

1. **OBJETIVO:** Para los efectos relacionados con la búsqueda de solución de las conductas de acoso laboral, se establece el siguiente procedimiento interno, con el cual se pretende desarrollar las características de confidencialidad, efectividad y naturaleza conciliatoria señaladas por la ley para este procedimiento.
2. **RESPONSABLE:** Es responsabilidad del líder de recursos humanos, líderes de proceso y comité de convivencia laboral asegurar la aplicación de las actividades establecidas en este procedimiento.
3. **ALCANCE:** Aplica a todo el personal contratado en la operación.
4. **DEFINICIONES:**

Queja: Expresión de dolor, pena o sentimiento; manifestar disconformidad o disgusto con algo o alguien.

Reporte: Transmitir, comunicar, dar noticia.

Acoso laboral: Se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia de este.

En el contexto de la anterior definición, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

1. **Maltrato laboral:** Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.
2. **Persecución laboral:** Toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.
3. **Discriminación laboral:** Todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.
4. **Entorpecimiento laboral:** Toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen

acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.

5. **Inequidad laboral:** Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.
6. **Desprotección laboral:** toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

5. DESARROLLO:

1. La denuncia, que tendrá tratamiento confidencial, deberá interponerse por escrito en el formato (GH-FO- 10-DR: Reporte de casos o conductas de acoso laboral) dentro de los ocho días siguientes de la ocurrencia del hecho ante superior inmediato, en caso de que la conducta de acoso se atribuya al superior del presunto acosado, este acudirá ante el inmediato superior de aquel, quien deberá trasladarla a la Dirección Jurídica de la empresa o ante quien haga sus veces. Si su reclamo no fuere atendido por éste, o no se conformare con la decisión, podrá insistir en su reclamo ante quien tenga la inmediata jerarquía en orden ascendente, sobre la persona ante quien primero formuló el reclamo.
2. El denunciante deberá acreditar el hecho (s) con alguna (s) prueba verosímil (es) de la situación o haciendo uso de los medios previstos por la ley.
3. Quién sea designado por el Comité de convivencia laboral, investigará la denuncia y si encontrare mérito, llamará a descargos a la persona acusada, e igualmente oír al denunciante en los casos en que sea necesario, con el fin de que éste amplíe su versión de los hechos.
4. Con posterioridad a los procedimientos antes indicados la Empresa decidirá si impone una sanción disciplinaria o termina el contrato de trabajo con justa causa. En todo caso, el procedimiento preventivo interno consagrado en este capítulo no impide o afecta el derecho de quien se considere víctima de acoso laboral para adelantar las acciones administrativas y judiciales establecidas para el efecto de la ley 1010 de 2006.

Con el fin de prevenir y superar las conductas de acoso laboral que puedan presentarse, el Comité de Convivencia Laboral deberá:

1. Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.
2. Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la empresa.
3. Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
4. Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de dialogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.
5. Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.

	REPORTE DE CASOS O CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL	
		Pág. 3 de 4

6. Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.
7. Presentar a la alta dirección de la empresa, las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, así como el informe anual de resultados de la gestión del comité de convivencia laboral y los informes requeridos por los organismos de control.
8. Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el comité de convivencia a las dependencias de gestión del recurso humano y salud en el trabajo de la empresa.
9. Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la empresa.

6. ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Interponer por escrito en el formato (GH-FO- 10-DR: Reporte de casos o conductas de acoso laboral) dentro de los ocho días siguientes de la ocurrencia del hecho acreditando las pruebas que soporten los acontecimientos.	Trabajador afectado por presunto acoso laboral
Trasladar la queja a la dirección jurídica o a quien haga sus veces. (Comité de convivencia laboral)	Líder de recursos humanos / Líder de proceso
Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.	Comité de convivencia laboral (Secretario)
Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la empresa.	Comité de convivencia laboral
Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.	Comité de convivencia laboral
Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de dialogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.	Comité de convivencia laboral
Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.	Comité de convivencia laboral
Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.	Comité de convivencia laboral

7. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCION

8. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	FORMATO	VERSION

9. APROBACIÓN

Revisado y aprobado por:	Firma:
Nombre (s): Nolasco Alvarez V.	
Cargo: JEFE RRHH	
Fecha:	