

	GESTION HUMANA	CÓDIGO: DI-GH-01 FECHA: 21/07/2026 VERSIÓN: 3
	POLÍTICA DE DESCONEXIÓN LABORAL	
	INFORMACIÓN PÚBLICA	

1. OBJETIVO

Garantizar la aplicación de la Ley 2191 del 2022 así como aquellas relacionadas, complementarias o sustitutas en materia de desconexión laboral para los trabajadores de la compañía independientemente de su forma de vinculación.

2. ALCANCE

Aplica a todos los colaboradores de SERVICIO INTEGRAL DE CARTERA Y CRÉDITO RECUPERA S.A.S. (en adelante RECUPERA)

3. RESPONSABILIDADES

Responsabilidades del Proceso de Estrategia Corporativa

- Garantizar los recursos necesarios para la implementación efectiva de la presente política, así como para la atención de Peticiones, Quejas o Reclamos (en adelante PQR) frente a su incumplimiento.

Responsabilidades Proceso de Gestión Humana

- Atender las PQR interpuestas por los trabajadores frente a situaciones de presunto incumplimiento de la presente política
- Desarrollar las medidas necesarias para la implementación efectiva de la presente política
- Garantizar que las situaciones excepcionales previstas en este documento atiendan las necesidades efectivas de las partes involucradas

Responsabilidades del Comité de Convivencia Laboral (CCL)

- Atender las PQR interpuestas por el presunto incumplimiento de la presente política conforme a los procedimientos propios y avalados al interior de la compañía.

Responsabilidades de Todos los Colaboradores

- Presentar ante la compañía las PQR correspondientes por el presunto incumplimiento de esta política

4. DEFINICIONES

- CCL:** Comité de Convivencia Laboral
- Desconexión Laboral:** Derecho que tienen todos los trabajadores 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.
- Garantía del derecho a la desconexión laboral:** Los trabajadores 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. Asimismo, el empleador deberá garantizar que el trabajador pueda disfrutar efectiva y plenamente del tiempo de descanso, licencias, permisos, vacaciones y de su vida personal y familiar.

	GESTION HUMANA	CÓDIGO: DI-GH-01 FECHA: 21/07/2026 VERSIÓN: 3
	POLÍTICA DE DESCONEXIÓN LABORAL	
	INFORMACIÓN PÚBLICA	

5. CONTENIDO

5.1 GENERALIDADES

- A fin de garantizar el derecho a la desconexión laboral, se establece que toda las solicitudes y/o requerimientos enviados a los trabajadores (indistintamente del canal utilizado) se remitirán durante la jornada de laboral.
- Aquellas solicitudes enviadas una vez finalizada la jornada laboral se entenderán recibidas el siguiente día hábil laboral.
- El trabajador no estará obligado a programar y/o atender reuniones, sin importar cuál sea su modalidad (presencial o virtual), fuera de la jornada laboral.
- Finalizada la jornada de trabajo, el trabajador no tendrá contacto ni estará obligado a estarlo, con ningún medio o herramienta tecnológica propia de su entorno laboral
- Todo trabajador próximo al disfrute de cualquier periodo de descanso programado, fijará en todos los canales de comunicación corporativos una respuesta automática indicando su fecha de regreso y el BackUp responsable de atender las distintas solicitudes.
- Todo trabajador próximo al disfrute de su periodo de vacaciones, licencias, permisos o cualquier otro periodo de descanso, será responsable por la entrega oportuna de sus funciones, así como la reasignación de cualquier tarea prioritaria a su respectivo BackUp.

5.2 GARANTÍA DE LA DESCONEXIÓN LABORAL

En atención a la importancia de facilitar un entorno de bienestar integral, productivo, sano, seguro y adecuado para aquellos que trabajan en la organización, **SERVICIO INTEGRAL DE CARTERA Y CRÉDITO RECUPERA S.A.S.**, expresa que todos los trabajadores tienen derecho a la desconexión laboral; no obstante en virtud de garantizar la productividad y adecuada prestación de los servicios ofertados la compañía, el ejercicio del derecho a la desconexión laboral no se verá afectado ni desconocido, cuando quiera que el trabajador se encuentre reponiendo tiempo por permisos laborales concedidos de manera remunerada o cuando voluntariamente el trabajador labore fuera de su horario de trabajo, sin que medie exigencia o requerimiento alguno por parte de la empresa.

Con la finalidad de cumplir con la presente política de desconexión laboral, las diferentes herramientas corporativas deberán ser usadas correctamente, motivo por el cual es importante que se cumplan y se consideren los siguientes parámetros.

- Frente a los diferentes dispositivos que sean asignados para la ejecución del trabajo (Computadores y/o celulares) es importante que los mismos no sean utilizados fuera de la jornada laboral, lo anterior con la finalidad de evitar que la misma se extienda y presente interrupción en el descanso de los trabajadores.
- Finalizada la jornada laboral o iniciado el periodo de descanso, los trabajadores NO estarán obligados a revisar los canales de comunicación corporativos definidos por la compañía.
- Se implementará el uso de la opción “retrasar o programar entrega” en los correos electrónicos corporativos, con la finalidad de proyectar las diferentes solicitudes y requerimientos para que estas sean remitidas y/o recibidas durante la jornada laboral de los diferentes trabajadores.
- Todo trabajo que requiera y genere fuera de la jornada de trabajo cargos adicionales como horas extras y/o recargos dominicales o festivos, debe ser previa y debidamente autorizado por la Dirección pertinente al interior de la compañía.

	GESTION HUMANA	CÓDIGO: DI-GH-01 FECHA: 21/07/2026 VERSIÓN: 3
	POLÍTICA DE DESCONEXIÓN LABORAL	
	INFORMACIÓN PÚBLICA	

5.3 EXCEPCIONES AL DERECHO DE DESCONEXIÓN LABORAL

Con el fin de garantizar la continuidad y el correcto funcionamiento de RECUPERA y en concordancia con lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 2191 de 2022, que regula el derecho a la desconexión laboral, se establece que quedan exceptuados del derecho a la desconexión laboral los cargos de dirección, confianza y manejo, así como aquellos casos excepcionales que involucren situaciones complejas, imprevistas, de urgencia, de fuerza mayor o caso fortuito, en los cuales, para garantizar la operatividad y la correcta ejecución de las actividades de la empresa, sea necesario que los empleados involucrados en dichas funciones cumplan con tareas adicionales fuera del horario habitual; en estos casos, la prestación de servicios fuera del horario de trabajo deberá estar justificada por la urgencia de la situación y ser previamente autorizada por la dirección correspondiente de la empresa. Dichas tareas adicionales solo serán exigibles cuando sean esenciales para la continuidad del servicio o para resolver situaciones excepcionales que puedan afectar el normal desarrollo de las operaciones de la compañía.

Así mismo, la empresa se compromete a aplicar los principios de buena fe y equilibrio en la ejecución de este tipo de excepciones, estableciendo mecanismos de compensación en caso de que los colaboradores deban laborar fuera de su horario ordinario, como lo estipula el Código Sustantivo del Trabajo (CST), en sus artículos 161 y 162, relativos al trabajo suplementario y el pago de horas extras, que deben realizarse conforme a las disposiciones legales vigentes.

En todos los casos, constituyen situaciones excepcionales para la interrupción del derecho a la desconexión laboral, las indicadas a continuación:

- Atender requerimientos de entes de control que sean notificadas el mismo día y se conceda un término de respuesta inferior a dos días calendario, en virtud de los cuales se requiera el apoyo o conocimiento específico del trabajador, a fin de mitigar riesgo de sanciones o perjuicios.
- Atender situaciones o eventos ambientales o climáticos, inundaciones, deslizamientos, tormentas o similares; de orden público, de perturbación o invasión, que se presenten o sean susceptibles de presentarse en las instalaciones de RECUPERA.
- Cuando se presenten acciones de tutela e incidentes de desacato que sean notificadas el mismo día y se conceda un término de respuesta inferior a dos días calendario, en virtud de los cuales se requiera el apoyo o conocimiento específico del trabajador, a fin de mitigar riesgo de sanciones o perjuicios.
- Incidentes de seguridad, atracos, robos e intrusión a las instalaciones de RECUPERA
- Para atender asuntos relacionados con la atención de PQRS, calidad de datos, experiencia o canales, que deban resolverse con inmediatez, a fin de mitigar riesgos de sanciones o perjuicios; o cuando se requiera información confidencial o de suma urgencia que esté bajo custodia o responsabilidad exclusiva del trabajador.
- Para atender emergencias asociadas a equipos de infraestructura, redes de acueducto, alcantarillado o redes eléctricas de las instalaciones de RECUPERA.
- Para garantizar la atención de servicios o eventos, que presenten contingencia en volúmenes de capacidad y que se presenten en forma imprevista.
- Para resolver contingencias de tipo reputacional asociadas a los servicios de RECUPERA y que impliquen atención inmediata de medios de comunicación y/o generación de comunicados.
- Para solucionar fallas, caídas, errores o incidentes en sistemas de información, canales, operación de robots, activos digitales, aplicativos o plataformas, que impacten o no permitan dar continuidad a las operaciones o servicios.

	GESTION HUMANA	CÓDIGO: DI-GH-01 FECHA: 21/07/2026 VERSIÓN: 3
	POLÍTICA DE DESCONEXIÓN LABORAL	
	INFORMACIÓN PÚBLICA	

- Situaciones que expongan a RECUPERA a sanciones de tipo administrativo, fiscal, penal, laboral o a perjuicios económicos independientemente de la cuantía, que no sean posibles de solucionar sin la intervención o apoyo del trabajador contactado.

5.4 MECANISMOS DE CUMPLIMIENTO A LA DESCONEXIÓN LABORAL

SERVICIO INTEGRAL DE CARTERA Y CRÉDITO RECUPERA S.A.S., en cumplimiento de la Ley 2191 de 2022 y en aras de garantizar el derecho a la desconexión laboral, establece el siguiente procedimiento por incumplimiento de la Política de Desconexión Laboral, donde se dará trámite y solución a las quejas relacionadas con la prohibición o no garantía del derecho a la desconexión laboral.

5.4.1 PROCEDIMIENTO

- Dando seguimiento al conducto regular, el trabajador deberá notificar cualquier PQR en primera medida al jefe directo, de no obtener respuesta podrá hacerlo en segunda instancia al proceso de Gestión Humana y como última medida al no recibir respuesta, podrá tramitarlo a través del Comité de Convivencia Laboral a través de los canales establecidos en los procedimientos pertinentes. *Todas las PQR recibidas como consecuencia del incumplimiento a esta política deben ser atendidas de manera confidencial e inmediata por la parte que recibe dicha información.*
- En caso de ser atendido el requerimiento por el Comité de Convivencia Laboral, el mismo surtirá el debido proceso conforme al Procedimiento Preventivo para la Resolución de Quejas de Acoso Laboral (o aquel que haga sus veces). En todo caso, el procedimiento interno consagrado en este ítem no impide o afecta el derecho de quien se considere víctima de acoso laboral para adelantar las acciones judiciales y/o administrativas establecidas para el efecto en la Ley 1010 de 2006.
- Toda PQR presentada deberá relacionar el nombre completo, el documento de identidad, el correo electrónico, las fechas y la descripción detallada de la situación en la que el trabajador considera que se vulneró su derecho a la desconexión laboral, y anexar las pruebas si se cuenta con ellas.
- Si la queja es conocida en primera o segunda instancia por el jefe directo o el líder de gestión humana, este deberá efectuar el proceso correspondiente con el Comité de Convivencia Laboral para verificar los hechos y las pruebas, emitiendo los conceptos pertinentes bien sea que se desconoció o no el derecho a la desconexión laboral.

5.5 DISPOSICIONES FINALES

Esta Política forma parte integral de los contratos de trabajo suscritos con cada uno de los trabajadores y modifica toda estipulación, acuerdo o manifestación que le sea contraria. Los demás acuerdos que no sean objeto de la presente política se mantendrán vigentes. Cualquier modificación a las condiciones aquí descritas se hará constar por escrito.

	GESTION HUMANA	CÓDIGO: DI-GH-01 FECHA: 21/07/2026 VERSIÓN: 3
	POLÍTICA DE DESCONEXIÓN LABORAL	
	INFORMACIÓN PÚBLICA	

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS Y DE REFERENCIA

- MN-SG-02 MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL



Raúl Barbosa Aldana
REPRESENTANTE LEGAL