

## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para formular la queja a través del cual se puedan denunciar los hechos constitutivos de acoso laboral, garantizando la confidencialidad y el respeto por el funcionario.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los funcionarios de todos los niveles jerárquicos de la Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito Coonfie.

## 3. RESPONSABLES

- 3.1. Comité de Convivencia Laboral
- 3.2. Secretario del Comité de Convivencia Laboral
- 3.3. Analista SIG
- 3.4. Funcionario

## 4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. Reglamento Interno de Trabajo
- 4.2. MA-ST-02 Manual Comité De Convivencia Laboral.

## 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. **Acoso laboral:** Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediano, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia de este, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.
- 5.2. **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.
- 5.3. **Discriminación laboral:** todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.
- 5.4. **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. **Estrés:** Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.
- 5.5. **Factores de riesgo psicosociales:** Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.
- 5.6. **Factor protector psicosocial:** Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.
- 5.7. **Inequidad laboral:** Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.
- 5.8. **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.

- 5.9. 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.
- 5.10. Sujeto activo:** Pueden ser sujetos activos o autores del acoso laboral, los siguientes: La persona natural que se desempeñe como superior jerárquico o tenga calidad de jefe inmediato, la persona natural que se desempeñe como empleado o trabajador.
- 5.11. Sujeto Pasivo:** Pueden ser sujetos pasivos o víctimas del acoso laboral, los siguientes: Los servidores públicos, tanto empleados públicos como trabajadores oficiales y servidores con régimen especial que se desempeñen en una dependencia, Los jefes inmediatos cuando el acoso provenga de sus subalternos.
- 5.12. Sujeto Participes:** Puede ser sujetos participes del acoso laboral, los siguientes: La persona natural que como empleador promueva, induzca o favorezca el acoso laboral, La persona natural que omita cumplir los requerimientos o amonestaciones que se profieran por los Inspectores de Trabajo en los términos de la Ley 1010 de 2006.
- 5.13. Trabajo:** Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.

**SIGLAS:**


|             |                                 |
|-------------|---------------------------------|
| <b>CCL:</b> | Comité de Convivencia Laboral.  |
| <b>SST:</b> | Seguridad, salud en el trabajo. |
| <b>SIG:</b> | Sistema Integrado de Gestión.   |

**6. DISPOSICIONES GENERALES****6.1 Procedimiento preventivo y conciliatorio.****Trámite de las quejas por etapas:**

- Recibidas las solicitudes para evaluar posibles situaciones de acoso laboral, el Comité, en la sesión respectiva procederá a su examen, escuchando, si a ello hubiere lugar, a las personas involucradas.
- Valorados los elementos del caso, procederá, en la misma sesión, a formular las recomendaciones que estime indispensables y, en casos especiales, promoverá entre los involucrados compromisos escritos de convivencia.
- Si como resultado de la evaluación del Comité y habida consideración de los hechos cumplidos, su gravedad, su reiteración y las actitudes de los involucrados, son advertidas consecuencias que trasciendan la órbita de la conciliación, el Comité hará gestiones para que se adelanten procedimientos que correspondan de acuerdo con lo establecido para estos casos en la ley y en el presente reglamento.
- El procedimiento preventivo interno consagrado en este artículo no impide ni condiciona el derecho de quien se considere víctima de acoso laboral para adelantar las acciones administrativas y judiciales establecidas para el efecto en la Ley 1010 de 2006.

**Primera etapa: Recepción de la queja**

El Comité recibirá las quejas interpuestas por los funcionarios de La Cooperativa Nacional Educativa de ahorro y crédito Coonfie, en cabeza del secretario a través de cualquiera de los siguientes mecanismos, los cuales propenden por garantizar la confidencialidad en el proceso:

|   |          |                 |   |                  |  |                |        |
|---|----------|-----------------|---|------------------|--|----------------|--------|
| <b>GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>                 |          |                 |   |                  | <br><b>Coonfie</b><br><small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small><br><small>Es Presente y Futuro Solidario</small> |                |        |
| <b>PREVENCIÓN Y CORRECCIÓN DE CONDUCTAS PARA EL ACOSO LABORAL</b> |          |                 |   |                  |  |                |        |
| <b>Código:</b>  | PR-ST-09 | <b>Versión:</b> | 1 | <b>Vigencia:</b> | 20 de diciembre de 2021  | <b>Página:</b> | 3 de 6 |

- a) A través del diligenciamiento del formato diseñado para tal efecto, el cual hace parte del presente Reglamento (Anexo No.1), y expuesto en la intranet en Gestión.
- b) Por la solicitud expresa dirigida a alguno de los miembros del Comité de requerir la intervención de este en algún asunto particular.
- c) Por cualquier otro mecanismo que sea desarrollado por parte de los miembros del Comité, en ejercicio de su función de solución de situaciones constitutivas de acoso laboral.

### **Segunda etapa: Calificación previa**

El Comité deberá verificar la información de la queja, revisando si las conductas encajan en lo previsto en los artículos 2 o 7 de la ley 1010 de 2006.

Para dar cumplimiento a la función anteriormente dispuesta, el Comité podrá apoyarse en el concepto del asesor jurídico que en este caso actuará en calidad de perito.

Si la conclusión del Comité es que el asunto no corresponde a la legislación sobre acoso laboral, así se lo hará saber al interesado mediante escrito confidencial.

Si, por el contrario, la conclusión es que el asunto encaja dentro de la temática del acoso laboral, el Comité deberá pasar a la siguiente etapa del trámite, que es la correspondiente a la verificación de los hechos.

### **Tercera etapa: Aspectos probatorios**

Los miembros del Comité deben realizar actividades tendientes a verificar, con las pruebas del caso, las circunstancias en que los hechos han ocurrido.

Las sesiones probatorias deberán adelantarse haciendo saber, tanto al trabajador que presenta la queja, como al presunto acosador, que este es un escenario en el que en primera instancia se pretenden construir soluciones negociadas para lograr un buen ambiente laboral.

### **Cuarta etapa: Decisiones**

Los miembros del Comité deberán construir la fórmula conciliatoria o la decisión que juzguen adecuada para superar las situaciones que fueron sometidas a su consideración, y comunicarla por escrito a las partes; así como a las autoridades competentes cuando fuere el caso.

El Comité tendrá un término máximo de dos meses para responder a una queja por acoso laboral, contados a partir de la fecha en que la misma fue presentada.

No constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades:

- Las exigencias y órdenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las Fuerzas Públicas conforme al principio constitucional de obediencia debida;
- Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos;
- La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional;
- La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia y la evaluación laborales de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento;

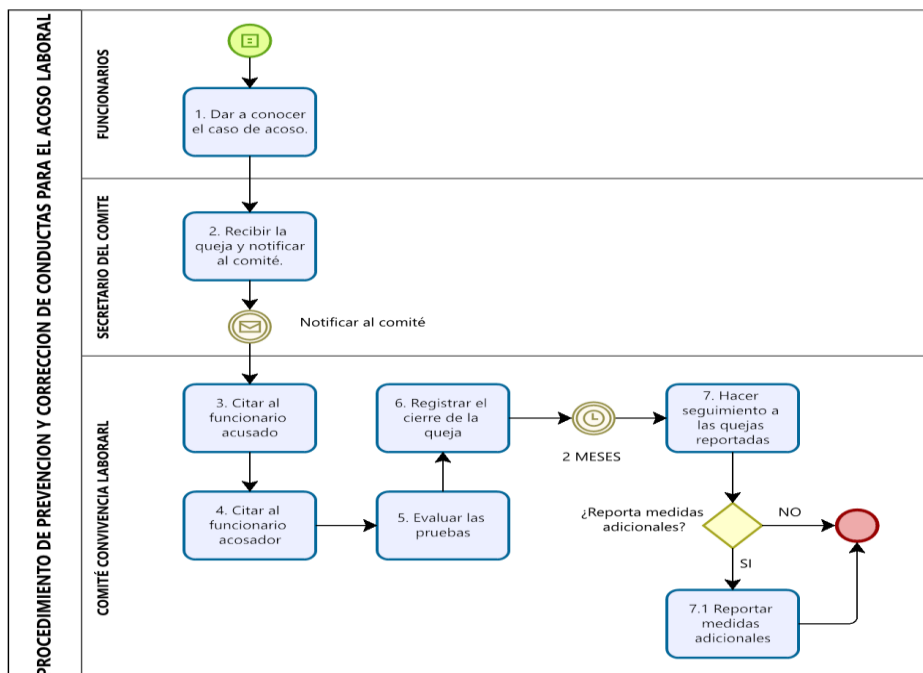
|                |          |                 |   |                  |                         |                |        |
|----------------|----------|-----------------|---|------------------|-------------------------|----------------|--------|
| <b>Código:</b> | PR-ST-09 | <b>Versión:</b> | 1 | <b>Vigencia:</b> | 20 de diciembre de 2021 | <b>Página:</b> | 4 de 6 |
|----------------|----------|-----------------|---|------------------|-------------------------|----------------|--------|

- La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución;
- Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código Sustantivo del Trabajo o en la legislación sobre la función pública.
- La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata el artículo 95 de la Constitución.
- La exigencia de cumplir las obligaciones o deberes de que tratan los artículos 55 a 57 del C.S.T, así como de no incurrir en las prohibiciones de que tratan los artículos 59 y 60 del mismo Código.
- Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.
- La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos.

**GESTION DEL RIESGO (El numeral 7, aplica para todos los procedimientos).**

Al planificar el sistema integrado de gestión SIG, La Cooperativa Nacional de Ahorro y Crédito Coonfie determina los riesgos y las oportunidades, considerando los factores e influencias internas y externas que crean incertidumbre para el logro de los objetivos; Para ello es necesario asegurar que el sistema integrado de gestión SIG, pueda lograr sus resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora en el diseño y la implementación de planes y marcos de referencia para la gestión del riesgo de acuerdo a las necesidades, objetivos, contextos, estructura, operaciones, procesos, productos, servicios o activos relacionados con el objeto social

**7. DIAGRAMA DE FLUJO**



## 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| No. | Actividad                               | Descripción de la actividad  | Responsable                   | Registro   |
|-----|---|--|-------------------------------|--|
| 1   | Dar a conocer el caso de acoso.         | Diligenciar el formato que se encuentra en la intranet (o la analista SIG le hará entrega) a los funcionarios pasivos que sufren presuntamente de Acoso Laboral y que deseen poner en conocimiento posibles casos de acoso laboral debe.<br><br>Entregar el formato completamente diligenciado, las pruebas que permitan darle veracidad a la declaración y enunciando a los testigos de los hechos al secretario del comité de convivencia laboral. | Funcionario                   | <b>FO-ST-18</b><br>Formato Para Interponer Queja De Acoso Laboral                |
| 2   | Recibir la queja y notificar al comité. | Recibir la petición del funcionario y notificar a los miembros del comité de la recepción de la queja  | Secretario del Comité         | <b>FO-ST-18</b><br>Formato Para Interponer Queja De Acoso Laboral                |
| 3   | Citar al funcionario acusado            | Citar al funcionario (sujeto activo) acusado como sujeto activo de acoso.<br><br>Escuchar la versión de los hechos, dándole la oportunidad de aportar las pruebas que crea convenientes y de enunciar los testigos correspondientes. .   | Comité de Convivencia Laboral |  |
| 4   | Citar al funcionario acosador           | Citar al funcionario (sujeto pasivo) quien coloco la queja, para conocer más detalles de la versión, se citará al sujeto pasivo con el objetivo de conocer su versión y de estudiar sus respectivas pruebas.   | Comité de Convivencia Laboral |  |
| 5   | Evaluar las pruebas                     | Evaluar las pruebas recibidas y citar a ambas partes para presentar fórmulas de acuerdo, compromisos, manifestaciones o aclaraciones que permitan superar el estado de acoso laboral por parte del sujeto activo.  | Comité de Convivencia Laboral | <b>FO-CA-01</b><br>Registro De Asistencia<br><br><b>FO-CA-03</b> Acta De Reunión |
| 6   | Registrar el cierre de la queja         | Registrar los acuerdos y compromisos mediante acta <b>FO-CA-03 Acta De Reunión</b> , formulando las recomendaciones que estime indispensables para poner fin a las diferencias, hechos o circunstancias que  | Comité de Convivencia Laboral | <b>FO-CA-03</b> Acta De Reunión  |



| No. | Actividad                                 | Descripción de la actividad  | Responsable                   | Registro   |
|-----|---|--|-------------------------------|--|
|     |   | constituyen o rodean el supuesto acoso laboral.<br><br>Firmar el acta por parte del Presidente del Comité y las partes involucradas.   |                               |  |
| 7   | Hacer seguimiento a las quejas reportadas | Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos o la efectividad de las medidas tomadas para corregir los hechos constitutivos de acoso laboral, por lo menos durante los dos meses siguientes a la terminación de este procedimiento; Dejar constancia escrita de los resultados obtenidos,<br><br>Entrevistar al acosado en la que manifieste si los hechos constitutivos de acoso laboral cesaron o aún permanecen. | Comité de Convivencia Laboral | <b>FO-CA-01</b><br>Registro De Asistencia<br><br><b>FO-CA-03</b> Acta De Reunión |
| 7.1 | Reportar medidas adicionales              | Reportar y adoptar medidas disciplinarias de ser necesario, trasladar las recomendaciones y sugerencias a los funcionarios, para que adelanten los procedimientos que correspondan de acuerdo con lo establecido para estos casos en la ley y en el reglamento interno de trabajo.   | Comité de Convivencia Laboral | Memorando Interno  |

## 9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

**MA-ST-02** Manual Comité De Convivencia Laboral.  
**FO-ST-18** Formato Para Interponer Queja De Acoso Laboral  
**FO-ST-48** Compromiso De Confidencialidad  
**FO-CA-03** Acta De Reunión  
**FO-CA-01** Registro De Asistencia

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.

| Versión  | Descripción Del Cambio            | Fecha de Aprobación  |
|--|-----------------------------------|--|
| 1  | Elaboración inicial del documento | 20 de diciembre de 2021                                    |
| Elaborado Por:                                   |                                   | Revisado Por:  |
| ANGELA PATRICIA CASTRO V.<br>Cargo: Analista SIG |                                   | ANDRES FELIPE SOLANO CLAROS<br>Cargo: Director de TD y SIG |
|  |                                   | Aprobado Por:  |
|  |                                   | NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ<br>Cargo: Gerente General           |