

SERVISIÓN DE COLOMBIA Y CIA LTDA, garantiza la aplicación y cumplimiento de la ley 2191 del 2022, la cual contempla el derecho a la desconexión laboral para los trabajadores, con excepción de aquellos, que la legislación laboral y misma ley establecen como exentos así:

- Trabajadores que desempeñen cargos y/o funciones de dirección, confianza y manejo.
- Aquellos trabajadores, que, por causa de situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, se requieran para cumplir deberes extra de colaboración con la empresa, continuidad del servicio y/o cuando sean necesarios para solucionar situaciones difíciles o de urgencia en la operación de la empresa, siempre que se justifique la inexistencia de otra alternativa viable.

La organización establece las siguientes directrices para el cumplimiento de la Ley de desconexión laboral así:

- Establecimiento de medidas que garanticen el derecho a la desconexión laboral, incluyendo lineamientos frente al uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).
 - Correos electrónicos, se enviarán en horarios laborales a excepción de aquellos que tengan requerimientos o material que deba ser consultado de manera inmediata.
 - Llamadas y comunicaciones por mensaje, se generarán acorde con la cadena de atención de momentos de crisis, en donde se deban tomar decisiones desde la central de monitoreo de la organización.
- Los trabajadores puedan presentar quejas frente a la vulneración del derecho a la desconexión laboral, por el canal de transparencia o como PQR en la página web, brindando la información completa para dar atención al requerimiento y adoptar las acciones de investigación, seguimiento y mejora que den a lugar.

Se establecen medidas, que garantizan la desconexión laboral así:

- La desconexión laboral inicia, una vez el trabajador ha finalizado la jornada laboral pactada o ha iniciado el disfrute del periodo de licencia, vacaciones o permisos, con el fin de que pueda gozar de dichos espacios en su ámbito personal.
- Una vez finalizada la jornada laboral o iniciado el periodo de permiso, licencia y/o vacaciones el trabajador no se encuentra en la obligación de contestar llamadas, mensajes o correos, siempre que no se trate de una situación difícil, urgente, de fuerza mayor o caso fortuito, la cual sea necesaria la atención por parte del trabajador, para que no se vea afectado el funcionamiento de la organización.
- Los trabajadores que desempeñen cargos y/o funciones de dirección, confianza y manejo, se encuentran exceptos de la aplicación de la ley 2191 de 2022.

Mecanismos y medios de denuncia para los trabajadores

- **¿Quiénes pueden presentar quejas por presunta vulneración al derecho de desconexión laboral?:** Todos los trabajadores de la organización, a excepción de los trabajadores que desempeñen cargos y/o funciones de dirección, confianza y manejo.

- **Canales de comunicación para presentar la queja:** la organización tiene a disposición en la página web <https://servisiondecolombia.co/>, en la opción contáctenos, formulario de contáctenos y formulario de transparencia para reportes anónimos, adicionalmente se tiene dispuesto el área de servicio al cliente con el correo servicliente@servisiondecolombia.com, la queja debe ser enviada de forma escrita por los canales de comunicación ya descritos o de forma física a la dirección Cra 31 # 25 a -19 en la ciudad de Bogotá.
- **¿Quién atiende la queja?:** Teniendo en cuenta los canales de comunicación dispuestos por la organización, las quejas son centralizadas en el área de servicio al cliente y posteriormente escalada al área de talento humano y/o control interno.
- **Trámite que se realizará:** Una vez recibida la queja por posible vulneración a la desconexión laboral se realizará el siguiente procedimiento.
 - El área de talento humano dentro de los cinco (5) días hábiles seguidos a la recepción de la queja, evaluará los hechos descritos como violación al derecho de desconexión laboral, solicitando explicación a ambas partes.
 - Si con la información recopilada anteriormente, no es suficiente para determinar una posible vulneración a la desconexión laboral, se citará a las partes.
 - Realizada la actividad anterior el área de talento humano, dará respuesta, sobre si el hecho descrito en la queja constituye una violación al derecho de desconexión laboral o si, por el contrario, considera que corresponden a situaciones difíciles, urgentes, de fuerza mayor o caso fortuito, en los que se requería el cumplimiento de deberes contractuales con la empresa, por parte del trabajador.
 - En el caso, en donde el área de talento humano determine que la queja es un hecho de vulneración al derecho de desconexión laboral, dará traslado de la queja y demás documentación allegada al comité de convivencia, para tomar las medidas necesarias que corrijan y prevengan posibles vulneraciones futuras.
 - En el caso, en donde el área de talento humano defina que la queja no es un hecho que constituye una vulneración a los derechos de desconexión laboral, el trabajador podrá solicitar la verificación por parte del departamento jurídico y el comité de convivencia o emplear cualquiera de los mecanismos de resolución de conflictos establecidos en la legislación.

Las objeciones que presente el trabajador, en contra de las decisiones tomadas por el área de talento humano, deberán ser presentadas por escrito dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

El Comité de Convivencia Laboral, para la revisión de las objeciones presentadas, surtirá el trámite correspondiente a la ley 1010 de 2006.

OSCAR ALEXANDER PARADA PRIETO
GERENTE