

POLÍTICA Y ATENCIÓN ANTE LA VULNERACIÓN AL DERECHO A LA DESCONEXIÓN LABORAL

Reconociendo la importancia de la desconexión laboral, la empresa SYM OUTSOURCING S.A.S tiene como finalidad garantizar el derecho de los trabajadores a disfrutar efectivamente de su tiempo de descanso, vacaciones, licencias, permisos y vida personal y familiar, conforme a lo establecido en la Ley 2191 de 2022 y demás normas concordantes.

Así mismo, busca promover un ambiente de trabajo saludable, el equilibrio entre la vida laboral y personal, la prevención de riesgos psicosociales y el respeto por la jornada laboral legal o convencionalmente establecida.

DESCONEXIÓN LABORAL

Para efectos de esta política, se entiende por desconexión laboral el derecho que tienen los trabajadores a no ser contactados, ni a responder comunicaciones, órdenes, solicitudes o requerimientos relacionados con asuntos laborales fuera de su jornada ordinaria de trabajo, durante descansos, permisos, licencias, incapacidades o vacaciones, salvo las excepciones previstas legalmente.

La empresa se compromete a:

1. Abstenerse de exigir o solicitar respuestas a llamadas, mensajes, correos electrónicos, comunicaciones por aplicaciones de mensajería instantánea o cualquier otro medio, fuera de la jornada laboral del trabajador. En caso de que este tipo de comunicaciones sean emitidas o recibidas fuera del citado horario, el emisor de estas deberá tener presente que el receptor podrá ejercer su derecho a la desconexión digital y contestarlas únicamente dentro de su horario laboral.
2. Respetar los tiempos de descanso, vacaciones, permisos, licencias e incapacidades médicas de los trabajadores.
3. Promover la redacción de mensajes automáticos de respuesta en las diversas plataformas de mensajería, en las cuales los (trabajadores, empleados, colaboradores, asociados entre otra denominación particular) durante periodos de ausencia, licencias, vacaciones, viajes; indiquen las fechas en las que no estarán disponibles y designar el correo o los datos de contacto de la persona que hará el reemplazo o respaldo del trabajador durante su ausencia.
4. Promover el uso adecuado y racional de herramientas tecnológicas y canales corporativos de comunicación.
5. Evitar el envío de comunicaciones laborales fuera de la jornada ordinaria, salvo que exista una situación excepcional autorizada por la ley.
6. Promover la libertad en la utilización por parte del emisor de mensajes de las herramientas de programación que puedan estar disponibles en los sistemas de correo electrónico o mensajería, como por ejemplo programación de envío de correos electrónicos, para que sean recibidos dentro del horario laboral del receptor.

7. Establecer que para cualquier caso, que los trabajadores incluyan en la firma del correo electrónico corporativo, el siguiente texto: "Los mensajes recibidos fuera del horario laboral, fines de semana, festivos y vacaciones no tendrán respuesta inmediata a menos que existan razones de extrema urgencia, caso en el cual favor comunicarse por el siguiente medio (mencionar opciones de línea nacional, línea de atención empresarial o un número de contacto)"
8. Garantizar que ningún trabajador sea objeto de represalias, llamados de atención o afectaciones laborales por no atender comunicaciones fuera de su jornada laboral.
9. Fomentar prácticas de planeación y organización del trabajo que permitan el cumplimiento de funciones dentro de la jornada ordinaria.

Los trabajadores deberán:

1. Utilizar adecuadamente los canales de comunicación corporativos.
2. Respetar igualmente el derecho a la desconexión laboral de compañeros, subordinados y superiores.
3. Informar oportunamente situaciones que puedan afectar el normal desarrollo de la operación dentro de su jornada laboral.
4. Hacer uso responsable de las herramientas tecnológicas suministradas por la empresa.

EXCEPCIONES

De conformidad con el artículo 6 de la Ley 2191 de 2022, no estarán sujetos plenamente a las disposiciones de esta política:

- a) Los trabajadores que desempeñen cargos de dirección, confianza y manejo.
- b) Los trabajadores que, por la naturaleza de sus funciones, deban contar con disponibilidad permanente.
- c) Los casos de fuerza mayor, caso fortuito o situaciones urgentes que requieran medidas inmediatas para garantizar la continuidad del servicio, prevenir riesgos, evitar afectaciones graves a la operación o atender emergencias. En todo caso, dichas situaciones deberán ser razonables, proporcionales y justificadas.

Sin embargo, la Corte Constitucional, en su (Sentencia C-331 del 29 de agosto de 2023) analizó la constitucionalidad de esta exclusión, del derecho a la desconexión de los trabajadores o servidores públicos que ejercen actividades de dirección, confianza y manejo..." refirió que el estándar mínimo de protección del descanso es que este se garantice de forma diaria, semanal y anual, y que la disponibilidad a la que están sometidos algunos trabajadores, como los de dirección y confianza, no implica permanecer de manera indefinida e ininterrumpida bajo el poder subordinante, dado que nada justifica que una relación jurídica habilite esa invasión del espacio íntimo". Así mismo, expresó que en el entendido de

que los trabajadores y servidores públicos que desempeñan cargos de dirección, confianza y manejo, tienen derecho a la desconexión laboral, la cual no estará atada al límite de la jornada laboral, pero sin que implique afectar el contenido mínimo del derecho fundamental al descanso. Para el efecto deberán atenderse criterios de necesidad y proporcionalidad, de acuerdo con la naturaleza de sus funciones y las condiciones propias de su vinculación laboral”.

CANALES DE COMUNICACIÓN

Las comunicaciones laborales deberán realizarse de manera preferente dentro de la jornada laboral mediante los canales autorizados por la empresa, tales como:

Correo corporativo.
Teléfono corporativo.
Plataforma institucional (genial) correspondencia interna.
Herramientas digital autorizadas por la empresa (teams).

PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR QUEJAS

Todo trabajador que considere vulnerado su derecho a la desconexión laboral podrá presentar queja a través del correo electrónico del área de Desarrollo Humano, y al Comité de Convivencia Laboral, cuando corresponda.

Las quejas podrán presentarse de manera identificada o anónima.

TRÁMITE DE LAS QUEJAS

Recibida la queja, la Empresa adelantará el siguiente procedimiento:

1. El encargado de Desarrollo Humano (5) días siguientes a la recepción de la queja; evaluará los hechos narrados como violatorios del derecho de desconexión laboral.
2. El encargado de Desarrollo Humano o persona autorizada por éste, citará a las partes por separado para escucharlas sobre lo sucedido y levantará acta de constancia de las intervenciones de cada una de las partes involucradas.
3. Surtido el trámite anterior, el encargado de Desarrollo Humano emitirá concepto sobre si la queja presentada constituye una violación al Derecho de Desconexión Laboral o sí por el contrario corresponde a una situación de fuerza mayor, caso fortuito o situaciones urgentes que requieran la colaboración extra a la empresa por parte del trabajador.
4. En caso de que el encargado de Desarrollo Humano, después de evaluar y estudiar la queja, encuentre que no se incurrió en una violación al Derecho de Desconexión Laboral, podrá utilizar la conciliación como mecanismo de resolución de conflictos para gestionar dicha situación entre las partes, realizar compromisos de mejora, seguimiento y cierre de la queja.

5. En caso que el trabajador quejoso no se encuentre conforme con la decisión adoptada por el encargado de Desarrollo Humano, sobre la valoración de la queja, podrá acudir ante el Comité de Convivencia Laboral y presentar objeciones por escrito dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión. Con la finalidad de que el Comité de Convivencia Laboral revise su caso y surta el trámite correspondiente, quedando a cargo de resolver la queja y dar respuesta al trabajador quejoso.

4. Por el contrario, si luego de evaluada la queja, por parte del encargado de Desarrollo Humano, este llegara a encontrar que la misma, sí corresponde a una violación al derecho de desconexión laboral que tiene el trabajador, deberá dar traslado de la queja y de los soportes recolectados durante la valoración hecha del caso, al Comité de Convivencia Laboral de la Empresa, con el fin de que se surta el trámite correspondiente, quedando a cargo de resolver la queja y da respuesta al trabajador quejoso.

El Comité de Convivencia Laboral deberá dar respuesta de la queja presentada dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de la queja.

Durante el trámite se garantizarán los principios de confidencialidad, imparcialidad, debido proceso y respeto por las partes involucradas.

Ningún trabajador podrá ser objeto de represalias por ejercer su derecho a la desconexión laboral o por presentar quejas relacionadas con su vulneración.

La presente Política de Desconexión Laboral entra en vigencia a partir de su aprobación por parte de la empresa y permanecerá vigente mientras no sea modificada o sustituida por una nueva disposición interna o legal.

Para constancia se firma en _____, a los ____ días del mes de _____ de 2026.

REPRESENTANTE LEGAL