


| | | |
|---|---------------------------------------|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO DE ACOSO LABORAL | Código: GT02-P14 |
| | | Versión: 3 |
| | | Página 1 de 31 |

CONTENIDO

| | | |
|-------|--|----|
| 1. | OBJETIVO | 2 |
| 2. | DESTINATARIOS | 2 |
| 3. | GLOSARIO | 2 |
| 4. | MARCO NORMATIVO | 5 |
| 5. | GENERALIDADES del procedimiento | 11 |
| 5.2.1 | TIPOS DE MOBBING | 16 |
| 5.2.2 | SEÑALES DE ALARMA DEL MOBBING | 16 |
| 6. | REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO | 23 |
| 7. | DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES | 25 |
| 7.1 | ETAPA 1: RECIBIR QUEJA O SOLICITUD | 25 |
| 7.1.1 | Recibir queja o solicitud por presunto Acoso Laboral | 25 |
| 7.1.2 | Recibir queja o solicitud por acoso laboral relacionado con la vulneración al derecho de la desconexión laboral. | 26 |
| 7.2 | ETAPA 2: TRAMITAR QUEJA O SOLICITUD | 27 |
| 7.2.1 | Tramitar queja por sugerencia o presunto Acoso Laboral | 27 |
| 7.2.2 | Tramitar queja por sugerencia o presunto Acoso Laboral relacionado con la vulneración al derecho de la Desconexión Laboral. | 28 |
| 7.3 | ETAPA 3: CERRAR EL PROCESO DE QUEJA O SOLICITUD | 29 |
| 7.3.1 | Tomar la decisión | 29 |
| 7.3.2 | Cerrar la queja | 30 |
| 8. | DOCUMENTOS RELACIONADOS | 30 |
| 9. | RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN | 31 |

| | | |
|--|--|---|
| Elaborado por: Nombre: Jennifer Paola Guzmán Ramírez Cargo: Contratista Grupo de Trabajo de Desarrollo de Talento Humano | Revisado y Aprobado por: Nombre: Jennifer del Rosario Bendek Rico Cargo: Coordinadora Grupo de Trabajo de Desarrollo de Talento Humano | Aprobación Metodológica por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2023-12-21 |
|--|--|---|

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

1. OBJETIVO

Establecer los mecanismos mediante los cuales los servidores públicos de la Superintendencia de Industria y Comercio pueden interponer una queja por presuntos hechos constitutivos de acoso laboral y/o discriminación. Este mecanismo se desarrollará a través de unas etapas que implican la recepción y trámite de la queja o solicitud y que culmina con el cierre del proceso de acoso laboral

2. DESTINATARIOS

Este procedimiento es aplicable a todos los servidores públicos de la Superintendencia de Industria y Comercio con vinculación legal y reglamentaria.

3. GLOSARIO

ACOSO LABORAL. Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, por parte de un empleador, un jefe o supervisor jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror o angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir su renuncia, conforme lo establece el artículo 2 de la Ley 1010 de 2006.

ACTIVIDADES DE BIENESTAR. Provisión de bienes y servicios para la satisfacción de necesidades que mejoren las condiciones de vida laboral de las personas.

CALIDAD DE VIDA. Sensación subjetiva de bienestar físico psicológico y social, comprende todos los ámbitos del ser humano, como el personal, familiar, laboral y social.

COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL. Se constituye como una medida preventiva de acoso laboral que contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo. Este comité está compuesto en la entidad por dos (2) representantes del empleador y dos (2) representantes de los trabajadores, con sus respectivos suplentes, quienes, preferiblemente contarán con las competencias señaladas en la Resolución 652 de 2012, modificada por la Resolución 1356 del mismo año, expedidas por el Ministerio del Trabajo.

CONDUCTA. Manera de comportarse de una persona en una situación determinada o en general.

DESCONEXIÓN LABORAL. Derecho que tienen todos los trabajadores y servidores públicos, 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.

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. Todo trato desigual hacia una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, diferencias físicas, políticas, de sexo, de edad, de condición física o mental, orientación sexual, etc.

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.

EFR. Acrónimo que traduce “empresa familiarmente responsable”. Es un modelo que permite a las organizaciones tener una herramienta de gestión única en el mundo que aporta una metodología sencilla y eficaz para posibilitar los procesos de conciliación entre la vida laboral, personal y familiar de los colaboradores. Se trata de un modelo de gestión, basado en la mejora continua que responde a una nueva cultura de trabajo en el ámbito de la responsabilidad social empresarial. Para efectos de este procedimiento, se identifican las iniciales en minúscula: efr.

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.

FACTOR DE RIESGO: Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

HOSTIGAMIENTO. Acoso, molestia y/o perturbación constante a una persona para lograr un fin.

INEQUIDAD LABORAL. Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

MALTRATO. Comportamiento violento que causa daño físico o moral.

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.

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN. De conformidad con el modelo efr 1000-1 ed. 5, son aquellas actividades que se enmarcan en alguno de los siguientes subtipos: calidad en el empleo, flexibilidad temporal y espacial, apoyo a la familia, desarrollo personal y profesional e igualdad de oportunidades o de diversidad e inclusión, las cuales tiene como finalidad generar bienestar y conciliación entre la vida laboral, familiar y personal del servidor público.

MOBBING. Acoso y/o violencia psicológica, *bullying*, intimidación, acoso moral y terror psicológico en los entornos laborales. Es un anglicismo que se asocia al acoso laboral.

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.

PROTECTORES PSICOSOCIALES: Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

RIESGO: Combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por estos.

RIESGO PSICOSOCIAL. Condiciones presentes en una situación laboral, directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea; que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. Disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que

conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. Proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.

VIOLENCIA. Uso de la fuerza para conseguir un fin, especialmente para dominar a alguien o imponer algo.

SIGLAS: Procedimiento de Atención de Violencias Basadas en Género y Discriminación (VBG) y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)

4. MARCO NORMATIVO

| Jerarquía de la norma | Numero/ Fecha | Título | Artículo | Aplicación Específica |
|-----------------------|---------------|---|-------------------|--|
| Ley | 22 de 1967 | Por la cual se aprueba el Convenio Internacional del Trabajo, relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación, adoptado por la Cuadragésima Segunda Reunión de la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo (Ginebra, 1958) | | Aplicación total |
| Ley | 74 de 1968 | Por la cual se aprueban los "Pactos Internacionales de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, de Derechos Civiles y Políticos, así como el Protocolo Facultativo de este último, aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en votación unánime, en Nueva York, el 16 de diciembre de 1966". | Artículos 2.2 y 3 | Garantizar ejercicio de derechos a todas las personas en igualdad sin discriminación |
| Ley | 74 de 1968 | Por la cual se aprueban los "Pactos Internacionales de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, de Derechos Civiles y Políticos, así como el Protocolo Facultativo de este último, aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en | Artículos 2.2 y 3 | Garantizar ejercicio de derechos a todas las personas en igualdad sin discriminación |

| | | | | |
|-----|------------|---|---------------------|--|
| | | votación unánime, en Nueva York, el 16 de diciembre de 1966". | | |
| Ley | 16 de 1972 | Por medio de la cual se aprueba la Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José de Costa Rica", firmado en San José, Costa Rica, el 22 de noviembre de 1969 | Artículos 1, 2 y 24 | Garantizar ejercicio de derechos a todas las personas en igualdad sin discriminación |
| Ley | 26 de 1976 | Por la cual se aprueba el Convenio Internacional del Trabajo, relativo a la Libertad Sindical y a la Protección del Derecho de Sindicación adoptado por la Trigésima primera Reunión de la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo (Ginebra 1948). | | Aplicación total |
| Ley | 27 de 1976 | Por la cual se aprueba el Convenio Internacional del Trabajo, relativo a la aplicación de los principios del Derecho de Sindicación y de Negociación Colectiva, adoptado por la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo (Ginebra 1949) | | Aplicación total |
| Ley | 22 de 1981 | Por medio de la cual se aprueba "La Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial", adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en Resolución 2106 (XX) del 21 de diciembre de 1965, y abierta a la firma el 7 de marzo de 1966. | | Aplicación total |
| Ley | 51 de 1981 | Por medio de la cual se aprueba la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. | | Aplicación total |
| Ley | 35 de 1986 | Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos Políticos de la Mujer", hecho en Nueva York, el 31 de marzo de 1953. | Artículo 3 | Derecho de la mujer a ocupar cargos públicos en igualdad de condiciones |
| Ley | 70 de 1986 | Por medio de la cual se aprueba la "Convención contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes", adoptada en Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1984 | | Aplicación total |
| Ley | 21 de 1991 | Por medio de la cual se aprueba el Convenio número 169 sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes, adoptado por la 76a. | | Aplicación total |

| | | | | |
|-----|--------------|--|------------|------------------------------------|
| | | reunión de la Conferencia General de la O.I.T., Ginebra 1989 | | |
| Ley | 248 de 1995 | Por medio de la cual se aprueba la Convención Internacional para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, suscrita en la ciudad de Belem Do Para, Brasil, el 9 de junio de 1994 | | Aplicación total |
| Ley | 319 de 1996 | Por medio de la cual se aprueba el Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador", suscrito en San Salvador el 17 de noviembre de 1988 | Artículo 3 | Obligación de no discriminación |
| Ley | 409 de 1997 | Por medio de la cual se aprueba la "Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura", suscrita en Cartagena de Indias el 9 de diciembre de 1985. | | Aplicación total |
| Ley | 762 de 2002 | Por medio de la cual se aprueba la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad", suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999). | | Aplicación total |
| Ley | 823 de 2003 | Por la cual se dictan normas de igualdad de oportunidades para las mujeres | | Aplicación total |
| Ley | 985 de 2005 | Por medio de la cual se adoptan medidas contra la trata de personas y normas para la atención y protección de las víctimas de la misma. | Artículo 3 | Definición de la trata de personas |
| Ley | 1010 de 2006 | Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo | | Aplicación Total |
| Ley | 1482 de 2011 | Por medio de la cual se modifica el Código Penal y se establecen otras disposiciones | | Aplicación Total |
| Ley | 1496 de 2011 | Por medio de la cual se garantiza la igualdad salarial y de retribución laboral entre mujeres y hombres, se establecen mecanismos para erradicar cualquier forma de discriminación y se dictan otras disposiciones. | | Aplicación Total |

| | | | | |
|---------|--------------|--|------------------|---|
| Ley | 1542 de 2012 | Por la cual se reforma el artículo 74 de la Ley 906 de 2004, Código de Procedimiento Penal | | Aplicación Total |
| Ley | 1719 de 2014 | Por la cual se modifican algunos artículos de las Leyes 599 de 2000, 906 de 2004 y se adoptan medidas para garantizar el acceso a la justicia de las víctimas de violencia sexual, en especial la violencia sexual con ocasión del conflicto armado, y se dictan otras disposiciones. | | Aplicación Total |
| Ley | 1952 de 2019 | Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. | | Aplicación total |
| Ley | 2094 de 2021 | Por medio de la cual se reforma la Ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones. | | Aplicación total |
| Ley | 2191 de 2022 | Por medio de la cual se regula la desconexión laboral - ley de desconexión laboral | | Aplicación total |
| Ley | 2209 de 2022 | Por medio de la cual se modifica el artículo 18 de la Ley 1010 de 2006 | | Aplicación total frente a la caducidad de las acciones derivadas del acoso laboral |
| Decreto | 4786 de 2008 | Por el cual se adopta la Estrategia Nacional Integral contra la Trata de Personas | | Aplicación total |
| Decreto | 1072 de 2015 | Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo | | Aplicación total |
| Decreto | 1083 de 2015 | Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. | | Aplicación total |
| Decreto | 410 de 2018 | Por el cual se adiciona el Título 4 a la Parte 4 del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, sobre sectores sociales LGBTI y personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, Capítulo 1 sobre prevención de la | Aplicación total | Prevención de la discriminación por razones de orientación sexual e identidad de género |

| | | | | |
|------------|---------------------|--|--|------------------|
| | | discriminación por razones de orientación sexual e identidad de género, mediante la promoción de la acción afirmativa #AquíEntranTodos | | |
| Resolución | 217 A (III) de 1948 | Declaración Universal de los Derechos Humanos | | Aplicación total |
| Resolución | 2646 de 2008 | Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional | | Aplicación total |
| Resolución | 652 de 2012 | Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones | | Aplicación total |
| Resolución | 1356 de 2012 | Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012 | | Aplicación total |
| Resolución | 0312 de 2019 | Por el cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. | | Aplicación total |
| Resolución | 29994 de 2022 | Por la cual se establecen directrices para la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral, se adoptan medidas para prevenir y atender situaciones de acoso laboral y acoso sexual laboral en la Superintendencia de Industria y Comercio y se dictan otras disposiciones. | | Aplicación total |
| Sentencia | C-331 de 2023 | Declarar EXEQUIBLE el literal a) del artículo 6 de la Ley 2191 de 2022 en el entendido de que los trabajadores y servidores públicos que desempeñan cargos de dirección, confianza y manejo, tienen derecho a la desconexión laboral, la cual no estará atada al límite de la jornada laboral, pero sin que implique afectar el contenido mínimo del derecho fundamental al descanso. Para el efecto deberán atenderse criterios de necesidad y proporcionalidad, de | | Aplicación total |

| | | | | |
|------------------------|-----------------------------|---|-------------------|--|
| | | acuerdo con la naturaleza de sus funciones y las condiciones propias de su vinculación laboral, atendiendo lo definido en la presente decisión. | | |
| Directiva Presidencial | 1 del 8 de marzo de 2023 | Protocolo para la prevención, atención y medidas de protección de todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género y/o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad, y demás razones de discriminación en el ámbito laboral y contractual del sector público; y la participación efectiva de la mujer en las diferentes instancias de la administración pública | | Aplicación total |
| Directiva Presidencial | 5 del 25 de Agosto de 2023 | Derecho al trabajo e inclusión laboral de las personas con discapacidad en el sector público | | Aplicación total |
| Norma Técnica | efr 1000-1, ed. 5 | Modelo para la gestión de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral | | Aplicación total |
| Programa | PIA de la OEA de 2000 | Programa Interamericano sobre los Derechos Humanos de la Mujer y la Equidad e Igualdad de Género | | Aplicación total |
| Principios | 6 al 8 de noviembre de 2006 | Principios de Yogyakarta: Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos con relación a la orientación sexual y la identidad de género | Principios 2 y 12 | Derechos a la igualdad y no discriminación y al trabajo sin importar la orientación sexual o identidad de género |
| Convenio | 190 de 2019 de la OIT | Convenio sobre la violencia y el acoso (a la fecha, no ha sido ratificado por el Estado colombiano) | | Aplicación total |

5. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1 ACOSO LABORAL

Es 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 su renuncia.

5.1.2 MODALIDADES DE ACOSO LABORAL

Son modalidades generales de acoso laboral, entre otras, las siguientes¹:

- 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 que menosprecien al trabajador.

¹ Se precisa que el artículo 2 de la Ley 1010 de 2006 describe las modalidades de acoso laboral generales, pero deja abierta la posibilidad de incluir nuevas situaciones que pueden constituirse como acoso. Por ello, para efectos de este procedimiento, se incluirá la vulneración al derecho de desconexión laboral como una modalidad de acoso.

- 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.
- 7. Vulneración al derecho de la desconexión laboral.** Toda conducta que atente contra el derecho al goce efectivo del tiempo libre y de descanso, permisos, licencias, vacaciones, incapacidades, intimidad personal y familiar de todos los funcionarios, independientemente de la jornada laboral que tengan establecida y/o si desarrollan parcial o totalmente su trabajo en las modalidades de teletrabajo, trabajo en casa y/o trabajo presencial.

La desconexión laboral y digital se entiende como el derecho que tienen todos los servidores públicos 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 de acuerdo en lo expuesto en la Ley 2191 de 2022 o la norma que lo adicione, modifique o sustituya; lo anterior, descrito en la Política de Desconexión Laboral de la entidad, la cual reitera lo señalado en el literal o) del numeral 5.1.3. del presente procedimiento.

5.1.3 CONDUCTAS QUE CONSTITUYEN ACOSO LABORAL

Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

- a) Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias.
- b) 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.
- c) Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo.
- d) Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo.
- e) Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios.

- f) La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo.
- g) Las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público.
- h) La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona.
- i) 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.
- j) 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.
- k) El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales.
- l) La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor.
- m) 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.
- n) El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.
- o) La exigencia para atender o responder a dispositivos digitales o comunicaciones, una vez finalizada la jornada laboral y/o en tiempo de descanso, permisos, licencias, vacaciones, incapacidades, intimidación personal y familiar. Salvo causas de fuerza mayor, situaciones de urgencia, externa necesidad o circunstancias excepcionales y en los términos de la Política de Desconexión Laboral adoptada por la entidad.

- p) Realizar convocatorias tanto presenciales como virtuales a reuniones de trabajo y/o formación obligatoria, que requieran extender la jornada laboral y/o que se convoquen fuera de esta.
- q) Citación constante y persistente a reuniones sin antelación suficiente o previa que afecte directamente la planificación de las actividades dentro de la jornada laboral de los servidores públicos.
- r) Envío de comunicaciones, solicitudes, correos electrónicos, mensajes de texto y llamadas telefónicas una vez finalizada la jornada laboral y/o en tiempo de descanso, permisos, licencias, vacaciones, incapacidades, intimidad personal y familiar. Salvo causas de fuerza mayor, situaciones de urgencia, externa necesidad o circunstancias excepcionales.
- s) Recriminación o sanción a los funcionarios por no haber estado conectados y pendientes de las obligaciones que les ocupan en horas de trabajo durante los días de vacaciones, permisos, licencias, incapacidades, fines de semana, horas de descanso entre jornada y jornada, etc. que les corresponden por ley.

En las situaciones descritas en los literales o), p), q), r) y s) no se presumirá el acoso laboral cuando se trate de causas de fuerza mayor, situaciones de urgencia, externa necesidad o circunstancias excepcionales.

En los demás casos no especificados anteriormente, el Comité de Convivencia Laboral de la entidad valorará cada situación, según las circunstancias del caso y la gravedad de las conductas denunciadas.

Excepcionalmente, un solo acto hostil bastará para acreditar el acoso laboral. El Comité de Convivencia Laboral evaluará tal circunstancia, según la gravedad de la conducta denunciada y su capacidad de ofender por sí sola la dignidad humana, la vida e integridad física, la libertad sexual y demás derechos fundamentales.

Cuando las conductas descritas en este artículo tengan ocurrencia en privado, deberán ser demostradas por los medios de prueba reconocidos en la Ley 1564 de 2012, Código General del Proceso. y demás normas concordantes.

5.1.4 CONDUCTAS QUE NO CONSTITUYEN ACOSO LABORAL:

- a) Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos.
- b) La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad institucional.

- c) La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia y la evaluación de las laborales de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento.
- d) La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la entidad, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación.
- e) Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminada la vinculación del servidor público con la entidad, con base en una causa legal de retiro contemplada en la normativa sobre la función pública.
- f) La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata el artículo 95 de la Constitución.
- g) La exigencia de cumplir con los deberes y funciones del servidor público, de conformidad con lo señalado en la Ley 1952 de 2019, Código General Disciplinario, el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales, decretos de estructura de la entidad, resoluciones de delegación de funciones y demás normas que contemplen deberes y obligaciones a cargo de los servidores públicos.
- h) La exigencia de atender o responder a dispositivos digitales o comunicaciones, dentro de la jornada laboral.
- i) La exigencia de asistencia a convocatorias tanto presenciales como virtuales a reuniones de trabajo y/o formación obligatoria dentro de la jornada laboral.
- j) El envío de comunicaciones, solicitudes, correos electrónicos, mensajes de texto y llamadas telefónicas dentro de la jornada laboral, con mayor apremio en los casos en que el servidor público tenga autorizada la modalidad de teletrabajo.

5.2 MOBBING Y/O ACOSO PSICOLÓGICO

Es una práctica que consiste en el trato vejatorio, descalificador o intimidatorio por parte de una persona o un grupo de personas hacia otra persona o grupo de personas en ambientes de trabajo, y que se produce de forma sistemática y recurrente durante un periodo de tiempo prolongado.

5.2.1 TIPOS DE MOBBING

En los ambientes laborales, el *mobbing* puede presentarse en tres vías:

- **Mobbing horizontal.** Es aquel que se produce entre iguales; son los propios compañeros de la víctima quienes participan en su hostigamiento.
- **Mobbing ascendente.** Es aquel en el cual un grupo de subalternos se confabulan para acosar a un superior. Ocurre por lo general cuando el puesto ocupado por el jefe había sido aspirado por uno de los empleados.
- **Mobbing descendente.** Es aquel en el que una persona con un cargo jerárquicamente superior somete a presiones, maltratos y hostigamiento en general a un empleado subalterno.

5.2.2 SEÑALES DE ALARMA DEL MOBBING

El servidor podrá detectar señales de *mobbing* en los siguientes casos:

- **Comunicación limitada:** El superior y/o los compañeros reducen la comunicación con la víctima o se le impide el acceso a información, en ocasiones para inducir a la víctima al error en la ejecución de sus tareas.
- **Contacto social limitado:** La víctima es paulatinamente aislada en el trabajo, no cuenta con el apoyo de sus compañeros, con quienes no se facilita establecer vínculos. En ocasiones se le asignan funciones que la mantengan físicamente alejada de sus compañeros. Se la trata de una forma diferente o discriminatoria.
- **Desprestigio:** El trabajo y las capacidades de la víctima son desvalorizados, se siembran rumores sobre su vida personal, sus competencias personales son puestas en duda, se le atribuyen comportamientos antiéticos, sus decisiones o el resultado de su trabajo son fuertemente cuestionados y los posibles errores que comete son sobredimensionados.
- **Hostilidades:** La víctima es sometida a una gran presión, recibe maltratos verbales y humillaciones de manera constante, se le exige el cumplimiento de tareas en plazos incoherentes, se le asignan funciones por debajo de su capacidad profesional y suele ser amenazado.

Las conductas que se constituyen y no se constituyen como *mobbing* se describen de manera detallada en los numerales 5.1.3 y 5.1.4. de este procedimiento, es decir,

aquellas constitutivas o no de acoso laboral, tomándose estos dos términos como equivalentes.

5.3 DISCRIMINACIÓN:

Es todo aquel trato desigual hacia una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, diferencias físicas, políticas, de sexo, de edad, de condición física o mental, orientación sexual, y demás criterios sospechosos de discriminación en los términos definidos legal y jurisprudencialmente.

5.3.1 DISCRIMINACIÓN LABORAL

Todo trato diferenciado en el entorno de trabajo o relacionado con las interacciones laborales que involucra discriminación 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.

5.4 HOSTIGAMIENTO

Uso indebido del poder en las relaciones por medio de comportamiento físico y/o social repetido que ocasiona daño físico y/o psicológico. Puede incluir a un individuo o a un grupo que usa su poder indebidamente sobre una o más personas. El hostigamiento puede ocurrir en persona o en línea, y puede ser obvio (manifiesto) u oculto (encubierto).

5.4.1 HOSTIGAMIENTO POR RAZONES DE DISCRIMINACIÓN. Cualquier actuación que promueva o instigue actos, conductas o comportamientos constitutivos de hostigamiento, orientados a causarle daño físico o moral a una persona, grupo de personas, comunidad o pueblo, por razón de su raza, pertenencia étnica, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación.

5.5 MALTRATO

Todo acto físico, sexual, emocional, económico o psicológico que influya sobre otra persona, así como toda amenaza de cometer tales actos, lo cual incluye cualquier comportamiento que asuste, intimide, aterrorice, manipule, dañe, humille, culpe, lesione o hiera a alguien.

5.5.1 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.

5.6 VIOLENCIA

Uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

5.6.1 TIPOS DE VIOLENCIA

- a) **Violencia económica.** Consiste en lograr o intentar conseguir la dependencia financiera de otra persona, manteniendo para ello un control total sobre sus recursos financieros, impidiéndole acceder a ellos y prohibiéndole trabajar o asistir a la escuela.
- b) **Violencia psicológica.** Consiste en provocar miedo a través de la intimidación; en amenazar con causar daño físico a una persona, su pareja, su familia, mascotas, o bienes; en someter a una persona a maltrato psicológico o en forzarla a aislarse de sus amistades, de su familia o de su trabajo.
- c) **Violencia emocional.** Consiste en atentar contra la autoestima de una persona a través de críticas constantes, menospreciar sus capacidades, insultarla o someterla a otros tipos de abuso verbal.
- d) **Violencia física.** Consiste en causar o intentar causar daño a una persona golpeándola, agarrándola, pellizcándola, empujándola, dándole bofetadas, tirándole del cabello, mordiéndole, denegándole atención médica u obligándola a consumir alcohol o drogas, así como empleando cualquier otro tipo de fuerza física contra ella. Puede incluir daños a la propiedad.
- e) **Violencia sexual.** Acción consistente en obligar a una persona a mantener contacto sexualizado, físico o verbal, o a participar en otras interacciones sexuales mediante el uso de fuerza, intimidación, coerción, chantaje, soborno, manipulación, amenaza o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal. Igualmente, se considerará daño o sufrimiento sexual el

hecho de que la persona agresora obligue a la agredida a realizar alguno de estos actos con terceras personas.

- f) **Violencia de género.** La violencia de género se refiere a los actos dañinos dirigidos contra una persona o un grupo de personas debido a su género. Tiene su origen en la desigualdad de género, el abuso de poder y la existencia de normas dañinas.
- g) **Violencia contra el adulto mayor.** Consiste en un acto o varios actos repetidos que le causan daño o sufrimiento a un adulto mayor, también incluye la no adopción de medidas apropiadas para evitar otros daños, cuando se tiene con dicha persona una relación de confianza.
- h) **Violencia contra personas con capacidades especiales.** Cualquier acción u omisión, que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico a una persona en condición de discapacidad.
- i) **Violencia contra la comunidad LGTBIQ+.** Violencia dirigida a la sexualidad o identidad de género de una persona. Puede ser psicológica o física y estar motivada por la bifobia, la homofobia, la lesbofobia y la transfobia. Los factores que influyen pueden ser las costumbres y los prejuicios culturales, religiosos o políticos.
- j) **Violencia contra la mujer.** Cualquier acción u omisión, que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado.
- k) **Violencia patrimonial contra la mujer.** Cualquier pérdida, transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o económicos destinados a satisfacer las necesidades de la mujer.

5.7 MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN

El procedimiento de acoso laboral tiene como finalidad poner en conocimiento la ruta de acceso para la atención integral de casos de acoso laboral en la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de garantizar los mecanismos para la prevención y la denuncia de situaciones que se constituyan como acoso.

Se entenderá que esta ruta resulta aplicable también para aquellos casos en que se verifique la presencia de actuaciones que se clasifiquen como *moobing*, término que, para efectos de este procedimiento, entiende equivalente al acoso laboral.

Las medidas de prevención tienen como finalidad promover un adecuado ambiente de convivencia laboral, fomentar relaciones sociales positivas entre los empleados públicos de la entidad y respetar la dignidad e integridad de las personas en el ámbito laboral. Estas medidas son las siguientes:

- Realizar campañas de divulgación preventiva y capacitación sobre el contenido de las Leyes 1010 de 2006 y 2209 de 2022, particularmente, en relación con los bienes protegidos por ella, las conductas que constituyen acoso laboral, las que no las constituyen, las circunstancias agravantes y atenuantes, tiempo de caducidad y el tratamiento sancionatorio.
- Establecer campañas de difusión a través de los canales de comunicación de la entidad sobre el alcance y gravedad de la conducta de acoso laboral, o las formas en que este puede presentarse, dar a conocer de manera clara y adecuada la existencia de la ruta y de los medios para interponer las quejas por acoso laboral y para recibir información y orientación sobre los derechos de las personas que se consideren víctimas de esta conducta.
- Incluir dentro del Plan Anual de Capacitación de la Superintendencia de Industria y Comercio las siguientes actividades:
 - Inducción y reinducción a los funcionarios de la Superintendencia de Industria Comercio sobre la Ley 1010 de 2006 y demás disposiciones aplicables al fenómeno de acoso laboral, así como una ilustración integral que permita a los funcionarios conocer sus alcances y características. Este contenido debe ser entregado al Grupo de Trabajo de Desarrollo de Talento Humano con el fin de que sea incluido en el curso de inducción y reinducción.
 - Generar espacios de capacitación y campañas de sensibilización en prevención del acoso laboral, y sobre los procedimientos de actuación respecto de la ruta de atención.
 - Sensibilización a los funcionarios del nivel directivo para concientizar y fortalecer las buenas prácticas en el desarrollo de las relaciones laborales con los funcionarios a su cargo, evitando la ocurrencia de conductas que puedan constituir acoso laboral.
- Ejecución de actividades constructivas individuales o colectivas, dirigidas a los empleados públicos de la Superintendencia de Industria y Comercio, encaminadas a mejorar el clima laboral, desarrollar el buen trato al interior de la entidad y velar por el buen ambiente laboral.

- Establecer a través del Plan de Bienestar, con el apoyo de la Caja de Compensación y Administradora de Riesgos Laborales (ARL), actividades para mantener unas relaciones interpersonales adecuadas, desarrollar talleres de relaciones humanas y de aprendizaje, generando procesos de autoconocimiento y crecimiento en el ámbito personal y grupal.
- Divulgar los valores de la entidad a través de la Intrasic y demás medios de comunicación establecidos, con el fin de fortalecer las buenas prácticas entre los servidores públicos de la Superintendencia de Industria y Comercio, teniendo como base la corresponsabilidad.
- Examinar conductas específicas que puedan configurar acoso laboral hostigamiento y discriminación que afectan la dignidad de los empleados públicos de la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de señalar las recomendaciones correspondientes.
- En el desarrollo de la prevención de riesgos psicosociales, se adelantarán estrategias tendientes a prevenir, corregir y mitigar posibles conductas asociadas al acoso laboral, con el apoyo y orientación de la entidad Administradora de Riesgos Laborales (ARL).
- Promover el trato respetuoso hacia todos los empleados públicos de la entidad dentro de una sana práctica de exigencia laboral, acompañada del reconocimiento a su dignidad personal y a su capacidad de contribuir al cumplimiento de las metas y cometidos públicos, independiente de la condición racial, social, de género, credo religioso o político que ostenten.
- Conformar el Comité de Convivencia Laboral de acuerdo con la normativa vigente en la Superintendencia de Industria y Comercio con el fin de prevenir o superar las situaciones que atenten contra la sana convivencia y perturben el clima laboral.
- Socializar la Política de Desconexión Laboral y adelantar actividades tanto para los funcionarios del nivel directivo como para los servidores públicos en general tendientes a aplicar los lineamientos de la política.
- Promover el acceso a las medidas de bienestar contempladas en el marco del sistema de gestión en conciliación efr implementado en la entidad, las cuales son fundamentales para generar un buen clima laboral y el equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral de los colaboradores de la Superintendencia de Industria y Comercio.

5.8 EFICACIA DE LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN

Para efectos de asegurar la efectiva implementación del presente procedimiento y alcanzar los objetivos de bienestar planteados, se consideró oportuno incluir algunas actividades que deben ser realizadas de conformidad con base en los indicadores planteados², así:

| OBJETIVO | ACTIVIDAD | INDICADOR | RESPONSABLE | PERIODICIDAD |
|--|---|---|---------------------------------------|--------------|
| Establecer las actividades de prevención del acoso laboral o <i>antimobbing</i> , con el propósito de prevenir su ocurrencia (disminuir la incidencia) de casos. | Elección y conformación del Comité de Convivencia Laboral | Acto administrativo de la conformación del Comité de Convivencia Laboral | Grupo de Desarrollo de Talento Humano | Anual |
| | Definición del procedimiento para corregir conductas de acoso laboral | Guía o estrategia de divulgación para el manejo de situaciones constitutivas de acoso laboral documentada y socializada | Grupo de Desarrollo de Talento Humano | Anual |
| | Charlas y talleres de psicoeducación | Número de actividades de psicoeducación realizadas / Total de actividades programadas | Grupo de Desarrollo de Talento Humano | Anual |
| Brindar herramientas para la implementación de actividades correctivas del | Atención de eventos sugestivos de acoso laboral | Número de eventos atendidos que conciliaron / Total de eventos reportados al comité | Comité de Convivencia Laboral | Trimestral |

² Igualmente, debe considerarse que para la adopción del presente procedimiento se consideraron los lineamientos exigidos en el Anexo 1 del documento normativo efr 1000-1 edición 5 del modelo de entidad familiarmente responsable implementado en la Superintendencia de Industria y Comercio de 2019. En ese orden, se tuvieron en cuenta los criterios para el diseño, elaboración, puesta en marcha y comunicación de un Procedimiento Antiacoso Psicológico o *Antimobbing*.

| | | | |
|--|--|-------------------------------|------------|
| acoso laboral o <i>mobbing</i> psicológico, con el propósito de intervenir tempranamente y disminuir los efectos adversos. | Número de eventos atendidos que fueron remitidos a la autoridad competente / Total de eventos reportados al comité | Comité de Convivencia Laboral | Trimestral |
|--|--|-------------------------------|------------|

6. REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

| No. | ETAPAS | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA | RESPONSABLE | SALIDAS |
|-----|-----------------------------------|--|--|--|---|
| 1 | RECIBIR QUEJA O, SOLICITUD | Queja, solicitud y/o sugerencia por presunto acoso laboral y/o vulneración al derecho de la desconexión laboral. | <p>En esta etapa, el presidente del Comité de Convivencia Laboral se encarga de: Recibir la queja, solicitud y/o sugerencia del servidor público de la Superintendencia de Industria y Comercio y da trámite correspondiente. A través de las actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Recibir queja o solicitud por presunto acoso laboral. - Recibir queja o solicitud por acoso laboral relacionado con la vulneración al derecho de desconexión laboral. | <p>Servidor Público</p> <p>Presidente del Comité de Convivencia Laboral.</p> | Queja, solicitud y/o sugerencia radicada de acoso laboral y/o vulneración al derecho de la desconexión laboral. |

| No. | ETAPAS | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA | RESPONSABLE | SALIDAS |
|-----|---|---|---|---|---|
| 2 | TRAMITAR QUEJA O SOLICITUD | Queja, solicitud y/o sugerencia radicada por presunto acoso laboral y/o vulneración al derecho de la desconexión laboral. | <p>En esta etapa, los miembros del Comité de Convivencia Laboral se encargan de: Tramitar la queja, solicitud y/o sugerencia del servidor público de la Superintendencia de Industria y Comercio y da trámite correspondiente. A través de las actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tramitar queja por sugerencia o presunto Acoso Laboral. -Tramitar queja por sugerencia o presunto Acoso laboral relacionado con la vulneración al derecho de desconexión laboral. | Miembros del Comité de Convivencia Laboral. | <p>Citación a sesión del Comité de Convivencia Laboral.</p> <p>Acta de reunión de Comité.</p> |
| 3 | CERRAR EL PROCESO DE QUEJA O SOLICITUD | <p>Citación a sesión del Comité de Convivencia Laboral.</p> <p>Acta de reunión de Comité.</p> | <p>En esta etapa, los miembros del Comité de Convivencia Laboral toman decisión sobre la queja, solicitud y/o sugerencia del servidor público de la Superintendencia de Industria y Comercio.</p> <p>A través de las actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tomar la decisión -Cerrar la queja | Miembros del Comité de Convivencia laboral. | <p>Citación a sesión del Comité de Convivencia Laboral.</p> <p>Acta de reunión de Comité.</p> <p>Acta de Conciliación.</p> <p>Memorando de sugerencias a la Dirección Administrativa.</p> <p>Acta de rechazo de la queja.</p> <p>Oficio de remisión a la Procuraduría General de la Nación, a la Fiscalía General de la Nación o a la entidad Pertinente.</p> |

Ver flujograma anexo 1.

7. DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 ETAPA 1: RECIBIR QUEJA O SOLICITUD

En esta etapa, el presidente del Comité de Convivencia Laboral recibe la queja o solicitud del servidor público de la Superintendencia de Industria y Comercio y da trámite correspondiente.

Las quejas de acoso laboral formuladas de manera anónima se pondrán en conocimiento del Comité de Convivencia Laboral, y se dejará constancia del hecho en el acta de la sesión correspondiente inadmitiendo la misma, por el incumplimiento de los requisitos establecidos en la resolución por la cual se regula la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral de la Superintendencia de Industria y Comercio.

7.1.1 Recibir queja o solicitud por presunto Acoso Laboral

El servidor público con vinculación legal y reglamentaria que quiera activar el proceso de queja por acoso laboral diligenciará el Formato GT02-F54 para presentar quejas sobre situaciones que puedan constituir acoso laboral o para presentar sugerencias ante el Comité de Convivencia Laboral de la SIC.

Dicho documento debe contener clara y expresamente el nombre del servidor público, especificando los hechos que considera constitutivos de acoso laboral, los nombres y apellidos de la persona que presuntamente incurrió en los hechos, con exposición sucinta de los mismos, las fechas en que dicho comportamiento fue cometido y la manifestación del interés de conciliar o no, allegando o aludiendo las pruebas que fundamenten tal inconformidad. No se aceptan anónimos de conformidad con la normativa que aplica a este procedimiento.

El servidor público radica el Formato GT02-F54 para presentar quejas sobre situaciones que puedan constituir acoso laboral o para presentar sugerencias ante el Comité de Convivencia Laboral de la SIC a la dependencia 9037, en sobre cerrado en físico, por sistema de tramites o al correo electrónico convivencialaboral@sic.gov.co.

La queja debe ser interpuesta en un plazo de máximo tres (3) años a partir de la ocurrencia del último hecho. La sugerencia debe estar orientada a la actividad de prevención o corrección de las situaciones que puedan constituir acoso laboral o *mobbing* psicológico.

Una vez recibida la queja por parte del presidente, remite a la mano a la persona que haga las veces de secretario del Comité de Convivencia Laboral dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación, enviará los soportes a los demás miembros del Comité de Convivencia Laboral para que se estudie el caso en la siguiente sesión convocada.

7.1.2 Recibir queja o solicitud por acoso laboral relacionado con la vulneración al derecho de la desconexión laboral.

El servidor público con vinculación legal y reglamentaria que desee activar el proceso de queja por acoso laboral relacionada con la vulneración al derecho de la desconexión laboral, debe diligenciar el Formato GT02-F54 para presentar quejas sobre situaciones que puedan constituir acoso laboral o para presentar sugerencias ante el comité de convivencia laboral de la SIC. Esta queja deberá ser radicada a la dependencia 9037, en sobre cerrado en físico, por sistemas de tramites o al correo electrónico convivencialaboral@sic.gov.co.

Dicho documento debe contener clara y expresamente el nombre del servidor público, especificando los hechos que considera constitutivos de acoso laboral, los nombres y apellidos de la persona que presuntamente incurrió en los hechos, con exposición sucinta de los mismos, las fechas en que dicho comportamiento fue cometido y la manifestación del interés de conciliar o no, allegando o aludiendo las pruebas que fundamenten tal inconformidad. No se aceptan anónimos de conformidad con la normativa que aplica a este procedimiento.

El servidor público radica el Formato GT02-F54 para presentar quejas sobre situaciones que puedan constituir acoso laboral o para presentar sugerencias ante el Comité de Convivencia Laboral de la SIC a la dependencia 9037, en sobre cerrado en físico, por sistema de tramites o al correo electrónico convivencialaboral@sic.gov.co.

La queja debe ser interpuesta en un plazo de máximo 3 años a partir de la ocurrencia del último hecho. La sugerencia debe estar orientada a la actividad de prevención o corrección de las situaciones que puedan constituir acoso laboral.

Una vez recibida la queja por parte del presidente, remite a la mano a la persona que haga las veces de secretario del Comité de Convivencia Laboral dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de presentación de la misma, enviará los soportes a los demás miembros del Comité de Convivencia Laboral para que se estudie el caso en la siguiente sesión convocada.

Nota 1: Las quejas presentadas por conductas presuntamente constitutivas de acoso laboral y acaecidas con más de tres (3) años de antelación a la presentación de la queja ante el Comité de Convivencia Laboral serán inadmitidas.

Nota 2: Cuando el sujeto activo de conductas que atenten contra la integridad y dignidad de cualquier colaborador de la entidad sea una persona vinculada mediante contrato de prestación de servicios, el Comité deberá remitir la queja a la Procuraduría General de la Nación para el trámite correspondiente, dejando constancia del hecho en el acta de la sesión respectiva.

En caso de que el contratista de prestación de servicios sea el sujeto pasivo de una conducta desplegada por un servidor público de la entidad que atente contra su integridad y dignidad personales, el Comité de Convivencia Laboral dará traslado de la queja respectiva a la Oficina de Control Interno Disciplinario para que adelante las actuaciones a que haya lugar.

7.2 ETAPA 2: TRAMITAR QUEJA O SOLICITUD

En esta etapa, los miembros del Comité de Convivencia Laboral tramitan la queja o solicitud del servidor público de la Superintendencia de Industria y Comercio.

7.2.1 Tramitar queja por sugerencia o presunto Acoso Laboral

Una vez verificado y analizado el contenido de la queja, el Comité de Convivencia Laboral fijará fecha y hora para llevar a cabo las entrevistas que consideren pertinentes, dentro de las que se podrá incluir la del jefe inmediato y/o mediato del área de desempeño de los empleados públicos involucrados a efecto de enterarlo de la misma y establecer las gestiones adelantadas por este, sobre los hechos del presunto acoso laboral, los resultados y las recomendaciones para el mejoramiento del clima organizacional de la dependencia. Una vez surtidas las entrevistas respectivas, se decidirá la pertinencia o no de adelantar audiencia de conciliación.

Si después de efectuar la entrevista el Comité de Convivencia Laboral considera que no existe ánimo conciliatorio, procederá por medio de su secretaría a dar traslado de la queja a la Procuraduría General de la Nación.

Si se considera procedente realizar la audiencia de conciliación, se fijará fecha y hora para su celebración, la cual se comunicará a las partes involucradas y se desarrollará atendiendo el siguiente orden:

Quien haga las veces de secretario del Comité hará una breve explicación de los motivos por los cuales se ha convocado a la diligencia, de la queja presentada y de las partes intervinientes en el conflicto.

Luego dará la palabra al quejoso para que exponga los motivos por los cuales considera haberse cometido contra él, una posible conducta de acoso laboral o las diferencias que pretende conciliar.

En los mismos términos del literal anterior dará la palabra a la otra parte o partes intervinientes.

Nota: El desarrollo de las reuniones podrá ser objeto de grabación magnetofónica previa autorización de las partes intervinientes, lo cual obrará como prueba dentro del respectivo expediente.

7.2.2 Tramitar queja por sugerencia o presunto Acoso Laboral relacionado con la vulneración al derecho de la Desconexión Laboral.

Una vez verificado y analizado el contenido de la queja, el Comité de Convivencia Laboral, fijará fecha y hora para llevar a cabo las entrevistas que consideren pertinentes, dentro de las que se podrá incluir la del jefe inmediato y/o mediato del área de desempeño de los empleados públicos involucrados a efecto de enterarlo de la misma y establecer las gestiones adelantadas por este, sobre los hechos del presunto acoso laboral, los resultados y las recomendaciones. para el mejoramiento del clima organizacional de la dependencia. Una vez surtidas las entrevistas respectivas, se decidirá la pertinencia o no de adelantar audiencia de conciliación.

Si después de efectuar la entrevista el Comité de Convivencia Laboral considera que no existe ánimo conciliatorio, procederá por medio de su secretaría a dar traslado de la queja a la Procuraduría General de la Nación.

Si después de efectuar la entrevista el Comité de Convivencia Laboral considera que no existe ánimo conciliatorio, procederá por medio de su secretaría a dar traslado de la queja a la Procuraduría General de la Nación.

Si se considera procedente realizar la audiencia de conciliación, se fijará fecha y hora para su celebración, la cual se comunicará a las partes involucradas y se desarrollará atendiendo el siguiente orden:

Quien haga las veces de secretario del Comité hará una breve explicación de los motivos por los cuales se ha convocado a la diligencia, de la queja presentada y de las partes intervinientes en el conflicto.

Luego dará la palabra al quejoso para que exponga los motivos por los cuales considera haberse cometido contra él, una posible conducta o conductas de acoso laboral relacionada con la vulneración del derecho a la Desconexión Laboral.

En los mismos términos del literal anterior dará la palabra a la otra parte o partes intervinientes.

Nota: De igual forma el desarrollo de las reuniones podrá ser objeto de grabación magnetofónica previa autorización de las partes intervinientes, lo cual obrará como prueba dentro del respectivo expediente.

7.3 ETAPA 3: CERRAR EL PROCESO DE QUEJA O SOLICITUD

En esta etapa, los miembros del Comité de Convivencia Laboral toman decisión sobre la queja o solicitud de acoso laboral y/o vulneración a la desconexión laboral del servidor público de la Superintendencia de Industria y Comercio, teniendo en cuenta el análisis detallado de las pruebas, las entrevistas realizadas a los involucrados y demás soportes que den a lugar.

En el caso de las quejas por acoso sexual laboral y discriminación se deberán seguir las rutas expuestas en el Procedimiento de Atención a Violencias Basadas en Genero y Discriminación de la SIC.

7.3.1 Tomar la decisión

Si de la exposición de los interesados se establece que los hechos no constituyen una conducta de acoso laboral y las diferencias suscitadas por la misma pueden solucionarse o aclararse por vía de la conciliación, el Comité instará a las partes para que propongan soluciones y concilien sus diferencias de una forma respetuosa, amigable, dentro de preceptos de dignidad y justicia.

De la audiencia de conciliación el secretario del comité levantará un acta que debe ser firmada por los integrantes del Comité de Convivencia, y por las partes intervinientes. En el acta correspondiente, se dejará constancia expresa de los puntos en los que hubo o no acuerdo.

El acta reposará en los archivos y, en virtud del principio de confidencialidad, se mantendrá con carácter de reserva en el archivo que lleve el secretario del Comité y solo será puesta a disposición de sus integrantes, de las partes intervinientes o de autoridad competente, cuando sea requerida.

Cuando no fuera posible llegar a un acuerdo voluntario y el quejoso insistiere en que la queja constituye una conducta de acoso laboral, se dará traslado a la Procuraduría General de la Nación, en los términos del artículo 12 de la Ley 1010 de 2006, dejando constancia de haber agotado el procedimiento previo conciliatorio al interior de la entidad.

Si no asistiere alguno de los interesados, deberá justificar debidamente su ausencia ante el Comité y se fijará una nueva fecha dentro de los tres (3) días hábiles siguientes. Si no se presenta a la segunda citación, o no justifica su inasistencia, se dejará constancia en acta suscrita por la parte presente y los miembros del Comité.

Si la parte renuente a asistir es el quejoso, se entenderá desistida la queja y se procederá a su archivo; si, por el contrario, la parte renuente es la denunciada, se entenderá que no existe voluntad conciliatoria y el Comité deberá dar traslado a la Procuraduría General de la Nación.

Cuando la queja presentada corresponda a un presunto acoso sexual laboral, la Oficina de Control Interno Disciplinario deberá tomar la decisión, de acuerdo con lo expuesto en el Procedimiento de Atención a Violencias Basadas en Género y Discriminación.

7.3.2 Cerrar la queja

Toda actuación que se produzca en virtud del procedimiento aquí señalado, así como las pruebas y las identidades de las personas involucradas en ella por vía activa o por pasiva, se mantendrán en reserva y confidencialidad.

Para el cierre los miembros del Comité de Convivencia Laboral toman decisión sobre la queja o solicitud del servidor público de la Superintendencia de Industria y Comercio entre las que pueden estar las siguientes:

- Plan de conciliación entre las partes.
- Generar recomendaciones a la administración.
- Rechazar la queja
- Remitir la queja a la Procuraduría General de la Nación y demás autoridades competentes en caso de que ello proceda.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

-Formato GT02-F54 para presentar quejas sobre situaciones que puedan constituir acoso laboral, o para presentar sugerencias ante el comité de convivencia laboral de la SIC.

-Procedimiento de Atención a Violencias Basadas en Género y Discriminación.

9. RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Se modificó el nombre del procedimiento
Se eliminó el numeral de acoso sexual para crear un nuevo documento
Se incluyó el concepto de desconexión laboral a lo largo del documento.
Se actualizaron definiciones en el glosario.
Se actualizó el marco normativo.
Se actualizó el numeral 5. Generalidades del procedimiento.
Se incluyó en la representación esquemática del procedimiento el trámite de recepción queja por sugerencia o presunto acoso laboral relacionado con la vulneración al derecho de desconexión laboral.
Se incluyó el Trámite queja por sugerencia presunto acoso laboral relacionado con la vulneración al derecho de desconexión laboral.
Se incluye flujograma en la representación esquemática del procedimiento
Se incluyó en la representación esquemática del procedimiento el trámite de recepción queja por sugerencia o presunta conducta discriminatoria.
Se incluyó el Trámite queja por sugerencia o presunta conducta discriminatoria.
Se incluyó documento relacionado: Procedimiento de Atención a Violencias Basadas en Genero y Discriminación.
Se incluye el numeral 6.2 Eficacia de las medidas de prevención y actuación con el propósito de atender los lineamientos de la norma efr 1000-1 edición 5 implementada en la entidad.
Se aclara la forma de proceder en el caso en que los sujetos activos o pasivos de conductas que afecten su integridad y dignidad personales sean contratistas de prestación de servicios.

Fin documento