

POLÍTICA SOBRE EL ACOSO LABORAL
LEY 1010 DE 2006 MODIFICADA POR LA LEY 2209 DE 2022, LEY 2365 DE 2024, Y
LA LEY 2466 DE 2025, RESOLUCIÓN 3461 DE 2025
MECANISMOS DE PREVENCIÓN DE ACOSO LABORAL Y PROCEDIMIENTO INTERNO
DE SOLUCIÓN

Los mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral previstos por la Empresa SYM OUTSOURCING S.A.S constituyen actividades tendientes a generar una conciencia colectiva conviviente, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la empresa y proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

En desarrollo del propósito a que se refiere el artículo anterior, la empresa ha previsto los siguientes mecanismos.

1. Información a los trabajadores sobre la Ley 1010 de 2.006, que incluya campañas de divulgación preventiva, conversatorios y capacitaciones sobre el contenido de dicha Ley, particularmente en relación con las conductas que constituyen acoso laboral, las que no, las circunstancias agravantes, las conductas atenuantes y el tratamiento sancionatorio.
2. Espacios para el dialogo, círculos de participación o grupos de similar naturaleza para la evaluación periódica de vida laboral, con el fin de promover coherencia operativa y armonía funcional que faciliten y fomenten el buen trato al interior de la empresa.
3. Diseño y aplicación de actividades con la participación de los trabajadores a fin de:
 - a. Establecer, mediante construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan vida laboral conveniente;
 - b. Formular recomendaciones constructivas a que hubiere lugar en relación con situaciones empresariales que pudieren afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos.
 - c. Examinar conductas específicas que pudieran configurar acoso laboral u otros hostigamientos en la empresa, que afecten la dignidad de las personas, señalando las recomendaciones correspondientes.
4. Las demás actividades que en cualquier tiempo estableciere la empresa para desarrollar el propósito previstos en el Artículo anterior.

Para los efectos relacionados con la búsqueda de soluciones 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 para este procedimiento.

1. De acuerdo a lo establecido en la Resolución 3461 de 2025 La empresa tendrá un comité de Convivencia, integrado en forma bipartita, por un número igual de representantes por parte del empleador, con sus respectivos suplentes. El empleador designara directamente a sus representantes y los trabajadores elegirán los suyos a través de votación secreta.

Este comité se denominara "Comité de Convivencia Laboral".

Cuando la empresa posea dos (2) o más centros de trabajo, teniendo en cuenta su organización interna, conformaran Comités de Convivencia Laboral.

La empresa deberá atender las conminaciones preventivas que formularen los Inspectores de Trabajo en desarrollo de lo previsto en el numeral 2 del artículo 9º de la Ley 1010 de 2.006.

2. El Comité de Convivencia Laboral realizara las siguientes actividades:

a. Evaluar en cualquier tiempo la vida laboral de la empresa en relación con el buen ambiente y la armonía en las relaciones de trabajo, formulando a las áreas responsables o involucradas, las sugerencias y consideraciones que estimare necesarias.

b. Promover el desarrollo efectivo de los mecanismos de prevención a que se refieren los artículos anteriores.

c. Examinar de manera confidencial, cuando a ello hubiere lugar, los casos específicos o puntuales en los que se planteen situaciones que pudieren tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral.

d. Formular las recomendaciones que se estimaren pertinentes para reconstruir, renovar, y mantener vida laboral conviviente en las situaciones presentadas, manteniendo el principio de la confidencialidad en los casos que así lo ameritaren.

e. Hacer las sugerencias que considere necesarias para la realización y desarrollo de los mecanismos de prevención, con énfasis en aquellas actividades que promuevan de manera más efectiva la eliminación de situaciones de acoso laboral, especialmente aquellas que tuvieren mayor ocurrencia al interior de la vida laboral de la empresa.

f. Las demás actividades inherentes o conexas con las funciones anteriores.

g. Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.

h. Recibir y dar trámite a las quejas dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a su presentación, en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral.

i. 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 entidad pública o empresa privada, para esto contará con Cinco (5) días calendario. El Comité para ampliar el termino por diez (10) días calendario más, previa justificación escrita. En todo caso el termino máximo no podrá superar los quince (15) días calendario.

j. Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieran lugar a la queja, para esto contará con 5 días calendario.

k. 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; y formular un plan de mejora concertando entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad, para esto tendrá Entre cinco (5) días calendario, después de escuchar a las partes de manera individual. El Comité podrá ampliar el termino por diez (10) días calendario, previa justificación escrita. En todo caso el termino máximo no podrá superar los 15 días calendario.

l. Hacer seguimiento MENSUAL a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.

m. En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité de Convivencia Laboral, deberá remitir la queja a la Procuraduría General de la Nación o a las Personerías Distritales y Municipales, de acuerdo con la circunscripción territorial, tratándose del sector público. En el sector privado el Comité de Convivencia Laboral informará a la alta dirección de la empresa, cerrará el caso y la trabajadora o el trabajador puede presentar la queja ante el inspector de trabajo o demanda ante el juez competente. La remisión deberá realizarse máximo a los quince (15) días calendario, una vez se verifique el incumplimiento.

n. Presentar a la alta dirección de la empresa las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral con copia al trabajador; para esto tendría Entre cinco (5) y máximo diez (10) días calendario.

ñ. Hacer seguimiento MENSUAL al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Convivencia Laboral a las dependencias de gestión del Desarrollo Humano y Seguridad y Salud en el Trabajo de las empresas e instituciones públicas y privadas.

o. Elaborar informes trimestrales y un (1) informe anual sobre la gestión del Comité de Convivencia Laboral que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la empresa.

p. Presentar un informe anual de resultados de la gestión del Comité de Convivencia laboral y los informes requeridos por los organismos de control.

ACOSO SEXUAL. En los casos de acoso sexual y en lo pertinente a la Ley 2365 de 2024 "Por medio de la cual se adoptan medidas de prevención, protección y atención del acoso sexual en el ámbito laboral y en las instituciones de educación superior en Colombia y se dieran otras disposiciones" el Comité de Convivencia no es el competente. ya que estas conductas no son conciliables. Para estos casos, la alta dirección de la empresa o el jefe de Desarrollo Humano debe establecer el procedimiento para recibir las quejas de presunto acoso sexual o violencia por razones de género y las medidas de atención, prevención y protección.

ARTÍCULO 102. TERMINO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS DE ACOSO LABORAL.

El procedimiento preventivo para la resolución de las quejas de acoso laboral no podrá extenderse por un periodo superior a sesenta y cinco (65) días calendario, contados a partir

de la fecha en que se reciba la queja formal; por lo tanto, los tiempos aquí detallados no son acumulativos. Estos términos deberán ser definidos en cada caso, de acuerdo con las capacidades de los Comités de Convivencia Laboral de cada entidad pública o empresa privada.

PRINCIPIOS: Este procedimiento deberá garantizar que el proceso se lleve a cabo con la debida diligencia y sin demoras injustificadas, enmarcado siempre dentro de los siguientes principios:

-Celeridad: Los procesos deben llevarse a cabo de manera oportuna, evitando dilaciones innecesarias y garantizando que se resuelvan en tiempos razonables.

-Eficacia: Las acciones deben ser efectivas para llegar a acuerdo entre las partes y prevenir su repetición.

-Imparcialidad: El proceso debe ser imparcial, garantizando que las partes reciban un trato justo y equitativo, sin prejuicios o favoritismos.

-Confidencialidad: La información relacionada con la denuncia deberá ser tratada con estricta confidencialidad para proteger la privacidad de las servidoras y los servidores públicos involucrados.

-No discriminación: Todas las personas sin importar sus características sociales, económicas, edad, etnia, sexo, género, orientación sexual, religión, serán tratadas de manera respetuosa sin distinción alguna.

-Enfoque diferencial e interseccional: El Comité de Convivencia Laboral y la empresa analizarán cada situación considerando circunstancias particulares relacionadas con sexo, género, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, edad, origen étnico, condición migratoria u otras condiciones que puedan generar mayor vulnerabilidad frente al acoso laboral.

El proceso debe ser participativo, transparente y respetuoso de los derechos de todas y todos los implicados, garantizando la confidencialidad, para protegerlos de represalias.

Es importante implementar mecanismos de seguimiento -para evaluar la efectividad de los procedimientos y reglamentos adoptados, realizando ajustes cuando sea necesario.

El actuar de los Comités de Convivencia Laboral debe desarrollarse desde un enfoque integrador, teniendo en cuenta los elementos diferenciales de género.

REUNIONES ORDINARIAS: El Comité de Convivencia Laboral se reunirá ordinariamente de forma mensual para el desarrollo de actividades administrativas como la elaboración de informes, seguimiento a los compromisos establecidos por las partes involucradas en los casos y formulación de recomendaciones al área de Desarrollo Humano y seguridad y salud en el trabajo. Las reuniones sesionarán con la mitad más uno de sus integrantes.

REUNIONES EXTRAORDINARIAS: El Comité de Convivencia Laboral se reunirá extraordinariamente cada vez que se reciba una queja de acoso laboral para adelantar el procedimiento preventivo para la resolución de estas.

Las reuniones extraordinarias serán convocadas por la secretaria técnica.

PROCEDIMIENTO PREVENTIVO: El procedimiento preventivo contempla las siguientes acciones:

1. Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral.
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 entidad pública o empresa privada.
3. Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieran lugar a la queja.
4. 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; y formular un plan de mejora concertando entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.
5. En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité de Convivencia Laboral, deberá remitir la queja a la Procuraduría General de la Nación o a las Personerías Distritales y Municipales, de acuerdo con la circunscripción territorial, tratándose del sector público. En el sector privado el Comité de Convivencia Laboral informará a la alta dirección de la empresa, cerrará el caso y la o el trabajador puede presentar la queja ante el inspector de trabajo o demandar ante el juez competente.
6. 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.

MEDIDAS PREVENTIVAS:

-Formular una política clara dirigida a prevenir el acoso laboral que incluya el compromiso, por parte del empleador, de promover un ambiente de convivencia laboral.

-Elaborar manuales de convivencia, en los que se identifiquen las conductas no aceptables en la entidad o empresa.

-Realizar acciones de prevención, visibilizando el acoso laboral desde una perspectiva de género, incluyendo las violencias contra las mujeres, las causas que las originan; estereotipos, prejuicios de género.

-Realizar acciones de capacitación sobre no discriminación por temas de credo, origen, raza, etc.

-Realizar actividades de sensibilización sobre acoso laboral y sus consecuencias, con el fin de que se rechacen estas prácticas y se respalde la dignidad e integridad de las personas en el trabajo; teniendo en cuenta los enfoques de género, diferencial e interseccional para el reconocimiento y respeto de los derechos laborales.

-Realizar actividades de capacitación sobre resolución de conflictos, comunicación asertiva y desarrollo de habilidades sociales para la concertación, negociación y competencias blandas dirigidas a los niveles directivos, mandos medios y a las y los trabajadores que forman parte del comité de convivencia laboral, para llegar a una solución efectiva de las controversias.

-Realizar seguimiento y vigilancia periódica del acoso laboral, garantizando la confidencialidad de la información.

-Desarrollar actividades dirigidas a fomentar el apoyo social, trabajo en equipo, comunicación armónica y promoción de relaciones sociales positivas, entre las y los trabajadores de todos los niveles jerárquicos de la empresa.

-Conformar el Comité de Convivencia Laboral y establecer un procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para prevenir las conductas de acoso laboral.

-Establecer el procedimiento para formular la queja, señalando las formas a través de las cuales se pueden denunciar los hechos constitutivos de presunto acoso laboral, garantizando la confidencialidad y el respeto por las y los trabajadores.

-Capacitar en forma conjunta con la ARL a la brigada de emergencias, al comité paritario de seguridad y salud en el trabajo, a los líderes del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y al comité de convivencia laboral para brindar primeros auxilios psicológicos a las y los trabajadores en casos de crisis.

MEDIDAS CORRECTIVAS:

-Implementar acciones de intervención y control específicas de factores de riesgo psicosociales relacionados con violencia en el trabajo, fomentando una cultura de convivencia laboral.

-Promover la participación de todas y todos los trabajadores en la definición de estrategias de intervención frente a los factores de riesgo que están generando violencia en el trabajo.

-Facilitar el traslado de las y los trabajadores a otra dependencia de la entidad, cuando el médico laboral de la EPS, el médico tratante o el Comité de Convivencia lo recomienden; garantizando adecuadas condiciones de trabajo y procurando un clima laboral positivo.

-Disponer de un espacio de atención presencial o no presencial (teléfono, whatsapp, redes sociales, otros) de ayuda, intervención y/o soporte en crisis, que brinde primeros auxilios psicológicos, a las y los trabajadores que hayan presentado quejas de acoso laboral.

-Socializar las rutas de atención para la gestión de las necesidades en salud mental con el fin de que las y los trabajadores que requieran atención psicológica y psiquiátrica puedan tener acceso a estos servicios, promoviendo su salud y bienestar.

-Atender las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral que formule el Comité de Convivencia Laboral.

RECURSOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ: Para garantizar el cumplimiento de las funciones del Comité de Convivencia Laboral, la empresa deberá realizar las siguientes acciones:

-Asignar un espacio físico para las reuniones y demás actividades del Comité de Convivencia Laboral, así como los elementos para el manejo reservado de la documentación.

-Disponer de los recursos financieros y técnicos necesarios para su funcionamiento.

-Otorgar a los integrantes del Comité de Convivencia Laboral, los tiempos requeridos para el desarrollo de sus funciones, durante la jornada laboral.

PARAGRAFO 1: Se socializará como medida preventiva las modalidades de acoso laboral, conductas atenuantes, conductas agravantes, conductas que constituyen acoso laboral, conductas que no constituyen acoso laboral, medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, y todo lo establecido por la LEY 1010 DE 2006 con sus normas modificatorias.

PARAGRAFO 2: PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS. Ningún trabajador, integrante del Comité de Convivencia Laboral, testigo o persona que participe de buena fe en una queja o investigación relacionada con presunto acoso laboral podrá ser objeto de represalias, actos discriminatorios, modificaciones injustificadas de sus condiciones de trabajo, amenazas, intimidaciones, despidos, sanciones o cualquier otra medida que afecte sus derechos laborales por razón de su participación en el procedimiento.

La presente entra en vigencia a partir de su aprobación por parte de la empresa y permanecerá vigente mientras no sea modificada o sustituida por una nueva disposición interna o legal.