Dusakawi I.P.S.I.

Su bienestar, nuestro compromiso

Nit. 824.002.362-1



PROTOCOLO INSTITUCIONAL

Acoso Laboral (AL) y Acoso Sexual Laboral (ASL)

Protocolo para la prevención, atención y gestión

Actualización 2026

Contenido

Ruta de lectura del protocolo

Presentación 3

Definiciones 4

1. GENERALIDADES DEL PROTOCOLO 5

1.1 Objetivo general 5
1.2 Objetivos específicos 5
1.3 Alcance 6
1.4 Marco normativo 7
1.5 Principios del protocolo 8
1.6 Diferenciación entre acoso laboral y acoso sexual ... 9
1.7 Responsabilidades 10

2. ACOSO LABORAL (AL) 12

2.1 Objetivo 12
2.2 ¿Qué es el Acoso Laboral? 12
2.3 ¿Qué no constituye Acoso Laboral? 13
2.4 Aspectos entre Acoso Laboral y Conflicto Laboral . 14
2.5 Modalidades en las que se presenta el Acoso Laboral 14
2.6 Conductas en las que se presenta el Acoso Laboral 15
2.7 Actividades preventivas 16
2.8 Procedimiento de recepción y trámite de quejas por Acoso Laboral 16
2.9 Ruta de atención de quejas por Acoso Laboral 19
2.10 Criterios para inadmitir quejas por Acoso Laboral 20
2.11 Medidas de protección 20

3. ACOSO SEXUAL LABORAL (ASL) 21

3.1 Objetivo 21
3.2 ¿Qué es el Acoso Sexual Laboral (ASL)? 21
3.3 ¿Qué es el contexto laboral? 22
3.4 Conductas en las que se manifiesta el Acoso Sexual Laboral 22
3.5 Prevención 23
3.6 Recepción de la queja 24
3.7 Consideraciones legales 24
3.8 Activación inmediata de la ruta 25
3.9 Garantías de protección 26
3.10 Investigación interna 26
3.11 Prohibición de conciliación 27
3.12 Informe y decisión 27
3.13 Garantía de estabilidad y no retaliación 27
3.14 Acompañamiento psicosocial 28
3.15 Derechos de las víctimas y de las personas investigadas por Acoso Sexual Laboral 28
3.16 Deberes de las víctimas y de las personas investigadas por Acoso Sexual Laboral 29

4. GESTIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA .. 30

4.1 Canales de atención 30
4.2 Gestión del riesgo psicosocial 31
4.3 Capacitación 31
4.4 Registros 32
4.5 Indicadores 32
4.6 Cronograma anual 33
4.7 Medidas de no repetición 33
4.8 Articulación con el SG-SST 34
4.9 Confidencialidad y protección de la información ... 34
4.10 Remisión a autoridades 34
4.11 Control y mejora 35
4.12 Anexos 35

Control de cambios 36

Presentación

El presente protocolo establece los lineamientos institucionales para prevenir, identificar, recibir y atender situaciones de presunto acoso laboral (AL) y acoso sexual en el contexto laboral (ASL) en **IPSI DUSAKAWI**, mediante mecanismos accesibles, confidenciales y oportunos, articulados con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

Su aplicación busca garantizar ambientes de trabajo dignos, seguros y libres de violencia, acoso y discriminación; proteger la dignidad, igualdad, intimidad, integridad y salud de las personas; y definir responsabilidades, rutas de atención, medidas de protección, seguimiento y mejora, respetando los derechos de todas las partes.

Las conductas de acoso y violencia pueden afectar la salud física y mental, la convivencia, la confianza y el desempeño. Por ello, la organización actuará con debida diligencia, enfoque de género y diferencial, confidencialidad, no revictimización y prohibición de represalias.



> *Ambientes de trabajo dignos, seguros y libres de violencia, acoso y discriminación.*

AL	ASL	SG-SST
Ruta preventiva ante el Comité de Convivencia Laboral	Ruta especializada, independiente y no conciliable	Articulación con la gestión del riesgo psicosocial

DEFINICIONES

01 ENFOQUE DE GÉNERO

Busca evidenciar las desigualdades, inequidades y discriminaciones, que se generan a partir de roles, estereotipos, creencias, mitos, prácticas e imaginarios y relaciones de poder que normaliza la violencia contra las mujeres y las personas con orientación sexual, identidad de género y expresión de género diversa.

02 ENFOQUE DIFERENCIAL

Reconoce que no todas las personas están en igualdad de condiciones para ejercer sus derechos, debido a factores como género, edad, etnia, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, situación socioeconómica, entre otros.

03 ENFOQUE INTERSECCIONAL

Permite comprender y atender cómo múltiples factores de discriminación y desigualdad interactúan simultáneamente en la vida de una persona o grupo, generando formas más complejas de exclusión o violencia.

04 IGUALDAD DE GÉNERO

La igualdad de género se refiere a la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de mujeres y hombres, niñas y niños. Igualdad no significa que las mujeres y los hombres son o deban ser iguales, sino que los derechos, responsabilidades y oportunidades no dependerán del hecho que una persona haya nacido hombre o mujer (ONU MUJERES).

05 QUEJOSO

Es quien interpone una queja formal. Sin embargo, no es considerado un sujeto procesal principal (como sí lo son el investigado o su defensor), por lo que sus facultades se limitan a aportar pruebas y a impugnar únicamente ciertas decisiones (Código disciplinario colombiano).

CAPÍTULO 01

1. GENERALIDADES DEL PROTOCOLO

1.1 Objetivo general

Establecer los lineamientos técnicos, administrativos y jurídicos para prevenir, identificar, recibir, atender, gestionar y hacer seguimiento a situaciones de presunto acoso laboral y acoso sexual en el contexto laboral, garantizando la dignidad humana, la integridad, la igualdad, la confidencialidad, el debido proceso, la no revictimización y la protección frente a represalias, de conformidad con la normativa colombiana vigente.

El protocolo busca integrar la prevención y atención de estas conductas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), especialmente a la gestión de los factores de riesgo psicosocial, convivencia laboral, salud mental y promoción de ambientes de trabajo seguros y respetuosos.

1.2 Objetivos específicos

- Prevenir la ocurrencia de conductas constitutivas de acoso laboral y acoso sexual en el contexto laboral.
- Promover una cultura organizacional basada en el respeto, dignidad humana, igualdad, inclusión, comunicación asertiva y tolerancia cero frente a cualquier forma de violencia o acoso.
- Establecer mecanismos confidenciales, accesibles y efectivos para la recepción de quejas o reportes.
- Definir dos rutas independientes de atención:
  - Procedimiento para la prevención y atención del **acoso laboral**.
  - Procedimiento para la prevención y atención del **acoso sexual** en el contexto laboral.
- Garantizar medidas de protección oportunas para las personas afectadas.

- Prevenir la revictimización, confrontación innecesaria y cualquier forma de represalia contra quien presente una queja o participe como testigo.
- Fortalecer la gestión de los factores de riesgo psicosocial asociados a violencia, acoso, liderazgo, relaciones sociales, cargas de trabajo y condiciones organizacionales.
- Establecer mecanismos de seguimiento, medición y mejora continua.
- Garantizar la articulación entre el SG-SST, Talento Humano, Comité de Convivencia Laboral, alta dirección, profesionales competentes, ARL y demás instancias que correspondan.

1.3 Alcance

El presente protocolo aplica a todas las personas que desarrollen actividades en nombre o dentro del contexto laboral de **IPSI DUSAKAWI**, según corresponda:

Trabajadores directos	**Trabajadores en misión**	**Practicantes**	**Pasantes**

Comprende todas las sedes, centros de trabajo, proyectos, operaciones, desplazamientos, actividades de capacitación, eventos institucionales, espacios de descanso y demás escenarios relacionados con el trabajo.

También comprende las interacciones realizadas mediante herramientas tecnológicas, correo electrónico, plataformas corporativas, videoconferencias, mensajería y demás medios digitales utilizados en relación con el trabajo.

El documento contempla expresamente la aplicación a relaciones jerárquicas ascendentes, descendentes y entre pares, así como modalidades presenciales, remotas, teletrabajo y trabajo en casa.

RUTA DE ACOSO LABORAL

La ruta de acoso laboral y la intervención del Comité de Convivencia Laboral se aplicarán conforme al ámbito previsto en la Ley 1010 de 2006 y la Resolución 3461 de 2025. La condición de contratista, trabajador independiente o tercero deberá analizarse según la relación real, el contexto de prestación del servicio y las normas aplicables, sin inadmitir automáticamente un reporte por la denominación contractual.

RUTA DE ACOSO SEXUAL

La ruta de acoso sexual en el contexto laboral se aplicará atendiendo el ámbito amplio de la Ley 2365 de 2024 y el Decreto 1040 de 2026, respecto de las personas que participen en el contexto laboral, cualquiera que sea la naturaleza de su vinculación, dentro del ámbito de responsabilidad de IPSI DUSAKAWI. Para proveedores, visitantes u otros terceros se activarán las medidas institucionales que correspondan y se orientará a la autoridad o entidad competente cuando exceda la capacidad de actuación de la IPSI.

LEY 2365 DE 2024 La protección frente al **acoso sexual** no exige la subordinación propia del vínculo laboral; por ello se extiende también a personas trabajadoras despedidas, personas voluntarias, personas en busca de empleo o en proceso de postulación, personas que trabajan a cuenta propia o de manera informal y personas que ejercen la autoridad, las funciones o las responsabilidades de una persona empleadora.

1.4 Marco normativo

El protocolo se fundamenta en las siguientes normas, ordenadas de lo general a lo específico:

Norma	Año	Aporte principal
Convenio 190 de la OIT	**2019**	Primer tratado internacional que reconoce el derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, incluida la violencia y el acoso por razón de género.
Constitución Política de Colombia	**1991**	Principios de dignidad humana, igualdad, no discriminación, derecho al trabajo digno, protección de la integridad, intimidad y honra (arts. 13, 25 y 43).
Ley 1010	**2006**	Define modalidades de acoso laboral, medidas preventivas y correctivas, y obligación de mecanismos internos de prevención y atención.
Ley 2209	**2022**	Amplía el término de caducidad de las acciones por acoso laboral a 3 años.
Ley 2365	**2024**	Regula el acoso sexual laboral: derechos de las víctimas, mecanismos de queja, medidas de protección, confidencialidad y prohibición de represalias.
Ley 2466	**2025**	Reforma laboral: incorpora disposiciones para eliminar violencia, acoso y discriminación; fortalece el trabajo digno.
Resolución 3461	**2025**	Lineamientos para el Comité de Convivencia Laboral; excluye el acoso sexual por ser no conciliable; deroga Resoluciones 652 y 1356 de 2012.
Decreto 0405	**2025**	Adiciona el capítulo 7 al Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015; reglamenta las multas por despido de víctima denunciante de acoso sexual en el contexto laboral.
Decreto 1040	**2026**	Reglamenta parcialmente la Ley 2466 de 2025 y desarrolla disposiciones de las Leyes 1010 de 2006, 2365 de 2024, 1257 de 2008, 248 de 1995 y 2528 de 2025 en materia de acoso, violencia y discriminación en el ámbito laboral.
Decreto 1072	**2015**	Marco del SG-SST: identificación de peligros, evaluación de riesgos y medidas de prevención y control.
Resolución 0312	**2019**	Estándares mínimos del SG-SST, incluyendo gestión de riesgos laborales y actividades de promoción y prevención.

Norma	Año	Aporte principal
Resolución 2646	**2008**	Disposiciones sobre identificación, evaluación, prevención e intervención de factores de riesgo psicosocial.
Resolución 2764	**2022**	Adopta batería de instrumentos para evaluar factores de riesgo psicosocial y establece referentes técnicos de intervención.
Ley 1616	**2013**	Promoción y protección de la salud mental.
Ley 2191	**2022**	Regula la desconexión laboral como mecanismo de protección del descanso y salud mental.
Ley 1257	**2008**	Prevención y sanción de violencias contra las mujeres; referente para atención de violencias basadas en género.
Código Penal – Ley 599	**2000**	Tipifica el delito de acoso sexual (art. 210A) y otras conductas de relevancia penal.

1.5 Principios del protocolo

La aplicación del presente documento estará orientada por los siguientes principios:

01 Dignidad humana
Toda persona será tratada con respeto y consideración.

02 Confidencialidad
La información relacionada con las quejas y actuaciones tendrá carácter reservado y solamente será conocida por las personas que intervengan legítimamente en el proceso.

03 No discriminación
No se permitirá ningún trato discriminatorio por razones de sexo, género, edad, origen, orientación sexual, identidad de género, condición social, discapacidad, religión, opinión, estado de salud u otras condiciones protegidas por la legislación.

04 Debido proceso
Las actuaciones deberán garantizar el derecho de defensa y contradicción cuando corresponda.

05 Imparcialidad
Las personas encargadas de intervenir en un caso deberán actuar sin favoritismos ni conflictos de interés.

06 No revictimización
Se evitará solicitar reiteradamente el relato de los hechos o someter a la persona afectada a actuaciones innecesarias.

07 No retaliación
Se prohíben las represalias contra quienes presenten quejas, suministren información o participen como testigos.

08 Celeridad
Las actuaciones deberán desarrollarse oportunamente, evitando demoras injustificadas.

09 Buena fe
Las personas que reporten situaciones serán atendidas bajo el principio de buena fe, sin perjuicio de las actuaciones que correspondan cuando se compruebe una actuación deliberadamente fraudulenta.

10 Enfoque de género y diferencial
Cuando corresponda, las actuaciones tendrán en cuenta las condiciones particulares de vulnerabilidad y las relaciones de poder existentes.

1.6 Diferenciación entre acoso laboral y acoso sexual

El acoso laboral y el acoso sexual en el contexto laboral requieren rutas diferenciadas. El Comité de Convivencia Laboral atiende exclusivamente el procedimiento preventivo de acoso laboral dentro de sus competencias. El acoso sexual se gestiona mediante una ruta independiente, especializada, no conciliable y con medidas de protección.

Aspecto	Acoso laboral	Acoso sexual
Norma principal	Ley 1010 de 2006	Ley 2365 de 2024
Naturaleza	Hostigamiento en el contexto laboral	Conducta de naturaleza o connotación sexual
Instancia interna	Comité de Convivencia Laboral	Ruta específica definida por la organización
Conciliación	Procedimiento preventivo y conciliatorio cuando corresponda	No conciliable
Comité de Convivencia	Competente	No competente
Medidas de protección	Según valoración del caso	Deben garantizarse conforme a la Ley 2365
Enfoque	Convivencia y prevención del acoso	Prevención, protección, atención y no revictimización
Posible relevancia penal	Según conducta	Puede existir, entre otros, el delito de acoso sexual

1.7 Responsabilidades

Rol	Responsabilidades
Alta Dirección	◆ Aprobar el presente protocolo. ◆ Asignar recursos. ◆ Promover una cultura de respeto. ◆ Garantizar la aplicación de medidas de protección. ◆ Garantizar la no retaliación. ◆ Adoptar las decisiones administrativas y disciplinarias que correspondan. ◆ Revisar periódicamente los resultados.
Responsable del SG-SST	◆ Integrar el protocolo al SG-SST. ◆ Coordinar las actividades preventivas. ◆ Gestionar los factores de riesgo psicosocial. ◆ Coordinar actividades de capacitación. ◆ Hacer seguimiento a indicadores. ◆ Articular acciones con la ARL. ◆ Promover medidas de intervención.
Talento Humano	◆ Divulgar el protocolo. ◆ Orientar sobre las rutas. ◆ Coordinar actuaciones administrativas. ◆ Garantizar la aplicación del debido proceso. ◆ Gestionar las medidas laborales que correspondan. ◆ Mantener la reserva de la información.
Comité de Convivencia Laboral	Para los casos de presunto **acoso laboral**, deberá: ◆ Recibir y tramitar las quejas. ◆ Examinar confidencialmente los casos. ◆ Escuchar individualmente a las partes. ◆ Formular recomendaciones. ◆ Promover compromisos preventivos y correctivos. ◆ Realizar seguimiento. ◆ Mantener reserva sobre la información. ✱ **El Comité no deberá investigar ni conciliar casos de acoso sexual.**

Rol	Responsabilidades
Jefes y supervisores	◆ Prevenir conductas de acoso. ◆ Dar ejemplo de comportamiento respetuoso. ◆ Informar situaciones conocidas. ◆ No minimizar las quejas. ◆ No realizar investigaciones informales. ◆ No confrontar a las personas involucradas.
Trabajadores y contratistas	◆ Respetar a las demás personas. ◆ Abstenerse de realizar conductas de acoso. ◆ Reportar situaciones de buena fe. ◆ Cooperar con las actuaciones. ◆ Mantener reserva.
Psicólogo o profesional competente	Cuando sea requerido: ◆ Orientar a la persona afectada. ◆ Realizar acompañamiento psicosocial dentro de su competencia. ◆ Identificar necesidades de remisión. ◆ Apoyar medidas preventivas. ◆ Evitar asumir funciones de investigación o decisión disciplinaria cuando exista conflicto de roles.



CAPÍTULO 02

2. ACOSO LABORAL (AL)

2.1 Objetivo

Establecer la metodología para prevenir, recibir, analizar, tramitar, atender y hacer seguimiento a situaciones que puedan constituir acoso laboral, garantizando confidencialidad, imparcialidad, debido proceso y protección de las personas involucradas.

2.2 ¿Qué es el Acoso Laboral?

Según la Ley 1010 de 2006, Art. 2°, el 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 la renuncia del mismo.*
>
> **— Ley 1010 de 2006, artículo 2°**



¿Qué trae la reforma laboral 2025?

Adiciona o perfecciona los siguientes aspectos:

- Incorporó disposiciones para fortalecer la prevención y atención de la violencia, el acoso y la discriminación en el mundo del trabajo. Su aplicación debe armonizarse con la Ley 1010 de 2006 y su reglamentación. La calificación de una conducta como acoso laboral exige analizar los elementos legales y las circunstancias concretas; no debe afirmarse de manera general que cualquier acto aislado configura acoso laboral.
- La Ley 1010 de 2006 contempla como regla general una conducta persistente y demostrable, sin perjuicio de que un solo acto, por su gravedad y capacidad de vulnerar derechos fundamentales, pueda dar lugar a otras acciones legales, disciplinarias, penales o de protección, según corresponda. La recepción y valoración inicial no debe condicionarse a una calificación jurídica anticipada.
- **Procedimiento técnico.** Se implementan rutas; y medidas preventivas y correctivas a través de gestión humana y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

2.3 ¿Qué **no constituye** Acoso Laboral?

1	Los actos destinados a mantener la disciplina.
2	La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial.
3	La formulación de circulares o memorandos.
4	La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa, cuando sean necesarios.
5	Las actuaciones administrativas encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa.
6	La exigencia de cumplir las obligaciones o deberes, así como de no incurrir en las prohibiciones.
7	Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.



Fuente: Ley 1010 de 2006, artículo 8.

2.4 Aspectos entre Acoso Laboral y Conflicto Laboral

Conflictos laborales: responden a diferencias funcionales o interpersonales que, aunque pueden ser incómodas, no buscan lesionar los derechos del trabajador ni producir un daño continuado (Ámbito Jurídico LEGIS).

	Acoso laboral	Conflicto laboral
Naturaleza	Comportamiento hostil, reiterado y sistemático con carga lesiva.	Desacuerdos, tensiones o diferencias normales en relaciones de trabajo. Todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad.
Elementos esenciales	Reiteración, sistematicidad, demostrabilidad, conexión en el tiempo, intención de hostigar.	Hechos aislados, sin continuidad ni intención dolosa, sin prueba de daño.
Finalidad aparente	Intimidar, humillar, aislar o inducir la renuncia.	Divergencias funcionales o personales, sin ánimo de causar daño.
Relevancia jurídica	Puede ser objeto de investigación disciplinaria o acción judicial.	En principio no configura falta, salvo que trascienda hacia una conducta prohibida.
Ejemplo	Comentarios ofensivos permanentes, exclusión sistemática, descalificación continua.	Malentendido puntual, diferencia de opinión, trato seco o distante no reiterado.

Fuente: basada en una sentencia judicial de Colombia (CNDJ, Sentencia 76001250200020240199701, Ago. 27/25).

2.5 Modalidades en las que se presenta el Acoso Laboral

De acuerdo con la Ley 1010 de 2006, podrán considerarse, según las circunstancias y requisitos legales aplicables:

01
Maltrato laboral
Conductas de violencia, agresiones, insultos, humillaciones o expresiones degradantes.

02
Persecución laboral
Conductas reiteradas dirigidas a desmotivar, generar presión indebida o inducir la renuncia.

03
Discriminación laboral
Trato diferenciado injustificado basado en condiciones protegidas.

04
Entorpecimiento laboral
Acciones destinadas a obstaculizar injustificadamente el cumplimiento de las funciones.

05
Inequidad laboral
Asignación injustificada de funciones o condiciones laborales para menospreciar o afectar al trabajador.

06
Desprotección laboral
Asignación de actividades o instrucciones que impliquen riesgos para la seguridad o integridad sin medidas adecuadas.

Fuente: Ley 1010 de 2006, artículo 2.

RECUERDE La identificación deberá analizarse siempre de acuerdo con los elementos y circunstancias previstos en la legislación aplicable y **no solamente por la percepción subjetiva** de una situación.

2.6 Conductas en las que se presenta el Acoso Laboral

1 Agresiones y violencia verbal o física

Violencia física: Ejecutar cualquier tipo de agresión corporal contra un trabajador, independientemente del nivel de daño físico causado.

Ofensas y discriminación: Usar palabras soeces, insultos o comentarios ultrajantes dirigidos a la persona basados en su raza, género, origen, filiación política o estatus social.

Difamación virtual o anónima: Enviar mensajes escritos, realizar llamadas o remitir comunicaciones anónimas con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio.

2 Acoso psicológico y aislamiento social

Violación de la privacidad: Exponer de forma pública o divulgar ante terceros hechos pertenecientes a la vida íntima y privada del colaborador.

Aislamiento social inducido: Someter de manera deliberada a un trabajador a una situación de exclusión o bloqueo en sus relaciones e interacciones sociales dentro de la empresa.

Burlas sobre la apariencia: Emitir comentarios burlescos o despectivos en público sobre el aspecto físico o la forma de vestir del empleado.

3 Persecución profesional y descalificación

Humillación profesional: Expresar de manera pública y reiterada comentarios hostiles o descalificaciones sobre el desempeño técnico del trabajador frente a sus compañeros.

Censura pública de ideas: Menospreciar, rechazar o ridiculizar las propuestas y opiniones de trabajo en presencia del equipo de trabajo.

Acciones disciplinarias temerarias: Tramitar múltiples denuncias o quejas disciplinarias falsas o sin fundamento contra un trabajador, cuya mala fe quede demostrada al archivarse los procesos.

4 Entorpecimiento laboral y bloqueo de recursos

Negativa de herramientas básicas: Impedir u obstaculizar el acceso a materiales, herramientas, software o información indispensable para el correcto desarrollo de las funciones contratadas.

Bloqueo de derechos y licencias: Denegar sin justificación válida el disfrute de vacaciones, permisos legales, licencias ordinarias o incapacidades por enfermedad cuando se cumplen los requisitos para su otorgamiento.

5 Inequidad y alteración arbitraria de condiciones

Asignación abusiva de tareas: Imponer funciones totalmente ajenas al cargo, exigir metas abiertamente imposibles de cumplir o realizar traslados de puesto de trabajo sin justificación técnica u objetiva.

Discriminación en beneficios: Aplicar un trato desigual y perjudicial frente al resto de la plantilla en la asignación de derechos, beneficios laborales o responsabilidades.

6 Abuso en la jornada y flexibilidad laboral

Excesos y alteraciones en el horario: Exigir de forma permanente jornadas excesivas, realizar cambios sorpresivos de turno o imponer el trabajo en días dominicales y festivos sin necesidad técnica demostrable o de manera selectiva.

Amenazas de despido: Manifestar advertencias injustificadas de desvinculación laboral frente a los demás miembros del equipo de trabajo.

2.7 Actividades preventivas

La empresa desarrollará como mínimo:

- Política de prevención del acoso laboral.
- Divulgación de derechos y deberes.
- Capacitación en convivencia laboral.
- Comunicación asertiva.
- Resolución de conflictos.
- Liderazgo respetuoso.
- Gestión del riesgo psicosocial.
- Fortalecimiento del Comité de Convivencia Laboral.
- Seguimiento a clima organizacional.
- Análisis de ausentismo, rotación y otros indicadores asociados.
- Intervención de factores de riesgo psicosocial.

La Resolución 2646 de 2008 contempla medidas como política preventiva, códigos de convivencia, sensibilización, capacitación en resolución de conflictos, seguimiento y conformación del Comité de Convivencia.

2.8 Procedimiento de recepción y trámite de quejas por Acoso Laboral

La queja se tramita en siete etapas. Cada etapa indica qué se hace, quién es responsable, el tiempo máximo y el registro que la soporta.

7 etapas del procedimiento	**5 días** para recibir y dar trámite	**15 días** máximo del examen confidencial	**65 días** procedimiento preventivo integral

01

Recepción

La persona podrá presentar la queja por los canales establecidos por la empresa. La queja deberá contener, en lo posible:

- Identificación de quien presenta la queja y de la persona señalada.
- Descripción de los hechos, fecha aproximada y lugar.
- Personas que puedan tener conocimiento y evidencias disponibles.

Responsable: Comité de Convivencia Laboral / canal autorizado.

Tiempo: máximo 5 días calendario para recibir y dar trámite.

Registro: Formato para denunciar presunto acoso laboral (FT-SST-06) - enviar al correo convivencialaboral@ipsdusakawi.com

02

Examen confidencial

El Comité realizará un análisis confidencial de los hechos para determinar si corresponden a una situación de su competencia. Si el caso involucra a un miembro del Comité, este quedará inhabilitado para participar.

Responsable: Comité de Convivencia Laboral.

Tiempo: hasta 5 días calendario, prorrogables por diez (10) días calendario adicionales, con justificación. Máximo de esta etapa: quince (15) días.

Registro: Acta de reunión (FT-GTH-04).

03

Escucha individual

Se escuchará individualmente a las personas involucradas. La actuación deberá:

- Garantizar respeto y mantener confidencialidad.
- Evitar confrontaciones innecesarias.
- Permitir la presentación de información.
- Documentar objetivamente las versiones.

Registro: Acta de reunión (FT-GTH-04).

04

Análisis y concertación

Cuando corresponda, el Comité promoverá un espacio de diálogo orientado a:

- Resolver preventivamente la situación y establecer compromisos.
- Definir medidas correctivas.
- Evitar la repetición de las conductas.

No se deberá promover conciliación cuando la naturaleza de los hechos haga improcedente este mecanismo o cuando pueda generar afectación adicional a la persona involucrada.

Registro: Acta de reunión (FT-GTH-04).

05

Recomendaciones

Emitir recomendaciones preventivas y correctivas a la dependencia competente y a la Alta Dirección. Documentar responsables y fechas de cumplimiento.

06

Seguimiento

Realizar seguimiento mensual a los compromisos y recomendaciones. Si no hay acuerdo, no se cumplen las recomendaciones o persiste la conducta, proceder según el numeral 5 del artículo 11 de la Resolución 3461 de 2025.

Registro: Acta de reunión (FT-GTH-04) e informe trimestral.

07

Cierre y remisión

Documentar cierre preventivo. En empresa privada, informar a Alta Dirección y dejar a salvo el derecho de acudir ante Inspector de Trabajo o juez competente. El plazo máximo de 65 días calendario corresponde al procedimiento preventivo integral según la secuencia normativa; no debe confundirse con un plazo para resolver judicial o disciplinariamente el caso.

Consideraciones para la gestión de la queja

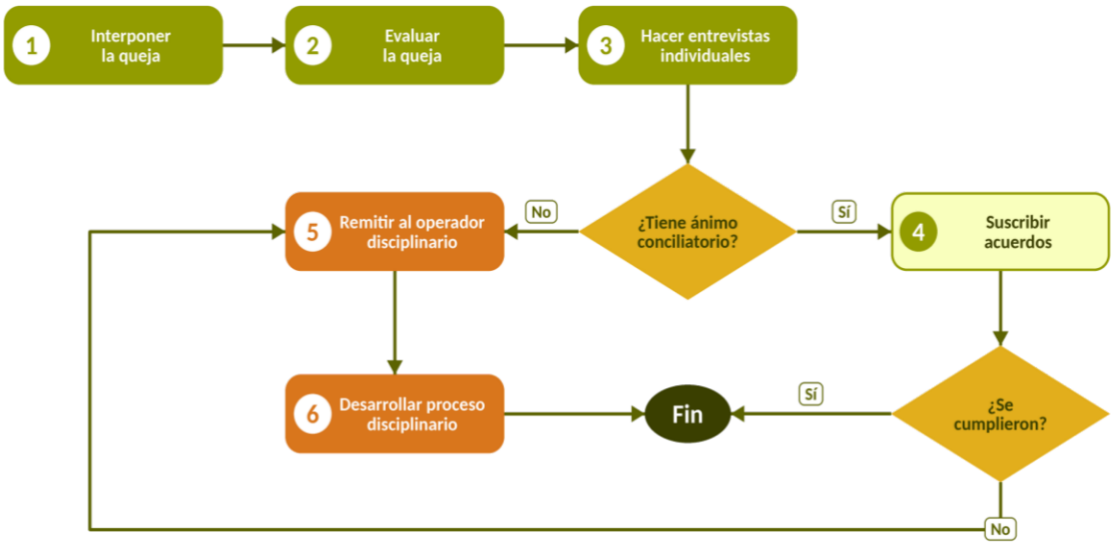
- La organización recibirá reportes y solicitudes de orientación por los canales habilitados, incluidos los verbales, escritos y electrónicos. Para el trámite formal ante el Comité de Convivencia Laboral se aplicarán los requisitos y el procedimiento previstos en la Res. 3461 de 2025. Los reportes anónimos se valorarán como alertas preventivas cuando aporten información verificable; la falta de identificación podrá limitar actuaciones que requieran escuchar a las partes, pero no será motivo para ignorar un posible riesgo. En acoso sexual se recibirán quejas por medios físicos, electrónicos o verbales, conforme al art. 15 de la Ley 2365 de 2024.
- Los reportes verbales deberán ser diligenciados posteriormente en el formato correspondiente.
- Los integrantes del Comité deberán declararse impedidos cuando exista conflicto de interés, interés directo, vínculo personal relevante o cualquier circunstancia que comprometa su imparcialidad. La situación será registrada y se aplicarán las reglas internas de reemplazo y quórum, sin afectar la confidencialidad.
- Cuando la queja involucre a un integrante del Comité, este no participará en el conocimiento, análisis, deliberación ni seguimiento del caso. Se activará el mecanismo de reemplazo o la instancia competente, garantizando independencia e imparcialidad.
- El procedimiento preventivo del Comité no sustituye las competencias de las autoridades administrativas o judiciales ni constituye una investigación sancionatoria. La organización garantizará la escucha respetuosa de las personas involucradas, la posibilidad de aportar información y el manejo imparcial y confidencial de las actuaciones.
- El diálogo o acercamiento solo se promoverá cuando sea procedente y seguro, sin imponer confrontaciones ni encuentros que puedan generar revictimización. En casos de violencia basada en género o acoso sexual no habrá conciliación ni mediación entre la persona afectada y la persona señalada.
- Los miembros del Comité de Convivencia deberán actuar con total independencia contarán con capacidad de actuación absoluta en este ámbito. Deberán actuar con absoluta discreción y confidencialidad sobre el problema que se expone.

- La inasistencia a una citación se registrará y se gestionará de acuerdo con el procedimiento aplicable, procurando una nueva oportunidad razonable de escucha cuando sea pertinente. La inasistencia o falta de voluntad de una de las partes no se interpretará automáticamente como desistimiento de la queja ni como aceptación de los hechos.
- La falta de asistencia o de acuerdo no dará lugar al archivo automático ni a presumir la veracidad o falsedad de los hechos. El Comité documentará las gestiones realizadas y continuará conforme a las etapas, términos y remisiones previstos en la Res. 3461 de 2025.
- Cuando no exista acuerdo, no se cumplan las recomendaciones o la conducta persista, el Comité procederá conforme al artículo 11 de la Res. 3461 de 2025: en el sector privado informará a la alta dirección, cerrará el caso preventivo y dejará a salvo el derecho de la persona trabajadora a acudir ante el Inspector de Trabajo o el juez competente. La remisión a Procuraduría o Personería corresponde al sector público, según la norma.
- El acta o las actas, deberán reposar en los archivos que maneja el secretario del Comité y en virtud del principio de confidencialidad, se mantendrá con carácter de reserva por parte del secretario del Comité y solo será puesta a disposición de sus integrantes, de las partes intervinientes o de autoridad competente.
- Los términos del procedimiento del Comité serán los establecidos en el art. 11 de la Res. 3461 de 2025. Cualquier ampliación expresamente permitida deberá estar justificada y documentada. Los tiempos internos no podrán presentarse como términos legales distintos de los previstos en la norma.

CADUCIDAD Las acciones derivadas del acoso laboral caducarán en **tres (3) años** a partir de la fecha en que hayan ocurrido las conductas a que hace referencia la Ley 2209 de 2022.

2.9 Ruta de atención de quejas por Acoso Laboral

El procedimiento preventivo y conciliatorio a cargo del Comité de Convivencia Laboral se resume en el siguiente esquema:



2.10 Criterios para inadmitir quejas por Acoso Laboral

Los criterios clave que se deben tener en cuenta para inadmitir una queja son los siguientes:

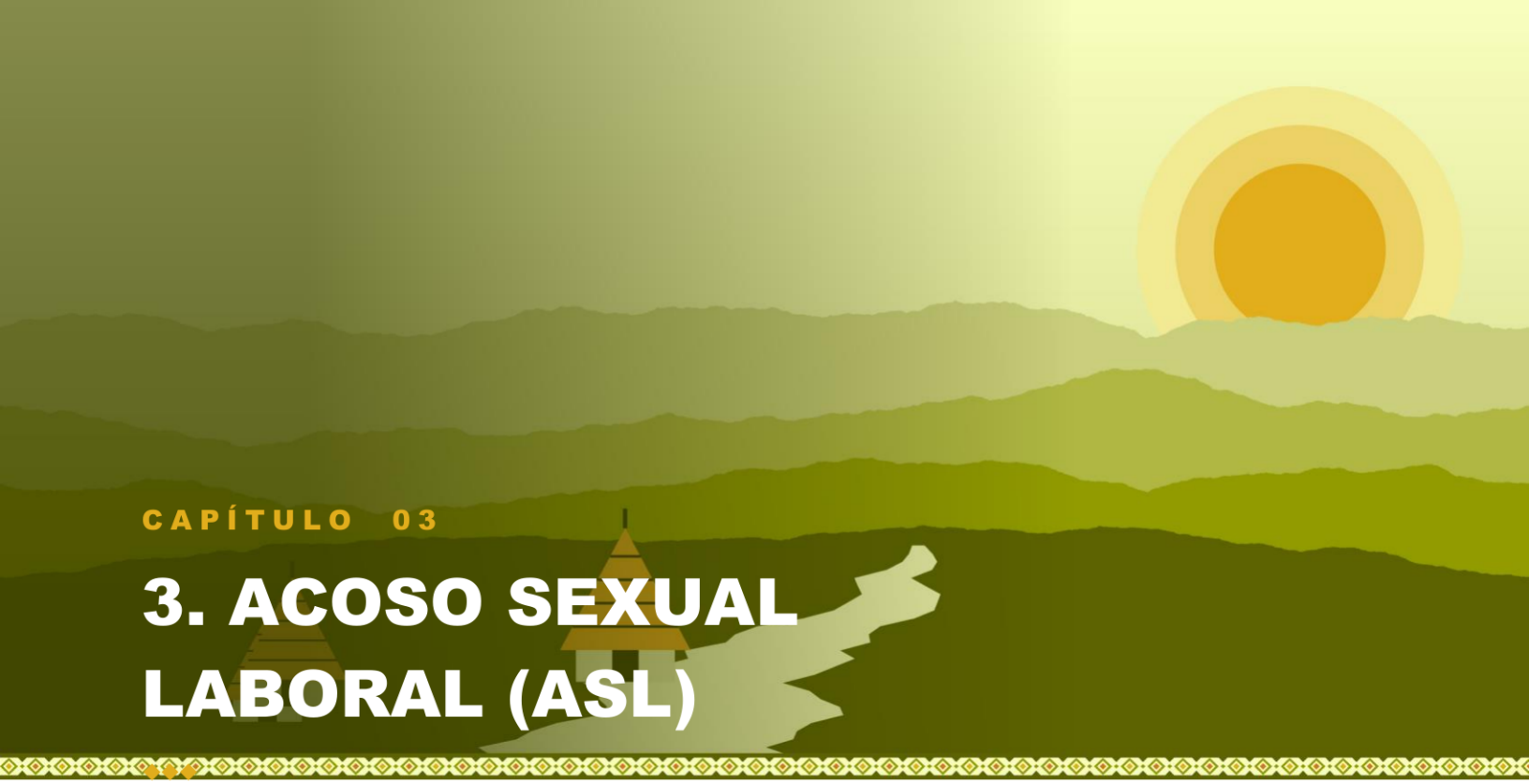
1. La falta de identificación o la presentación verbal no justifican por sí solas rechazar una alerta o impedir la orientación inicial. Para activar formalmente el procedimiento preventivo del Comité se verificará la información mínima necesaria y se solicitará, cuando sea posible, su ampliación. La recepción y trámite se regirán por la Resolución 3461 de 2025. Para acoso sexual se admitirán los medios verbales, físicos y electrónicos previstos en el artículo 15 de la Ley 2365 de 2024.
2. La aplicación de la Ley 1010 de 2006 y de la ruta del Comité se determinará conforme al ámbito legal y a las circunstancias reales de la relación. No se inadmitirá automáticamente por la sola denominación del contrato o por la participación de un tercero. Cuando el caso exceda la competencia institucional, se orientará y canalizará sin dejar desprotegida a la persona que reporta.
3. La caducidad de las acciones derivadas del acoso laboral se analizará conforme al artículo 18 de la Ley 1010 de 2006, modificado por la Ley 2209 de 2022, que establece un término de tres (3) años. La recepción de información preventiva no equivale por sí misma al ejercicio de una acción judicial ni autoriza a omitir la orientación correspondiente.
4. Los actos legítimos de dirección, las exigencias razonables de cumplimiento y los conflictos laborales ordinarios no constituyen por sí solos acoso laboral, conforme a la Ley 1010 de 2006. Su valoración deberá considerar el contexto, la proporcionalidad, la reiteración, la finalidad y los efectos, sin desestimar conductas de violencia o discriminación que puedan activar otras rutas.
5. La reiteración de reportes sobre hechos ya conocidos no dará lugar a un rechazo automático. Se verificará si existen hechos nuevos, evidencia adicional, continuidad de la conducta o riesgo actual. Cualquier decisión de no continuar deberá motivarse y comunicarse por el canal correspondiente, preservando la posibilidad de acudir a autoridades.

2.11 Medidas de protección

Dependiendo de la valoración del caso podrán implementarse:

- Ajuste temporal de horarios.
- Modificación de espacios de trabajo.
- Cambio de línea de comunicación.
- Medidas organizacionales.
- Acompañamiento psicosocial.
- Intervención de factores de riesgo.
- Seguimiento especial.

IMPORTANTE Las medidas **no deberán generar perjuicios injustificados** a la persona que presenta la queja.



CAPÍTULO 03

3. ACOSO SEXUAL LABORAL (ASL)

3.1 Objetivo

Establecer una ruta especializada para prevenir, recibir, atender, proteger y hacer seguimiento a las situaciones de presunto acoso sexual en el contexto laboral, garantizando confidencialidad, no confrontación, no revictimización, debido proceso y protección frente a represalias.

3.2 ¿Qué es el Acoso Sexual Laboral (ASL)?

Para efectos del protocolo, se entiende por acoso sexual en el contexto laboral la conducta de persecución, hostigamiento o asedio de carácter o connotación sexual que ocurra en el contexto laboral, conforme a la Ley 2365 de 2024.

> *La ley reconoce que una sola conducta puede ser suficiente para configurar el supuesto de acoso sexual; por ello, la organización no deberá exigir necesariamente una conducta repetitiva para recibir y activar la ruta.*
>
> — Ley 2365 de 2024



¿Qué trae la reforma laboral 2025?

Adiciona o perfecciona los siguientes aspectos:

- **Alcance ampliado** que abarca no solo a empleados directos, sino también a pasantes, contratistas, aprendices, personas en proceso de contratación y demás personas que participen en el contexto laboral.
- Obliga a las empresas a **mejorar los protocolos** de prevención, atención integral y apoyo emocional.

3.3 ¿Qué es el **contexto laboral**?

Se entenderá que hacen parte del contexto laboral, independientemente de la naturaleza de la vinculación, las interacciones que tengan los trabajadores, agentes, empleadores, contratistas de prestación de servicios, pasantes, practicantes y demás personas que participen en el contexto laboral. Se presumirá que la conducta fue cometida en el contexto laboral cuando se realice en:

01 El lugar de trabajo o donde se desarrolle la relación contractual en cualquiera de sus modalidades.

02 Los lugares donde se cancela la remuneración fruto del trabajo o labor encomendada.

03 Los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación.

04 En el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo o la labor encomendada.

05 Los trayectos entre el domicilio y el lugar donde se desarrolla el trabajo o la labor.

06 En el alojamiento proporcionado por el empleador.

07 Digital como correos o redes sociales.

3.4 Conductas en las que se manifiesta el Acoso Sexual Laboral

1. CONDUCTAS VERBALES

- Comentarios sexualizados.
- Insinuaciones.
- Preguntas sobre la intimidad.
- Propuestas sexuales no deseadas.
- Comentarios sobre el cuerpo.

2. CONDUCTAS NO VERBALES

- Gestos.
- Miradas insistentes.
- Exhibición de material sexual.
- Señales de naturaleza sexual.

3. DIGITALES Y CHANTAJE

- **Digitales:** mensajes, fotos, audios o llamadas sexuales no solicitados; pedir imágenes íntimas.
- **Chantaje:** condicionar beneficios o turnos a conductas sexuales.

4. CONDUCTAS FÍSICAS

- Contacto físico no deseado.
- Acercamientos corporales innecesarios.
- Besos o abrazos no consentidos.

3.5 Prevención

La empresa implementará:

- Política de cero tolerancia al acoso sexual laboral.
- Divulgación del protocolo.
- Capacitación periódica.
- Formación en respeto y consentimiento.
- Prevención de violencias basadas en género.
- Identificación de factores de riesgo psicosocial.
- Canales confidenciales de reporte.
- Formación de jefes y supervisores.
- Campañas de sensibilización.
- Medidas para ambientes laborales seguros.
- Reglas de comportamiento para actividades sociales y eventos empresariales.
- Medidas preventivas para comunicaciones digitales.

3.6 Recepción de la queja



¿QUIÉN PUEDE PRESENTARLA?

- La persona afectada.
- Un testigo.
- Una persona que tenga conocimiento de los hechos.

¿CÓMO PUEDE PRESENTARSE?

- Verbalmente.
- Por escrito.
- Por correo.
- Por canal electrónico.
- Mediante el mecanismo confidencial definido por la empresa.

La Ley 2365 de 2024 permite presentar la queja mediante mecanismos electrónicos, físicos o verbales (el cual posteriormente debe formalizarse), indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar cuando sea posible. La ausencia de alguno de estos datos no impedirá brindar orientación, recibir el reporte y valorar medidas urgentes de protección.

3.7 Consideraciones legales

- La organización deberá recibir, atender y gestionar internamente la queja dentro de sus competencias, sin perjuicio del derecho de la persona afectada a acudir directamente a la Fiscalía General de la Nación, al Ministerio del Trabajo u otras autoridades competentes. La actuación interna no constituye una investigación penal ni reemplaza las competencias de las autoridades.
- En el sector privado, la organización adoptará las medidas laborales y administrativas que estén dentro de su competencia, respetando el reglamento interno, los contratos y el debido proceso. Las autoridades judiciales, administrativas o penales ejercerán las competencias que les atribuye la ley. No se atribuirán a los inspectores de trabajo facultades sancionatorias que no estén previstas legalmente.
- Cuando la persona señalada sea el superior jerárquico de la entidad o empleador, la queja podrá presentarse ante el Inspector de Trabajo, quien realizará el seguimiento dentro de sus competencias y, de encontrar mérito, compulsará copias a las autoridades competentes, conforme al parágrafo 3 del artículo 11 de la Ley 2365 de 2024.

- Los empleadores están en la obligación de adoptar las políticas, protocolos y rutas de atención contra el acoso sexual en el entorno laboral, los cuales deben contener como mínimo las obligaciones establecidas en el artículo 11 y las garantías del artículo 9 de la Ley 2365 de 2024, las cuales son objeto de inspección, vigilancia y control del Ministerio del Trabajo.
- Las personas naturales o jurídicas que se contraten bajo la modalidad de prestación de servicios están en la obligación de adoptar las políticas, protocolos y rutas de atención contra el acoso sexual, las cuales deben contener como mínimo con las garantías de protección establecidas en el artículo 13 de la Ley 2365 de 2024, tomando en consideración la organización operativa de la entidad.
- La persona afectada tendrá los derechos reconocidos en la Ley 2365 de 2024, incluidos el trato digno, la intimidad, la confidencialidad, la no confrontación, la atención integral y la protección frente a represalias. La calidad y participación procesal ante autoridades externas se regirá por las normas propias de cada actuación.
- Las medidas internas se adoptarán conforme a la Ley 2365 de 2024, el Decreto 1040 de 2026, el Reglamento Interno de Trabajo, los contratos y demás normas aplicables. Las consecuencias disciplinarias o contractuales solo podrán imponerse por la instancia competente, con fundamento probatorio y respeto del debido proceso.

3.8 Activación inmediata de la ruta

Una vez recibida la queja se siguen cuatro pasos:

01

Recepción y registro

Se asignará un código al caso y se protegerá la identidad de la persona afectada.

Responsable: equipo designado por la empresa.

Tiempo: de inmediato.

02

Orientación inicial

Se brindará información sobre:

- Derechos, ruta y medidas de protección.
- Canales disponibles y posibilidad de acudir a autoridades.
- Atención psicosocial.

03

Valoración de protección

Se analizará inmediatamente si existe riesgo de:

- Contacto con la persona señalada.
- Represalias o exposición laboral.
- Afectación psicológica.
- Continuidad de la conducta.

04

Medidas de protección

La Ley 2365 contempla, entre otras garantías, traslado de área, teletrabajo cuando existan condiciones de riesgo, evitar interacción con la persona investigada y mantener la confidencialidad y el derecho a la no confrontación.

Tiempo: a solicitud de la víctima, dentro de un término no superior a **cinco (5) días hábiles**, considerando la organización operativa.

3.9 Garantías de protección

Las víctimas o terceros que conozcan del hecho de acoso sexual, tendrán derecho a ser protegidas de eventuales retaliaciones por interponer queja y dar a conocer los hechos de acoso, por medio de las siguientes garantías:

Garantía	Alcance
Confidencialidad	Mantener la confidencialidad y el derecho a la no confrontación.
Enfoque de género y diversidad	Trato libre de estereotipos de género, orientación sexual o identidad de género.
Distanciamiento preventivo	Modificar la jornada laboral, reubicar los puestos de trabajo o reestructurar las áreas físicas para eliminar el contacto directo entre las partes involucradas, incluyendo la realización de labores que impliquen interacción con la persona investigada.
Traslado del victimario	Ajustar los cambios de traslado al presunto agresor y no a la víctima por regla jurisprudencial y legal, para evitar retaliaciones y revictimización, so pena de acuerdo consensuado con la víctima.
Modalidad de trabajo	Permiso para cambio de modalidad de trabajo en caso de que existan condiciones de riesgo para la víctima.
Retractación	Si la víctima de acoso sexual cambia su versión y se retracta, el responsable de su acompañamiento debe preguntarle los motivos de este cambio para descartar presiones, amenazas, sobornos o miedo a represalias del agresor: ◆ **Indagar el motivo:** preguntar las razones de la retractación para saber si hay presiones externas o mentiras obligadas. ◆ **Ofrecer apoyo:** brindar o conducir a la víctima hacia atención legal y psicológica para superar el problema.
Renuncia de la víctima	La persona afectada que decida cerrar su vínculo laboral o de prestación de servicios con la empresa a causa de una situación de acoso, debe manifestarlo de manera expresa, sin que opere ninguna sanción por concepto de preaviso, sin presiones ni represalias.

3.10 Investigación interna

LA INVESTIGACIÓN SERÁ	PODRÁN ANALIZARSE
◆ Confidencial. ◆ Imparcial. ◆ Diligente. ◆ Objetiva. ◆ Con enfoque de género. ◆ Sin revictimización. ◆ Sin confrontación entre las partes.	◆ Entrevistas y testimonios. ◆ Correos electrónicos y mensajes. ◆ Registros laborales. ◆ Comunicaciones corporativas. ◆ Evidencias documentales. ◆ Información disponible legalmente.

La organización adelantará una verificación interna diligente, objetiva, confidencial y con enfoque de género, dentro de un término razonable definido en el procedimiento interno y comunicado a las partes, sin presentarlo como un plazo legal general. Se respetarán el debido proceso, la presunción de inocencia y el derecho de defensa. Las medidas de protección podrán adoptarse de inmediato y no constituyen sanción ni prejuzgamiento.

3.11 Prohibición de conciliación

IMPORTANTE El acoso sexual **no será remitido al Comité de Convivencia Laboral para conciliación**. La Resolución 3461 de 2025 establece expresamente que el Comité de Convivencia no es competente para estos casos debido a que las conductas de acoso sexual no son conciliables.

3.12 Informe y decisión

Finalizada la actuación interna, se elaborará un informe que contenga, según corresponda:

- ◆ Identificación del caso.
- ◆ Antecedentes.
- ◆ Hechos reportados.
- ◆ Actuaciones realizadas.
- ◆ Información analizada.
- ◆ Medidas adoptadas.
- ◆ Conclusiones.
- ◆ Recomendaciones.

La decisión deberá ser adoptada por la instancia competente y respetando el debido proceso. Según los hallazgos, se determinarán medidas proporcionales como amonestaciones, suspensión o terminación del contrato, en un plazo máximo de 10 días hábiles tras la investigación.

Cuando los hechos puedan constituir una conducta penal, se orientará a la persona afectada sobre la posibilidad de acudir ante las autoridades competentes.

3.13 Garantía de estabilidad y no retaliación

La empresa deberá adoptar medidas para proteger a la persona denunciante frente a represalias.

6 MESES

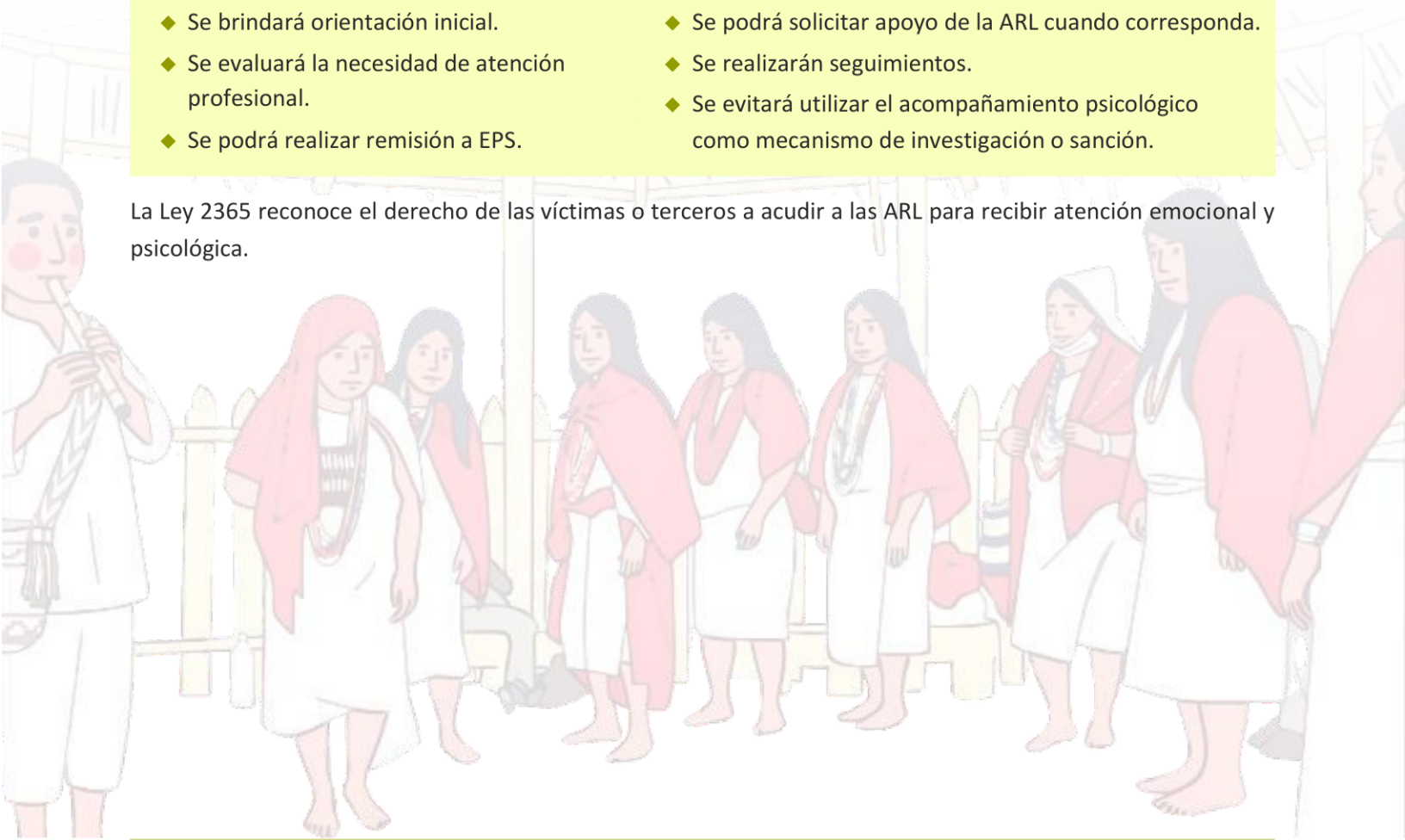
La Ley 2365 de 2024 establece una protección especial frente a la terminación unilateral del contrato o destitución de la víctima que haya puesto los hechos en conocimiento del empleador o contratante, **dentro de los seis meses siguientes** a la queja o denuncia, en los términos establecidos por la ley. Esta protección también contempla a quienes actúen como testigos.

3.14 Acompañamiento psicosocial

Cuando sea necesario y con respeto por la autonomía de la persona:

- Se brindará orientación inicial.
- Se evaluará la necesidad de atención profesional.
- Se podrá realizar remisión a EPS.
- Se podrá solicitar apoyo de la ARL cuando corresponda.
- Se realizarán seguimientos.
- Se evitará utilizar el acompañamiento psicológico como mecanismo de investigación o sanción.

La Ley 2365 reconoce el derecho de las víctimas o terceros a acudir a las ARL para recibir atención emocional y psicológica.



3.15 Derechos de las víctimas y de las personas investigadas por Acoso Sexual Laboral

DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS

Las víctimas de acoso sexual tienen derecho a la verdad, a ser tratada con dignidad, a la intimidad, confidencialidad, libertad de expresión, atención integral en salud, el acceso efectivo a la justicia, la reparación, la no repetición, la no revictimización, la no violencia institucional, a la protección frente a eventuales retaliaciones, a la no confrontación con su agresor, entre otros, acorde al marco constitucional, legal y jurisprudencial colombiano.

Artículo 5, Ley 2365 de 2024



DERECHOS DE LAS PERSONAS INVESTIGADAS

Las personas investigadas por presunto acoso sexual tendrán derecho al debido proceso, a la presunción de inocencia, a la imparcialidad de las autoridades competentes, a la información, a conocer los hechos de la queja o denuncia en un término procesal establecido, entre otros, acorde al marco constitucional, legal y jurisprudencial colombiano.

Artículo 6, Ley 2365 de 2024

3.16 Deberes de las víctimas y de las personas investigadas por Acoso Sexual Laboral

DEBERES DE LAS VÍCTIMAS

Aunque la ley protege a la víctima de la revictimización, esta adquiere el carácter de sujeto procesal y asume ciertas responsabilidades de participación:

- Asumir un comportamiento cortés y respetuoso independientemente del cargo que ocupe.
- **Aportar claridad:** presentar la queja o denuncia de manera veraz, relatando los hechos de forma cronológica y detallada ante las instancias competentes (como control disciplinario interno, el inspector de trabajo o la Fiscalía General de la Nación).
- **Guardar deber de reserva:** respetar la confidencialidad del trámite para proteger la investigación y la honra de los involucrados mientras se surten las etapas procesales.
- **Participar con lealtad:** atender los llamados de las autoridades investigadoras cuando su testimonio o ampliación de la queja sea estrictamente requerida, actuando siempre bajo el principio de buena fe.

DEBERES DE LAS PERSONAS INVESTIGADAS

La persona contra la que recae la denuncia no tiene un régimen de "deberes" especiales distintos a los de cualquier sujeto investigado, debiendo someterse al ordenamiento jurídico:

- Asumir un comportamiento cortés y respetuoso independientemente del cargo que ocupe.
- **Respetar el cauce institucional:** abstenerse de realizar actos de hostigamiento, retaliación, amenazas o presiones directas o indirectas en contra de la víctima.
- **Garantizar la no confrontación:** acatar las medidas cautelares o administrativas impuestas por el empleador o la autoridad para evitar el contacto o la confrontación directa con la víctima en el entorno de trabajo.
- **Colaborar con la justicia:** responder a los requerimientos, citaciones y cargas probatorias dentro del proceso, ejerciendo su defensa técnica sin obstruir la labor de recolección de pruebas.



CAPÍTULO 04

4. GESTIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA

4.1 Canales de atención

La empresa establecerá como mínimo los siguientes canales, todos con garantía de confidencialidad:

Canal	Responsable	Confidencialidad
Correo institucional	Talento Humano / instancia designada	Activo y probado antes de divulgar; acceso restringido.
Canal físico	Talento Humano o responsable designado	Recepción confidencial con registro y custodia.
Canal verbal	Responsable designado y capacitado	Debe recibirse, documentarse y activar orientación; no exigir formalización previa para atención urgente.
Comité de Convivencia	Secretaría del Comité (convivencialaboral@ipsdusakawi.com)	Exclusivo para procedimiento preventivo de presunto acoso laboral.
Ruta especializada	Responsable designado por Alta Dirección (convivencialaboral@ipsdusakawi.com)	Ruta independiente; no remitir al Comité para conciliación.

Los canales deberán ser divulgados durante:

- Inducción.
- Reinducción.
- Capacitaciones.
- Comunicaciones internas.
- Carteleras.
- Medios digitales corporativos.

4.2 Gestión del riesgo psicosocial

Las situaciones de acoso laboral y sexual deberán incorporarse dentro de la gestión preventiva del riesgo psicosocial. La organización deberá considerar factores relacionados con:

- Liderazgo.
- Relaciones sociales.
- Comunicación.
- Carga de trabajo.
- Demandas emocionales.
- Claridad de rol.
- Conflictos.
- Violencia laboral.
- Discriminación.
- Relaciones de poder.
- Condiciones organizacionales.

Los resultados de las evaluaciones deberán generar planes de intervención cuando se identifiquen condiciones que puedan afectar la salud de los trabajadores.

4.3 Capacitación

La empresa desarrollará un programa anual que incluya como mínimo:

PARA TODOS LOS TRABAJADORES

- Acoso laboral.
- Acoso sexual.
- Violencias en el contexto laboral.
- Respeto y dignidad.
- Comunicación asertiva.
- Resolución de conflictos.
- Rutas de atención.
- Confidencialidad.
- No retaliación.

PARA JEFES Y SUPERVISORES

- Identificación temprana.
- Recepción adecuada de una queja.
- Prohibición de investigaciones informales.
- Manejo de conflictos.
- Liderazgo preventivo.
- Activación de rutas.

PARA EL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

- Ley 1010 de 2006.
- Resolución 3461 de 2025.
- Manejo confidencial.
- Conciliación.
- Comunicación asertiva.
- Gestión documental.
- Prevención del riesgo psicosocial.

PARA EL EQUIPO ENCARGADO DEL ACOSO SEXUAL

- Ley 2365 de 2024.
- Enfoque de género.
- No revictimización.
- Protección.
- Confidencialidad.
- Debido proceso.
- Manejo de información sensible.

4.4 Registros

La empresa deberá conservar, según corresponda:

- Política de prevención.
- Protocolo vigente.
- Evidencias de divulgación.
- Registros de capacitación.
- Actas del Comité de Convivencia.
- Formatos de queja.
- Registro de recepción.
- Actas de entrevistas.
- Informes.
- Registros de medidas de protección.
- Seguimientos.
- Indicadores.
- Planes de intervención.
- Evidencias de cierre.

RECUERDE La documentación relacionada con casos deberá conservarse bajo estrictas condiciones de confidencialidad y protección de datos personales.

4.5 Indicadores

Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia
1. Cobertura de divulgación	$\frac{\text{Personas que conocen el protocolo}}{\text{Total de personas}} \times 100$	**100 %**	Semestral
2. Cobertura de capacitación	$\frac{\text{Personas capacitadas}}{\text{Total de personas}} \times 100$	**≥ 90 %**	Semestral
3. Cumplimiento del cronograma	$\frac{\text{Actividades ejecutadas}}{\text{Actividades programadas}} \times 100$	**≥ 90 %**	Trimestral
4. Atención oportuna de quejas de acoso laboral	$\frac{\text{Quejas atendidas dentro del plazo legal}}{\text{Total de quejas}} \times 100$	**100 %**	Trimestral
5. Cumplimiento de medidas de protección	$\frac{\text{Casos con medidas implementadas oportunamente}}{\text{Casos que requieren protección}} \times 100$	**100 %**	Trimestral
6. Seguimiento de compromisos	$\frac{\text{Compromisos cumplidos}}{\text{Compromisos establecidos}} \times 100$	**≥ 90 %**	Trimestral
7. Casos de represalia	Número de casos de represalia identificados	**0**	Semestral
8. Intervención del riesgo psicosocial	$\frac{\text{Acciones ejecutadas}}{\text{Acciones programadas}} \times 100$	**≥ 90 %**	Semestral

4.6 Cronograma anual

Mes	Actividad	Responsable
1	Aprobación y divulgación del protocolo	Alta Dirección / SST
1	Actualización de políticas y Reglamento Interno	Talento Humano
2	Capacitación Comité de Convivencia	SST / ARL
2	Socialización ruta de acoso sexual	SST / Talento Humano
3	Evaluación de riesgo psicosocial	SST / profesional competente
4	Capacitación general	SST / ARL
5	Formación de jefes y supervisores	SST / Talento Humano
6	Seguimiento a indicadores	SST / Alta Dirección / Talento Humano
7	Intervención de factores de riesgo	SST / Talento Humano
8	Campaña de prevención	SST / Comunicaciones
9	Encuesta de percepción	Talento Humano
10	Simulación de activación de rutas	SST / Talento Humano
11	Refuerzo de capacitación	SST / ARL
12	Evaluación y plan de mejora	Alta Dirección / SST

4.7 Medidas de no repetición

Cuando se identifiquen situaciones que evidencien fallas organizacionales, la empresa deberá evaluar:

- Modificación de procedimientos.
- Capacitación.
- Intervención de liderazgo.
- Intervención psicosocial.
- Ajustes de comunicación.
- Revisión de cargas de trabajo.
- Revisión de condiciones organizacionales.
- Fortalecimiento de controles.
- Seguimiento al clima laboral.
- Actualización de políticas.

> *La gestión deberá orientarse no solamente a atender el caso individual, sino también a intervenir las condiciones que puedan favorecer la repetición.*

4.8 Articulación con el SG-SST

El presente protocolo se integrará con:

- Política del SG-SST.
- Identificación de peligros y valoración de riesgos.
- Gestión del riesgo psicosocial.
- Plan anual de trabajo.
- Programa de capacitación.
- Medicina preventiva y del trabajo.
- Vigilancia epidemiológica cuando corresponda.
- Comité de Convivencia Laboral.
- Gestión del cambio.
- Gestión documental.
- Auditoría interna.
- Revisión por la alta dirección.
- Acciones correctivas y de mejora.

4.9 Confidencialidad y protección de la información

La información relacionada con las quejas deberá manejarse bajo criterios de:

- Reserva.
- Confidencialidad.
- Acceso restringido.
- Integridad de los registros.
- Protección de datos personales.
- Custodia segura.

Los informes estadísticos que se presenten a la alta dirección deberán evitar información que permita identificar a las personas involucradas, salvo cuando exista obligación legal de suministrarla.

4.10 Remisión a autoridades

La activación de este protocolo no impide que la persona afectada pueda acudir directamente a:

- Ministerio del Trabajo.
- Fiscalía General de la Nación, cuando los hechos puedan constituir delito.
- Jurisdicción laboral.
- Ministerio Público, cuando corresponda.
- Otras autoridades competentes.

La empresa deberá informar sobre las alternativas institucionales disponibles, sin impedir ni condicionar el ejercicio de los derechos de la persona afectada.

4.11 Control y mejora

El protocolo será revisado:

- Como mínimo una vez al año.
- Cuando se modifique la legislación aplicable.
- Cuando se presenten cambios organizacionales significativos.
- Cuando se identifiquen fallas en las rutas.
- Cuando los resultados de los indicadores evidencien oportunidades de mejora.
- Cuando se presenten casos que permitan identificar nuevas necesidades preventivas.

CICLO PHVA Los resultados deberán incorporarse al ciclo **PHVA** del SG-SST.

4.12 Anexos

La organización deberá implementar como mínimo los siguientes formatos:

Anexo	Formato
Anexo 1	Formato confidencial de queja por presunto acoso laboral.
Anexo 2	Formato confidencial de reporte de presunto acoso sexual.
Anexo 3	Formato de recepción y asignación de código de caso.
Anexo 4	Formato de registro de medidas de protección.
Anexo 5	Formato de seguimiento de compromisos del Comité de Convivencia.
Anexo 6	Formato de seguimiento de medidas de protección.
Anexo 7	Formato de entrevista individual.
Anexo 8	Formato de informe de cierre.
Anexo 9	Matriz de indicadores.
Anexo 10	Registro de divulgación y capacitación.

Control de cambios

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL LABORAL		CÓDIGO: PR-SST-01
REV.	**FECHA**	**DESCRIPCIÓN DE ACTUALIZACIÓN**
01	10-08-2026	Elaboración inicial del documento.
02	27-10-2026	Descripción específica de ruta de atención, corrección de alcance.

ELABORADO Y /O ACTUALIZADO POR	REVISÓ	APROBADO POR
INGRID ROSADO PEREZ Oficina SG-SST DUSAKAWI IPSI	**ANA RUTH VASQUEZ CLAVIJO** Oficina de Talento Humano DUSAKAWI IPSI **NEIVYS CHARRYS NADER** Asesor externo SURA ARL	**NELSON MARTÍNEZ MENDOZA** Oficina de Dirección DUSAKAWI IPSI **COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL** DUSAKAWI IPSI

Dusakawi I.P.S.I.

Su bienestar, nuestro compromiso

Nit. 824.002.362-1

Actualización 2026

