1. Objetivo

Determinar la metodología que permita generar espacios de resolución pacífica de situaciones de conflicto agravado y catalogado como presunto acoso laboral en cumplimiento con la Ley 1010 de 2006 y demás normas que la complementen, adicionen y/o que sean aplicables al objeto de la organización

2. Alcance

Proceso de Talento Humano – WAS Ltda.

Este procedimiento contempla a todos los colaboradores de la organización.

3. Descripción

3.1.Acoso laboral

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Identificación de caso de presunto acoso laboral Cuando se identifique que se está siendo víctima de un caso de presunto acoso laboral, se debe reportar de manera prioritaria, indicando los hechos, datos y las pruebas que permitan evidenciar el presunto caso de acoso. Tener en cuenta que las quejas que se puedan constituir como conductas de acoso laboral deben ser presentadas preferiblemente durante la misma semana en que ocurrieron los hechos. **Nota:** No se recibirá ninguna queja de manera anónima, ni verbal. **Nota 1:** El plazo máximo que se dispone para interponer una queja es de 6 meses después de ocurridos los hechos. No se tramitarán quejas que puedan constituir conductas de acoso laboral una vez transcurrido este término.	Trabajador	Formato Quejas acoso laboral F-MCC-06-04

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
2. Recepción de los reportes que se puedan constituir como conductas de acoso laboral. Una vez recibida la queja por parte del secretario del Comité de Convivencia Laboral, éste deberá convocar a reunión extraordinaria para la atención y activación de la investigación. Comunicar al presunto acosado, sobre la recepción de la queja y la revisión de la misma.	Comité de Convivencia Laboral	Soporte de convocatoria de reunión. Comunicado al presunto acosado.
3. **Convocar a todos los miembros del Comité de Convivencia Laboral**. Convocar reunión extraordinaria con los miembros del comité de convivencia laboral, garantizando la asistencia necesaria para sesionar. Analizar el Formato de formulación de queja que puedan constituir conductas de acoso laboral presentado por el presunto acosado. Evaluar la queja que pueda constituir conductas de acoso laboral para determinar la pertinencia de la misma. **Nota:** En caso de que la decisión del Comité de Convivencia Laboral, sea que la queja reportada no es una conducta que constituya acoso, dirigirse a la actividad No. 7. **Nota1:** Para determinar si se debe activar el proceso de investigación que pueda constituir conducta de acoso laboral, se debe tener en cuenta el Reglamento del Comité de Convivencia Laboral	Comité de Convivencia Laboral	Acta de Reunión F-MCC-06-03
4. Activar el proceso de investigación de la queja que pueda constituir una conducta de acoso laboral. El Comité de Convivencia Laboral, en la reunión extraordinaria en la que analiza la queja y decide continuar con el proceso, definirá las acciones que considere para el tratamiento del caso. En estas acciones, se podrá: • Validar si las pruebas recogidas están comprendidas dentro de las conductas de acoso laboral. • Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.	Comité de Convivencia Laboral	Acta de escucha de versión libre Documentos Correos electrónicos Comunicaciones

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
• Escuchar a las partes involucradas de manera conjunta sobre los hechos que dieron lugar a la queja. • Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias. • Solicitar apoyo técnico de Profesionales en la materia que ayuden al avance del proceso. Sin dar a conocer los hechos de investigación, y con el ánimo de verificar procedimientos, protocolos, o conceptos técnicos que no conozcan los miembros del Comité y que sean indispensables para la investigación. **Nota:** En caso que la queja involucre alguno de los miembros del Comité de Convivencia, este no podrá intervenir en la investigación del caso y en el evento de comprobarse que realmente estuvo implicado en la queja quedará inhabilitado para pertenecer al Comité de Convivencia Laboral.		
5. Cierre del proceso de investigación. Luego de surtir el proceso de investigación, el comité deberá sesionar y de acuerdo con la revisión de los hechos y las circunstancias descritas en la actividad anterior, podrá: • 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. • Hacer las recomendaciones para las partes intervinientes sea afectado o presunto implicado, o para ambos de manera escrita, y con compromisos claros sujetos a verificación. Estas acciones recomendadas, estarán enfocadas a mejorar la Convivencia Laboral. • Activar el proceso disciplinario, de acuerdo con lo definido en el Reglamento Interno de Trabajo, para los eventos en el que el resultado de la investigación evidencie una falta disciplinaria por parte de alguno de los intervinientes en este proceso de investigación.	Comité de Convivencia Laboral	Plan de Mejora Proceso de que pueda constituir conducta de acoso laboral Proceso disciplinario Acta de reunión F-MCC-06-03 Comunicado de notificación

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
• Notificar a ambas partes el fallo del resultado de la investigación de manera personalizada. **Nota:** Una vez presentada la queja el Comité de Convivencia Laboral dispone de 30 días hábiles para hacer la investigación, en caso de requerirse más tiempo por ser un caso complejo, se deberá dejar constancia en Acta de la necesidad del tiempo y la debida justificación. Se dispondrá máximo de 15 días hábiles adicionales del tiempo inicial para tomar una decisión. **Nota 1:** En caso de que el empleado no esté de acuerdo con el fallo del Comité de Convivencia Laboral, podrá recurrir al inspector de trabajo territorial donde ocurrieron los hechos, y para la Empresa se cierra el caso. **Nota 2:** En caso en el que la queja presentada carezca de todo fundamento factico o razonable, se le impondrán las sanciones contenidas en la ley 1010 de 2006, sin que se excluya el proceso disciplinario respectivo.		
6. Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos en el plan de mejorar. Realizar seguimiento a las recomendaciones dadas por el Comité de Convivencia a las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado. **Nota:** En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes o se identifica un incumplimiento al plan de mejora o a las recomendaciones dadas, o la conducta persista, el Comité de Convivencia informará a la Gerencia. El Comité de convivencia dará el caso por cerrado, y el empleado podrá presentar la queja ante el Inspector de Trabajo o demandar ante el Juez competente.	Comité de Convivencia Laboral	Plan de Mejora Proceso de que pueda constituir conducta de acoso laboral Proceso disciplinario Acta de reunión Comunicado de notificación

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
7. No aceptación de la queja. Si el Comité de Convivencia Laboral, determina en su revisión, que esta NO constituye conducta de presunto acoso laboral, y no se requiere la apertura de un proceso de investigación deberá informar al empleado por escrito y justificando la decisión adoptada. Igualmente, podrá determinar que los hechos reportados, aunque no constituyan una conducta de acoso laboral por no cumplir con los requisitos definidos en las leyes existentes para tal fin. Puede ameritar el levantamiento de un proceso disciplinario de acuerdo con el reglamento interno de trabajo.	Comité de Convivencia Laboral	Memorando al empleado sobre el rechazo de la queja. Informar el trámite para el proceso disciplinario

4. Generalidades

4.1. La ley 1010 de 2006 que regula el acoso laboral clasifica los tipo, modalidades o clases de acoso laboral en 6 grupos:

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, edad, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social 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

4.1.1. Conductas consideradas como acoso laboral, según el artículo 7 de la Ley 1010 de 2006.

1. Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias.
2. Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social.
3. Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo.
4. Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo.
5. Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios.
6. La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo.
7. Las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público.
8. La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona.
9. La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa.
10. La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados.
11. El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales.
12. La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor.
13. La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos.
14. El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

4.2. Derechos de las víctimas de Acoso Laboral y Acoso Sexual Laboral

- A una vida digna.
- A la integridad física, sexual y psicológica.
- A la intimidad, a no ser sometidas a tortura o a tratos crueles y degradantes.
- A la igualdad real y efectiva.
- A no ser sometidas a forma alguna de discriminación.
- A la libertad y autonomía, al libre desarrollo de la personalidad.
- A la salud, a la salud sexual y reproductiva.

- A la seguridad personal A recibir trato digno y humano.
- A ser tratada con reserva de identidad en todo momento.
- A ser escuchada, ser atendida, ser informada (de forma clara, completa, veraz y oportuna y especialmente frente a sus derechos sexuales y reproductivos).
- Al ejercicio de actividad laboral, a la intimidad y al buen nombre.
- A la protección de su intimidad, a la garantía de su seguridad y a la de sus familiares y testigos a su favor.
- A estabilización de su situación y reparación integral de los daños sufridos.
- A recibir orientación, asesoramiento jurídico y asistencia técnica legal con carácter gratuito, inmediato y especializado, desde el momento en que el hecho constitutivo de violencia se ponga en conocimiento de la autoridad.
- A dar su consentimiento informado para los exámenes médico-legales en los casos de violencia sexual.
- A escoger el sexo del médico para la práctica de los exámenes respectivos.
- A decidir siempre y voluntariamente, si puede ser confrontada/ do con la agresora o el agresor en cualquiera de los espacios y procedimientos.
- A recibir la atención integral (asistencia médica, psicológica, psiquiátrica y forense especializada e integral en los términos y condiciones establecidos en el ordenamiento jurídico para ellas y sus hijos e hijas.).
- A acceder a los mecanismos de protección y atención para ellas, sus hijos e hijas

5. Definiciones y Terminología

Definición de Términos usados en este Documento	
Término	**Definición**
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 subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el sitio de trabajo, o inducir la renuncia del mismo.
ACUERDO:	Trato al cual llegan las partes implicadas en la mediación, con el propósito de solucionar la controversia presentada, es necesario realizar seguimiento a su cumplimiento.
CONFLICTO:	Situación que implica a dos o más personas en un campo de actuación común, cuyos objetivos pueden ser los mismos o no, y sus modos de alcanzar esos objetivos responden a valores o lógicas diferentes o contrapuestas. Son situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses y/o posiciones incompatibles donde las emociones y sentimientos juegan un rol importante y la relación entre las partes puede terminar robustecida o deteriorada, según la oportunidad y procedimiento que se haya decidido para abordarlo.

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.
DISCRIMINACIÓN LABORAL:	(*Modificado por el art. 74, Ley 1622 de 2013),* 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.
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.
INEQUIDAD LABORAL:	Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.
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.
MEDIACIÓN:	Mecanismo que propicia el establecimiento de acuerdos que favorezcan a las partes involucradas en un conflicto de intereses a través del diálogo y el encuentro interpersonal. Incluye la presencia de un tercero, denominado mediador, quien facilita el intercambio de ideas y la construcción conjunta de procesos reales de conciliación.
MEDIADOR(A) Y MIEMBRO DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL:	Persona que apoya en el manejo alternativo de situaciones conflictivas que se presentan en el diario vivir, promueve el diálogo en las relaciones interpersonales y la convivencia como estilo de vida. El mediador(a) participa en procesos de formación que lo preparan para su intervención.
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.
REGISTRO:	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Los registros se generan como resultado de una actividad y constituyen una declaración de hechos existentes en el momento.
RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS:	Se basa en dirimir el conflicto entre las partes con el apoyo de interlocutores que promuevan el establecimiento de acuerdos equitativos para restablecer la sana convivencia, evitando usar métodos violentos.

TRAZABILIDAD:	Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

6. Aprobaciones

REVISÓ	APROBÓ
DIRECTORA DE TALENTO HUMANO	**GERENTE**

7. Control de cambios

No.	Fecha Aprobación	Ítem Alterado	Motivo	Realizado por
01	01-sep-2019	Todos	Elaboración de documento	Dir. SG
02	16-mar-2023	3.2	Incluir lo relacionado con Circular 026 de 2023	Dir. SG
03	18-nov-2025	3.2	Se elimina acoso sexual porque quedó establecido en el protocolo PRT-SST-11	Dir. SG
		4.2 y 5	Se elimina lo referente a acoso sexual	Dir. SG