

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL ACOSO LABORAL

2026

1. Introducción

SYM OUTSOURCING S.A.S, en coherencia con su compromiso institucional de promover ambientes de trabajo seguros, saludables, dignos y respetuosos, adopta el presente Protocolo de Prevención y Atención del Acoso Laboral como herramienta fundamental para la protección de los derechos humanos, la dignidad, la integridad física y psicológica, la salud mental y la libertad de todas las personas que hacen parte de la organización.

Los mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral previstos por 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 protejan la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

Este protocolo se rige por la Ley 1010 de 2006 modificada por la Ley 2209 de 2022, la Ley 2365 de 2024, la Ley 2466 de 2025 y la Resolución 3461 de 2025, incorporando los principios de celeridad, eficacia, imparcialidad, confidencialidad, no discriminación y enfoque diferencial e interseccional.

2. Objetivo General

Establecer los lineamientos, principios, responsabilidades y procedimientos para la prevención, detección, atención, investigación y resolución de las situaciones de acoso laboral en SYM OUTSOURCING S.A.S, garantizando el respeto por la dignidad humana, la integridad física y psicológica, la salud mental, la igualdad, la no discriminación y los derechos fundamentales de todas las personas vinculadas a la organización.

Este protocolo busca promover ambientes laborales seguros, saludables y libres de violencia, en coherencia con la política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el enfoque de género, el enfoque diferencial e interseccional y la normativa legal vigente en Colombia.

3. Marco Normativo

Este protocolo se fundamenta en las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política de Colombia (Art. 1, 13, 15, 21, 25, 49 y 53)
- Ley 1010 de 2006 – Acoso laboral
- Ley 2209 de 2022 – Modifica la Ley 1010 de 2006
- Ley 1257 de 2008 – Violencia contra las mujeres
- Resolución 2646 de 2008 – Riesgo psicosocial
- Resolución 652 de 2012 y Resolución 1356 de 2012 – Comité de Convivencia Laboral

- Resolución 0312 de 2019 – Estándares mínimos SG-SST
- Resolución 2764 de 2022 – Batería de riesgo psicosocial
- Ley 2365 de 2024
- Ley 2466 de 2025
- Resolución 3461 de 2025

4. Alcance

El presente protocolo aplica a todas las personas que tengan relación directa o indirecta con SYM OUTSOURCING S.A.S, sin distinción de tipo de contrato o nivel jerárquico, incluyendo:

- Trabajadores/as dependientes
- Aprendices
- Contratistas y subcontratistas
- Proveedores
- Visitantes

Aplica en todos los espacios físicos y virtuales donde se desarrollen actividades laborales, tales como: instalaciones de la empresa, eventos y capacitaciones institucionales, comisiones de servicio, desplazamientos laborales y medios digitales y de comunicación.

Nota importante: Los casos de acoso sexual se rigen por la Ley 2365 de 2024 y cuentan con un protocolo específico. El Comité de Convivencia Laboral no es competente para conocer de conductas de acoso sexual, ya que estas no son conciliables. Para dichos casos, el área de Desarrollo Humano aplicará el Protocolo de Prevención y Atención del Acoso Sexual Laboral.

5. Definiciones

- **Acoso laboral:** Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediano, 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 del mismo, conforme a la Ley 1010 de 2006.
- **Víctima:** Persona que sufre o es objeto de una conducta constitutiva de acoso laboral.
- **Presunto agresor:** Persona a quien se le atribuye la conducta de acoso laboral.
- **Testigo:** Persona que observa, presencia o tiene conocimiento directo de los hechos.
- **Comité de Convivencia Laboral:** Organismo bipartito conformado por representantes del empleador y de los trabajadores, encargado de prevenir, examinar y gestionar las situaciones de acoso laboral al interior de la empresa.

6. Modalidades y Conductas que Constituyen Acoso Laboral

De conformidad con la Ley 1010 de 2006, las modalidades de acoso laboral son:

- **Maltrato laboral:** Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeña como empleado o trabajador.

- **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.
- **Discriminación laboral:** Todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde la perspectiva 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.
- **Inequidad laboral:** La asignación de funciones a menosprecio del trabajador.
- **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.

6.1 Conductas que NO constituyen acoso laboral

Conforme a la Ley 1010 de 2006, no constituyen acoso laboral:

- La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral.
- La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral.
- La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa cuando sean necesarios para la continuidad del servicio.
- Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo con base en una causa legal.
- La solicitud de cumplir con el reglamento de trabajo, horarios y condiciones de contratación.

6.2 Circunstancias agravantes

- Reiteración de la conducta.
- Cuando el acoso se ejerce sobre persona en situación de discapacidad, mujer embarazada, persona en situación de indefensión o sujeto de especial protección constitucional.
- El ejercicio del acoso laboral sobre personas de especial protección o en situaciones de mayor vulnerabilidad por sus condiciones de edad, género, orientación sexual, identidad de género, etnia u origen.

6.3 Circunstancias atenuantes

- Haber observado buena conducta anterior.
- El obrar en estado de emoción o pasión excusable.
- El resarcimiento voluntario del daño.

7. Principios Orientadores

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 la repetición de las conductas.
- **Imparcialidad:** El proceso debe garantizar que las partes reciban un trato justo y equitativo, sin prejuicios ni favoritismos.
- **Confidencialidad:** La información relacionada con la denuncia deberá ser tratada con estricta confidencialidad para proteger la privacidad de todas las personas involucradas.
- **No discriminación:** Todas las personas serán tratadas de manera respetuosa, sin distinción por características sociales, económicas, edad, etnia, sexo, género, orientación sexual, religión u otras.
- **Enfoque diferencial e interseccional:** Se analizará 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.
- **Participación y transparencia:** El proceso debe ser participativo, transparente y respetuoso de los derechos de todas las personas implicadas.
- **Debido proceso:** Se garantizarán el derecho de defensa y las garantías constitucionales y legales de todas las partes.

8. Comité de Convivencia Laboral

8.1 Conformación

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 3461 de 2025, SYM OUTSOURCING S.A.S tendrá un Comité de Convivencia Laboral integrado en forma bipartita, por un número igual de representantes del empleador y de los trabajadores, con sus respectivos suplentes. El empleador designará directamente a sus representantes y los trabajadores elegirán los suyos a través de votación secreta.

Cuando la empresa posea dos (2) o más centros de trabajo, conformará Comités de Convivencia Laboral de acuerdo con su organización interna.

8.2 Funciones del Comité

El Comité de Convivencia Laboral realizará las siguientes actividades:

1. 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 estime necesarias.
2. Promover el desarrollo efectivo de los mecanismos de prevención del acoso laboral.
3. Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se planteen situaciones que pudieren tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral.

4. Formular las recomendaciones pertinentes para reconstruir, renovar y mantener vida laboral conviviente en las situaciones presentadas, manteniendo el principio de confidencialidad.
5. Hacer sugerencias 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.
6. 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.
7. Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieran lugar a la queja, dentro de los cinco (5) días calendario.
8. Adelantar reuniones para crear un espacio de diálogo entre las partes, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias, y formular un plan de mejora concertado.
9. Hacer seguimiento mensual a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento.
10. En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, informar a la alta dirección de la empresa, cerrar el caso y orientar al trabajador o trabajadora para que presente la queja ante el inspector de trabajo o demande ante el juez competente. La remisión deberá realizarse máximo a los quince (15) días calendario, una vez verificado el incumplimiento.
11. Presentar a la alta dirección las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, con copia al trabajador, dentro de los cinco (5) y máximo diez (10) días calendario.
12. Hacer seguimiento mensual al cumplimiento de las recomendaciones dadas a las dependencias de Desarrollo Humano y Seguridad y Salud en el Trabajo.
13. Elaborar informes trimestrales y un (1) informe anual sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, para presentar a la alta dirección de la empresa.
14. Realizar las demás actividades inherentes o conexas con las funciones anteriores.

8.3 Reuniones

- **Ordinarias:** El Comité se reunirá mensualmente para el desarrollo de actividades administrativas: elaboración de informes, seguimiento a compromisos y formulación de recomendaciones al área de Desarrollo Humano y SST. Las reuniones sesionarán con la mitad más uno de sus integrantes.
- **Extraordinarias:** El Comité se reunirá de manera extraordinaria cada vez que se reciba una queja de acoso laboral para adelantar el procedimiento preventivo. Las reuniones extraordinarias serán convocadas por la secretaría técnica.

8.4 Recursos para el funcionamiento

Para garantizar el cumplimiento de las funciones del Comité, SYM OUTSOURCING S.A.S deberá:

- Asignar un espacio físico para las reuniones y demás actividades del Comité, 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 los tiempos requeridos para el desarrollo de sus funciones durante la jornada laboral.

9. Ejes Estratégicos y Acciones de Prevención

SYM OUTSOURCING S.A.S implementará, como mínimo, las siguientes acciones preventivas:

1. Información y capacitación: Campañas de divulgación preventiva, conversatorios y capacitaciones sobre la Ley 1010 de 2006 y sus modificatorias, particularmente sobre conductas constitutivas de acoso laboral, circunstancias agravantes, atenuantes y tratamiento sancionatorio.
2. Espacios de diálogo: Círculos de participación o grupos de similar naturaleza para la evaluación periódica de la vida laboral, con el fin de promover coherencia operativa y armonía funcional.
3. Actividades participativas: Construcción conjunta de valores y hábitos que promuevan vida laboral conveniente; formulación de recomendaciones constructivas sobre situaciones que puedan afectar dichos valores; examen de conductas específicas que pudieran configurar acoso laboral.
4. Perspectiva de género: Acciones de prevención que visibilicen el acoso laboral desde una perspectiva de género, incluyendo las violencias contra las mujeres, estereotipos y prejuicios de género.
5. No discriminación: Acciones de capacitación sobre no discriminación por temas de credo, origen, raza, edad, orientación sexual u otras condiciones.
6. Resolución de conflictos: Capacitaciones sobre comunicación asertiva, habilidades sociales para la concertación, negociación y competencias blandas, dirigidas a niveles directivos, mandos medios y miembros del Comité de Convivencia.
7. Cultura organizacional: Actividades para fomentar el apoyo social, trabajo en equipo, comunicación armónica y relaciones sociales positivas entre todos los niveles jerárquicos.
8. Primeros auxilios psicológicos: Capacitación conjunta con la ARL a la brigada de emergencias, al COPASST, a los líderes del SG-SST y al Comité de Convivencia para brindar primeros auxilios psicológicos en casos de crisis.
9. Seguimiento y vigilancia: Seguimiento periódico del acoso laboral, garantizando la confidencialidad de la información.

10. Canales de Denuncia y Atención

La persona que considere haber sido acosada laboralmente, o cualquier persona que tenga conocimiento de hechos constitutivos de presunto acoso laboral, podrá presentar una queja ante el Comité de Convivencia Laboral o ante el área de Desarrollo Humano de SYM OUTSOURCING S.A.S, de manera verbal o escrita, en la que se establezcan las situaciones de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos.

Los canales habilitados son:

- De manera escrita (correo institucional u otros canales habilitados)
- De forma verbal, ante el Comité de Convivencia Laboral o el área de Desarrollo Humano
- Por medio de los diferentes canales institucionales: correo electrónico, WhatsApp institucional, u otros

Las denuncias serán tratadas con estricta reserva, garantizando el debido proceso, el derecho a la defensa y la protección integral de las personas involucradas.

11. Plazos Establecidos conforme a la Normatividad Vigente

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. Los tiempos aquí detallados no son acumulativos:

- Recepción y trámite de la queja: dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a su presentación.
- Examen confidencial del caso: cinco (5) días calendario. El Comité podrá ampliar el término por diez (10) días más, con justificación escrita. El término máximo no podrá superar quince (15) días calendario.
- Audiencia individual de las partes: cinco (5) días calendario.
- Reunión de diálogo y plan de mejora: entre cinco (5) y hasta quince (15) días calendario, con posibilidad de prórroga justificada de diez (10) días adicionales.
- Seguimiento mensual a compromisos adquiridos.
- Remisión por incumplimiento: máximo quince (15) días calendario una vez verificado el incumplimiento.
- Recomendaciones a la alta dirección: entre cinco (5) y máximo diez (10) días calendario.
- Informes trimestrales y anuales de gestión.
- Revisión y actualización del protocolo: mínimo una (1) vez al año.
- Protección frente a represalias: garantía de no represalias durante todo el proceso y posterior a él.

12. Procedimiento Preventivo de Atención

12.1 Recepción de la queja

El Comité de Convivencia Laboral recibirá y dará trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a su presentación. Se realizará el registro confidencial del reporte.

12.2 Examen confidencial del caso

El Comité examinará 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, dentro de los cinco (5) días calendario, prorrogables por diez (10) días más con justificación escrita, sin superar quince (15) días en total.

12.3 Audiencia individual de las partes

El Comité escuchará a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieran lugar a la queja, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes al examen del caso.

12.4 Espacio de diálogo y plan de mejora

El Comité adelantará 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 formulará 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.

12.5 Seguimiento a compromisos

El Comité realizará seguimiento mensual a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.

12.6 Cierre del caso o remisión

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 informará a la alta dirección de la empresa, cerrará el caso y orientará al trabajador o trabajadora para que presente la queja ante el inspector de trabajo o demande ante el juez competente. La remisión deberá realizarse máximo a los quince (15) días calendario, una vez verificado el incumplimiento.

12.7 Recomendaciones a la alta dirección

El Comité presentará 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, dentro de los cinco (5) a máximo diez (10) días calendario.

13. Medidas Correctivas

SYM OUTSOURCING S.A.S implementará, entre otras, las siguientes 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 todos los trabajadores en la definición de estrategias de intervención frente a los factores de riesgo que estén generando violencia en el trabajo.
- Facilitar el traslado de los trabajadores a otra dependencia de la empresa, cuando el médico laboral de la EPS, el médico tratante o el Comité de Convivencia lo recomienden, garantizando adecuadas condiciones de trabajo y un clima laboral positivo.
- Disponer de un espacio de atención presencial o no presencial (teléfono, WhatsApp, redes sociales u otros) de ayuda, intervención y/o soporte en crisis, que brinde primeros auxilios psicológicos a los trabajadores que hayan presentado quejas de acoso laboral.
- Socializar las rutas de atención para la gestión de las necesidades en salud mental, para que los trabajadores que requieran atención psicológica y psiquiátrica puedan tener acceso a estos servicios.
- Atender las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral que formule el Comité de Convivencia Laboral.

14. Medidas de Protección

SYM OUTSOURCING S.A.S podrá implementar, entre otras, las siguientes medidas de protección:

- Acompañamiento psicológico y/o social
- Protección de la identidad y confidencialidad
- Medidas temporales de reubicación o traslado laboral
- Protección frente a represalias, actos discriminatorios o modificaciones injustificadas de condiciones de trabajo

15. 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 empresa garantizará la atención de las conminaciones preventivas que formulen los Inspectores de Trabajo en desarrollo de lo previsto en el numeral 2 del artículo 9° de la Ley 1010 de 2006.

16. Seguimiento y Evaluación

El área de Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Humana, en articulación con el Comité de Convivencia Laboral, realizará seguimiento a la aplicación del presente protocolo, evaluando su efectividad mediante indicadores como:

- Número de capacitaciones realizadas
- Casos reportados y atendidos
- Tiempos de respuesta
- Acciones preventivas y correctivas implementadas
- Porcentaje de casos resueltos por el Comité
- Informes trimestrales y anuales de gestión del Comité

Es importante implementar mecanismos de seguimiento para evaluar la efectividad de los procedimientos y reglamentos adoptados, realizando los ajustes necesarios cuando se identifiquen nuevas necesidades.

17. Responsabilidades

- **Empleador:** Garantizar la implementación, difusión y cumplimiento del protocolo. Designar los representantes del empleador ante el Comité de Convivencia Laboral. Asignar los recursos necesarios para el funcionamiento del Comité. Atender las recomendaciones del Comité.

- **Trabajadores:** Conocer, respetar y aplicar el protocolo. Elegir sus representantes ante el Comité de Convivencia Laboral. Participar activamente en los mecanismos de prevención.
- **Comité de Convivencia Laboral:** Cumplir las funciones establecidas en el presente protocolo y en la normativa vigente.
- **Desarrollo Humano:** Implementar la política, articular el proceso preventivo y las medidas correctivas. Coordinar las acciones de capacitación y sensibilización.
- **SST:** Incluir el acoso laboral como factor de riesgo psicosocial y realizar seguimiento periódico.
-

El presente protocolo será socializado por SYM OUTSOURCING S.A.S a todos los trabajadores, contratistas y demás personas vinculadas con la organización, mediante los canales institucionales disponibles. En particular, se socializarán como medidas preventivas las modalidades de acoso laboral, conductas atenuantes, conductas agravantes, conductas que constituyen acoso laboral, conductas que no constituyen acoso laboral, y las medidas preventivas y correctivas establecidas en la Ley 1010 de 2006 y sus normas modificatorias.

El presente protocolo será revisado y actualizado anualmente, o cada vez que se identifiquen nuevas necesidades o recomendaciones legales.