@emserchia.gov.co](mailto:cocola@emserchia.gov.co).

#### **Paso 2:** Evaluación del Comité (COCOLA) Al recibir la queja,

el Presidente del COCOLA convocará a reunión extraordinaria dentro de los siguientes 5 días hábiles. El comité evaluará si el contacto fuera de horario se justificaba bajo una real emergencia (fuerza mayor/caso fortuito) o si se trató de una vulneración del derecho.

**Paso 3A:** Si la queja NO constituye violación del derecho El COCOLA remitirá el expediente a la Subdirección de Talento Humano. Talento Humano citará al trabajador para aclarar el contexto de los hechos y explicar las razones operativas excepcionales. **Derecho de Objeción:** Si el trabajador no está de acuerdo con la decisión de Talento Humano, contará con 3 días hábiles para presentar sus objeciones por escrito ante la Subdirección de Talento Humano y la Presidencia del COCOLA.

**Paso 3B:** Si la queja SÍ constituye violación del derecho El COCOLA asumirá formalmente el caso dándole el trámite correspondiente a la Ley 1010 de 2006 (Acoso Laboral). Se implementarán mecanismos de solución de conflictos, conciliación y acciones correctivas, manteniendo siempre estricta confidencialidad.

**Instancia Externa:** En caso de que el trabajador considere que la vulneración persiste o no está conforme con el trámite interno del COCOLA, podrá acudir ante el Inspector de Trabajo en el Ministerio de Trabajo y Protección Social.



## PROTOCOLO DE DESCONEXIÓN LABORAL

Versión: 01

Fecha: 1 de junio 2026

Código: ATH D11

### 5. Matriz de Responsabilidades

Rol / Cargo	Responsabilidad Principal dentro del Protocolo
<b>Subdirección de Talento Humano</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Divulgar el protocolo a los empleados.</li><li>• Velar por el cumplimiento general de la política.</li></ul>
<b>Comité de Convivencia (COCOLA)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tramitar y evaluar las quejas en los tiempos estipulados (5 días).</li><li>• Aplicar procedimientos de la Ley 1010 de 2006 ante infracciones reales.</li><li>• Llevar trazabilidad escrita de los casos no violatorios.</li></ul>
<b>Profesional de SST</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Integrar el protocolo y la política dentro del SG-SST institucional.</li></ul>
<b>Líderes y Coordinadores</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Respetar los horarios de descanso y planificar las actividades dentro de la jornada ordinaria de sus equipos.</li></ul>
<b>Trabajadores</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicar los lineamientos de respeto al descanso de sus compañeros y hacer uso adecuado de los canales de queja.</li></ul>

Nota de Control: Este protocolo se mantendrá visible para todo el personal y podrá ser modificado o actualizado exclusivamente bajo las directrices de la Gerencia de EMSERCHIA E.S.P.

### 6. VIGENCIA

EL Presente protocolo entra en vigencia a partir de su aprobación y publicación, por parte de la Alta Dirección, la Subdirección de Talento Humano, Seguridad y Salud en el Trabajo de la Empresa de Servicios Públicos de Chía - EMSERCHIA E. S. P.

**IVAN DARIO MONTAÑO NEISA**  
GERENTE  
EMSERCHIA E. S. P.

Proyecto: Omaira Milena Moreno- Profesional Especializado SST.

Reviso: Gloria Inés Rodríguez Rodríguez- Subdirectora de Talento Humano y SST.

