

**RESOLUCIÓN N° 467  
DEL 11 DE JULIO DE 2022**

**“POR MEDIO DE LA CUAL EL GERENTE DE SERVICIUDAD E.S.P. ADOPTA EL  
PROTOCOLO DE DESCONEXIÓN LABORAL DE SERVICIUDAD E.S.P.”.**

EL GERENTE DE SERVICIUDAD E.S.P., en uso de sus facultades legales y estatutarias, y, en especial las contenidas en el Artículo 9 literal h) del Acuerdo 001 del 30 de Marzo de 2012 – “Por medio del cual se reforman los Estatutos de SERVICIUDAD E.S.P.”-, y,

**CONSIDERANDO**

- A- La Ley 2191 del 6 de enero de 2022, reguló la desconexión laboral, la cual debe ser atendida por empleadores del sector público y privado.
- B- El artículo 2º de la ley 2191 de 2022 prevé la desconexión laboral como un derecho orientado por principios constitucionales en los términos correspondientes al derecho al trabajo, los convenios ratificados por la Organización Internacional del Trabajo OIT.
- C- Esta Gerencia con el propósito de dar aplicación a la norma en comento y con el objetivo de garantizar el bienestar de los servidores públicos al servicio de la empresa, para que se haga un buen uso del tiempo de descanso y se le permita contar con la actitud física y mental idónea para atender sus obligaciones laborales, aunado al hecho de que es de suma importancia para esta Gerencia el bienestar psicosocial de todos los servidores públicos; implementa en la empresa el protocolo de desconexión laboral que se anexa a la presente Resolución.
- D- Debe considerarse que el artículo 6 de la Ley 2191 de 2022, considera las siguientes excepciones a la desconexión laboral:

*“a. Los trabajadores y servidores públicos que desempeñen cargos de dirección, confianza y manejo;*

*b. Aquellos que por la naturaleza de la actividad o función que desempeñan deban tener una disponibilidad permanente, entre ellos la fuerza pública y organismos de socorro;*

*c. Situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, en los que se requiera cumplir deberes extra de colaboración con la empresa o institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles o de urgencia en la operación de la empresa o la institución, siempre que se justifique la inexistencia de otra alternativa viable”.*

E- Con base en lo anterior, el Gerente de SERVICIUDAD E.S.P.

### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adóptese el siguiente protocolo de desconexión laboral para SERVICIUDAD E.S.P:

### PROTOCOLO DE DESCONEXIÓN LABORAL.

#### 1.- INTRODUCCIÓN Y CONCEPTO DE DESCONEXIÓN LABORAL

En los últimos años los cambios tecnológicos ocurridos han producido modificaciones en el ámbito de las relaciones laborales. Los ordenadores, teléfonos móviles, tabletas, etc. forman parte de nuestra vida laboral e inciden en las relaciones laborales entre las empresas y los servidores públicos, pudiendo, si no se utilizan de un modo adecuado, llegar a plantear problemas en la salud de las personas trabajadoras (fatiga informática, síndrome de burnout, estrés etc.); razón por la que los servidores públicos al servicio de **SERVICIUDAD E.S.P.** que no estén expresamente exceptuados por la Ley 2191 de 2022, tienen derecho a la desconexión laboral.

En este contexto, el derecho a la desconexión laboral surge de la necesidad de establecer unos límites a la jornada laboral y a las obligaciones de los trabajadores y servidores públicos, con la finalidad de permitir un descanso que se ha visto afectado negativamente por la irrupción en nuestra sociedad de mecanismos de uso tan generalizado como los móviles.

La citada ley define como desconexión laboral lo siguiente:

*"Artículo 3°. Definición de 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.*

*Por su parte el empleador se abstendrá de formular órdenes u otros requerimientos al trabajador por fuera de la jornada laboral".*

#### 2.- ÁMBITO LEGAL

Con la entrada en vigencia de la Ley 2191 del 6 de enero de 2022, se regula y promueve la desconexión laboral de los trabajadores, permitiendo el respeto por la jornada laboral, mediante el artículo 4 de la citada ley se regula un derecho para las personas trabajadoras:

El artículo 4 de la Ley 2191 de 2022 garantiza:

*“Los trabajadores o servidores públicos gozarán del derecho a la desconexión laboral, el cual inicia una vez finalizada la jornada laboral. El ejercicio del mismo responderá a la naturaleza del cargo según corresponda al sector privado o público. Asimismo, el empleador deberá garantizar que el trabajador o servidor público pueda disfrutar efectiva y plenamente del tiempo de descanso, licencias, permisos, vacaciones y de su vida personal y familiar.*

*Parágrafo 1°. Será ineficaz cualquier cláusula o acuerdo que vaya en contra del objeto de esta ley o desmejore las garantías que aquí se establecen*

*Parágrafo 2° • La inobservancia del derecho a la desconexión laboral podrá constituir una conducta de acoso laboral, en los términos y de conformidad con lo establecido en la Ley 1010 de 2006. En ningún caso será acoso laboral la conducta que no reúna las características de ser persistente y demostrable”.*

El artículo 5° de la ley en cita ordena la creación de una política de desconexión laboral:

*“Toda persona natural o jurídica de naturaleza pública o privada, tendrá la obligación de contar con una política de desconexión laboral de reglamentación interna, la cual definirá por lo menos:*

*a. La forma cómo se garantizará y ejercerá tal derecho; incluyendo lineamientos frente al uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).*

*b. Un procedimiento que determine los mecanismos y medios para que los trabajadores o servidores públicos puedan presentar quejas frente a la vulneración del derecho, a nombre propio o de manera anónima.*

*c. Un procedimiento interno para el trámite de las quejas que garantice el debido proceso e incluya mecanismos de solución del conflicto y verificación del cumplimiento de los acuerdos alcanzados y de la cesación de la conducta”*

Y por ello SERVICIUDAD E.S.P. ha dispuesto la presente regulación.

### **3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO**

Serán destinatarios de las medidas comprendidas en este protocolo todos los servidores públicos de **SERVICIUDAD E.S.P.**, con excepción de aquellos comprendidos en las excepciones que establece el artículo 6° de la Ley 2191 de 6 de enero, siendo las siguientes:

*“Artículo 6°: No estarán sujetos a lo dispuesto en esta ley:*

*a. Los trabajadores y servidores públicos que desempeñen cargos de dirección, confianza y manejo;*

*b. Aquellos que por la naturaleza de -la actividad o función que desempeñan deban tener una disponibilidad permanente, entre ellos la fuerza pública y organismos de socorro;*

*c. Situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, en los que se requiera cumplir deberes extra de colaboración con la empresa o institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles o de urgencia en la operación de la empresa o la institución, siempre que se justifique la inexistencia de otra alternativa viable.”*

### **4.- FORMA COMO SE GARANTIZARÁ Y EJERCERÁ EL DERECHO**

**Objeto:** Las disposiciones contenidas en el presente protocolo irán encaminadas a establecer medidas que garanticen que a los servidores públicos destinatarios de la norma, para que puedan disfrutar de forma

efectiva de su tiempo de descanso y vacaciones, asimismo, que se preserve su intimidad personal y familiar, independientemente de la jornada de trabajo que tengan establecida o si desarrollan parcial o totalmente su trabajo en la modalidad de trabajo en casa, o teletrabajo, o cualquier modalidad de trabajo remoto o no presencial.

**Reconocimiento SERVICIUDAD E.S.P:** Reconoce el derecho de ciertos servidores públicos a no atender dispositivos digitales, y a no leer ni responder a ninguna comunicación, fuera de la jornada laboral, ya sea mediante teléfono, correo electrónico, aplicaciones de mensajería instantánea o cualquier otra herramienta digital que interrumpa su derecho al descanso, así como a no atender temas profesionales fuera de su horario de trabajo establecido, salvo que concurran las circunstancias señaladas en el punto tercero de este protocolo.

**Medidas:** SERVICIUDAD E.S.P. promoverá las siguientes medidas en aras de permitir la desconexión laboral de los servidores públicos.

- Los servidores públicos deberán hacer un uso adecuado y responsable de las herramientas tecnológicas (teléfono móvil, tableta, computador, correo electrónico, etc) puestas a su disposición, evitando en lo posible su utilización fuera del horario laboral.
- En el momento en que sea necesario hacer envíos de correos electrónicos fuera del horario laboral, se hará uso preferentemente de la configuración "Programar Envío" para hacer llegar los mensajes dentro de la jornada laboral.
- Evitar las convocatorias de formación, reuniones, videoconferencias, etc fuera de la jornada laboral ordinaria diaria de cada servidor público.
- Se evitará, en la medida de lo posible, el envío de comunicaciones relacionadas con el trabajo finalizada la jornada laboral, así como hacer llamadas telefónicas fuera del horario de trabajo establecido en la empresa, salvo causas de fuerza mayor o circunstancias excepcionales.
- En caso de fuerza mayor o circunstancias excepcionales, se hace necesario explicar en la respectiva comunicación el motivo de fuerza mayor. Recuérdese que lo cotidiano no puede ser considerado de fuerza mayor, ello por su naturaleza es excepcionalísimo. Para el efecto nuestro código civil en su artículo 64 lo define así:

*"Se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto o que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc".*

- Respecto a reuniones, videoconferencias, etc, se convocará a los servidores públicos de manera anticipada, con la antelación suficiente para que los servidores puedan planificar su jornada laboral.

## 5.- PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR QUEJAS

Todo servidor público destinatario de la norma de desconexión aboral, podrá presentar quejas de forma directa o anónima ante el comité de convivencia laboral de SERVICIUDAD E.S.P.

La queja puede ser presentada en la sección de archivo o al correo electrónico [comitedeconvivencia@serviciudad.gov.co](mailto:comitedeconvivencia@serviciudad.gov.co)

También podrá ser presentada la queja ante cualquier directivo de SERVICIUDAD E.S.P., quien deberá dar traslado inmediato ante el comité de convivencia laboral.

El comité de convivencia laboral dará trámite a la queja en un término no superior a cinco (5) días hábiles y procederá a ordenar los correctivos que sean del caso.

#### **6.- PROCEDIMIENTO PARA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE DESCONEXIÓN LABORAL.**

1. El comité de convivencia laboral atenderá la reclamación, sea esta anónima o a nombre propio.
2. Verificará los medios de prueba que se anexen o decretará y practicará los que considere pertinentes, para verificar si se ha estado vulnerando el derecho a la desconexión laboral del respectivo servidor público o se esta incurriendo en conductas contrarias al mencionado derecho.
  - a. Para el efecto se determinará si la conexión o contacto laboral, fuera de jornada se dio por fuerza mayor.
  - b. Para el efecto se determinará si la conexión o contacto laboral se dio con servidor exceptuado conforme al artículo 6º de la ley 2191.
3. Comprobada la infracción se le hará un llamado de atención al servidor que provocó la infracción y se le capacitará en materia de desconexión laboral, como se prevé en la ley 2191 o las normas que la complementen o modifiquen, y adicional a ellos el infractor suscribirá un acta de compromiso para que no se repita la situación.
4. En caso de reincidencia el comité de convivencia laboral emitirá el concepto respectivo y se remitirá el caso a la oficina de asuntos disciplinarios para lo de su competencia.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

Se firma en Dosquebradas el 11 de julio de 2022.

#### **COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**



**FERNANDO JOSÉ DA PENA MONTENEGRO**  
Gerente General



**LEONARDO RAMOS RAMÍREZ**  
Secretario General

Proyectó: Óscar Fernando Mejía Moreno  
Apoyo a la Secretaria General

