

1. **OBJETIVO:** Establecer las actividades, responsables y evidencias necesarias para recibir, analizar, gestionar y hacer seguimiento a las situaciones reportadas por presunta vulneración del derecho a la desconexión laboral, garantizando un trámite oportuno, confidencial, respetuoso y orientado a la prevención de conductas que afecten el descanso, la vida personal, familiar y laboral de los servidores y trabajadores de Telemedellín.
2. **ALCANCE:** Este procedimiento aplica para todos los servidores públicos, trabajadores oficiales, contratistas y demás personas vinculadas a Telemedellín, cuando se presenten situaciones relacionadas con comunicaciones, requerimientos, instrucciones o solicitudes laborales por fuera de la jornada ordinaria o durante períodos de descanso, licencias, permisos, vacaciones o incapacidades, salvo las excepciones legalmente permitidas o situaciones institucionales debidamente justificadas.

3. RESPONSABLES:

Dirección Gestión Humana: Recibir, registrar, analizar y coordinar el trámite de los reportes relacionados con desconexión laboral.

Seguridad y Salud en el Trabajo: Apoyar el análisis cuando la situación pueda tener impacto en la salud, bienestar o riesgo psicosocial de la persona afectada.

Comité de Convivencia Laboral: Conocer los casos que puedan estar asociados a conflictos laborales, conductas reiteradas o situaciones que afecten la convivencia laboral.

Jefes inmediatos y líderes de proceso: Adoptar las medidas preventivas o correctivas que correspondan, garantizar el respeto a los horarios laborales y promover buenas prácticas de comunicación.

Servidores públicos, trabajadores y contratistas: Hacer uso responsable de los canales de reporte y aportar información clara, veraz y suficiente para el análisis de los casos.

Control Interno Disciplinario: Conocer los casos que puedan tener presunta incidencia disciplinaria, de acuerdo con las competencias legalmente asignadas.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Desconexión laboral: Derecho que tienen los servidores públicos, trabajadores oficiales y demás personas vinculadas a Telemedellín a no tener contacto, por cualquier medio o herramienta tecnológica, para asuntos laborales fuera de la jornada ordinaria, durante períodos de descanso, vacaciones, licencias, permisos o incapacidades, salvo las excepciones legalmente permitidas o situaciones institucionales justificadas.

Presunta vulneración a la desconexión laboral: Situación reportada en la cual una persona considera que recibió comunicaciones, instrucciones, requerimientos o solicitudes laborales por fuera de su jornada o durante su tiempo de descanso, sin que exista una justificación institucional, operativa, misional, legal o de fuerza mayor.

Situación excepcional o justificada: Circunstancia institucional, operativa, misional, técnica, legal, de fuerza mayor o caso fortuito que requiere una actuación inmediata por fuera de la jornada ordinaria, siempre que esté debidamente motivada y sea proporcional a la necesidad presentada.

Caso procedente: Reporte que, luego de la revisión preliminar, guarda relación directa con una posible vulneración al derecho a la desconexión laboral y requiere análisis o gestión institucional.

Caso no procedente: Reporte que, luego de la revisión preliminar, no corresponde a una situación relacionada con desconexión laboral o se encuentra debidamente justificado por una situación excepcional, disponibilidad, turno, programación especial o necesidad institucional acreditada.

Reincidencia o conducta reiterada: Repetición de comunicaciones, solicitudes o instrucciones laborales por fuera de la jornada o en períodos de descanso, que puede evidenciar un patrón de afectación al derecho a la desconexión laboral.

Confidencialidad: Deber de proteger la identidad de la persona que reporta, la información suministrada y los datos de terceros involucrados, dentro de los límites legales, administrativos y disciplinarios aplicables.

5. CONDICIONES GENERALES

Canales para presentar el reporte: La persona que considere que se ha presentado una presunta vulneración al derecho a la desconexión laboral podrá reportar la situación a través de cualquiera de los siguientes canales:

- a. Gestión Humana.
- b. Seguridad y Salud en el Trabajo.
- c. Comité de Convivencia Laboral.
- d. Correo electrónico institucional definido para este fin (gestionhumana@telemedellin.tv)

Tiempos sugeridos de atención:

- a. Recepción y registro del caso: dentro de los dos días hábiles siguientes a la presentación del reporte.
- b. Revisión preliminar: dentro de los cinco días hábiles siguientes al registro.
- c. Solicitud de información adicional, si aplica: dentro de los tres días hábiles siguientes a la revisión preliminar.
- d. Análisis y definición de acciones: dentro de los diez días hábiles siguientes a contar con la información suficiente.
- e. Comunicación de respuesta: dentro de los cinco días hábiles siguientes a la definición de acciones.

f. Seguimiento: dentro del mes siguiente al cierre inicial del caso, cuando aplique.

Criterios generales de actuación: El trámite de los reportes deberá realizarse bajo los principios de confidencialidad, imparcialidad, respeto, debido proceso, buena fe, oportunidad, prevención y protección de los derechos laborales.

En ningún caso la presentación de un reporte podrá dar lugar a represalias, tratos discriminatorios o afectaciones injustificadas para la persona que informa una posible vulneración.

6. DESARROLLO DEL DOCUMENTO:

Nº	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	Reporte de la situación: La persona afectada deberá presentar el reporte indicando, como mínimo, la siguiente información: a. Nombre de la persona que reporta. b. Área o dependencia. c. Fecha y hora en que ocurrió la situación. d. Medio por el cual se presentó la comunicación o solicitud: llamada, correo electrónico, mensaje de texto, WhatsApp, plataforma institucional u otro. e. Descripción clara de los hechos. f. Nombre de la persona o dependencia que realizó la solicitud. g. Evidencias disponibles, tales como capturas de pantalla, correos, mensajes, registros de llamadas u otros soportes. <i>**Cuando la persona solicite reserva o confidencialidad, la entidad deberá adoptar las medidas necesarias para proteger su identidad dentro de los límites legales y administrativos aplicables.</i> EL reporte se realizará mediante los canales definidos en Las condiciones generales de este documento.	Empleado Dirección de Gestión Humana	Reporte presentado por la persona afectada Si el reporte es directo, se levanta acta de la reunión. Correo electrónico
2	Recepción y registro del caso: Si la Jefatura de Gestión Humana como instancia que recibe el reporte, considera pertinente llevará el caso al Comité de Convivencia Laboral. Este reporte debe quedar documentado con fecha de recepción, datos generales del reporte, canal de ingreso, responsable inicial de la gestión y estado del trámite.	Dirección de Gestión Humana Comité de Convivencia Laboral.	Radicado o registro del caso, por el COCOLA Creación de expediente de desconexión laboral Evidencias aportadas: Chats

			Correos electrónicos
3	Revisión preliminar: La Dirección de Gestión Humana, con apoyo del Comité de Convivencia Laboral, según corresponda, realizará una revisión preliminar para determinar: a. Si los hechos reportados están relacionados con una posible vulneración al derecho a la desconexión laboral. b. Si se trata de una situación aislada o recurrente. c. Si existe una justificación institucional, operativa, misional o de fuerza mayor. d. Si el caso requiere intervención preventiva, correctiva o remisión a otra instancia competente. e. Si puede existir relación con riesgos psicosociales, conflictos laborales o situaciones de convivencia laboral.	Dirección de Gestión Humana Comité de Convivencia Laboral.	Pronunciamiento desde el COCOLA Expediente de desconexión laboral
4	Clasificación del caso: Una vez revisada la información inicial, el caso podrá clasificarse de la siguiente manera: a. Caso procedente: cuando los hechos guardan relación directa con una posible vulneración al derecho a la desconexión laboral. b. Caso no procedente: cuando los hechos no corresponden a una situación asociada a desconexión laboral. c. Caso que requiere ampliación de información: cuando la información aportada no permite determinar con claridad la naturaleza de la situación. d. Caso que debe remitirse a otra instancia: cuando los hechos correspondan a asuntos disciplinarios, de convivencia laboral, seguridad y salud en el trabajo u otra competencia institucional.	Dirección de Gestión Humana Comité de Convivencia Laboral.	Expediente de desconexión laboral
5	Solicitud de información adicional (Si es necesario) Cuando sea necesario, Gestión Humana o la instancia responsable podrá solicitar información adicional a la persona que reporta, al jefe inmediato, al área involucrada o a quienes puedan aportar elementos relevantes para el análisis del caso. Esta solicitud deberá realizarse de manera respetuosa, objetiva y garantizando la confidencialidad de la información.	Dirección de Gestión Humana Empleado afectado	Correo electrónico de solicitud de evidencias adicionales
6	Análisis del caso: Con la información disponible, se analizarán las circunstancias de tiempo, modo y lugar de la situación reportada, teniendo en cuenta: a. La jornada laboral aplicable.	Dirección de Gestión Humana Comité de Convivencia Laboral.	Expediente de desconexión laboral

	b. El cargo, funciones y responsabilidades de la persona afectada. c. El medio utilizado para realizar la solicitud. d. La frecuencia de las comunicaciones fuera de la jornada. e. La urgencia o necesidad institucional de la solicitud. f. La existencia de autorización, disponibilidad, turno, programación especial o situación excepcional. g. El posible impacto sobre el descanso, la salud, la vida personal o familiar de la persona afectada.		
7	Definición de acciones: Según el resultado del análisis, se podrán adoptar una o varias de las siguientes acciones: a. Orientación preventiva al jefe, líder o dependencia involucrada. b. Recomendación de ajustar horarios, canales o formas de comunicación. c. Recordatorio institucional sobre el respeto al derecho a la desconexión laboral. d. Remisión del caso al Comité de Convivencia Laboral, cuando se identifiquen posibles conflictos o conductas reiteradas. e. Remisión a Seguridad y Salud en el Trabajo, cuando exista posible afectación a la salud o riesgo psicosocial. f. Remisión a Control Interno Disciplinario, cuando se adviertan posibles conductas con incidencia disciplinaria. g. Archivo del caso, cuando no se evidencie vulneración o cuando la situación se encuentre justificada.		Expediente de desconexión laboral Según la situación se estipulará la medida (Disciplinaria o correctiva o preventiva)
8	Comunicación de la propuesta: La persona que presentó el reporte deberá recibir respuesta sobre el trámite realizado, indicando de manera general: a. Que el caso fue revisado. b. La instancia que realizó el análisis. c. La conclusión general del trámite. d. Las acciones preventivas, correctivas o de orientación adoptadas, cuando aplique. e. La instancia a la cual fue remitido el caso, si corresponde. <i>La respuesta deberá cuidar la confidencialidad de terceros y evitar revelar información reservada o sensible.</i>	Dirección de Gestión Humana Empleado afectado	Comunicación formal Correo electrónico
9	Seguimiento:	Dirección de Gestión Humana	Expediente de desconexión laboral

	Cuando se adopten acciones preventivas o correctivas, Gestión Humana, Seguridad y Salud en el Trabajo o la instancia correspondiente realizará seguimiento para verificar que la situación haya sido atendida y que no se presenten nuevas conductas similares. El seguimiento podrá realizarse mediante entrevistas, revisión de evidencias, comunicaciones con las áreas involucradas o verificación de compromisos.		
10	Cierre del caso: El caso se cerrará cuando: a. Se haya emitido respuesta a la persona que reportó. b. Se hayan definido y comunicado las acciones correspondientes. c. Se haya realizado la remisión a la instancia competente, si aplica. d. Se hayan documentado las evidencias del trámite. e. Se haya registrado el cierre en el formato o sistema correspondiente.	Dirección de Gestión Humana	Expediente de desconexión laboral

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- MA-GH-SST-13 Política de Desconexión Laboral
- Reglamento Interno de Trabajo
- MA-GH-SST-04 Manual del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo
- PR-GH-SST-06 Procedimiento del Comité de Convivencia Laboral
- MA-GH-04 Código de Integridad y las demás disposiciones internas aplicables.