

Acoso laboral

Protocolo de prevención y actuación

Heliberto Sossa Jaramillo

Coordinador “**COISO**”

Agosto 2024



Caracterización de la problemática en salud

El acoso laboral (mobbing), es un fenómeno que cada día toma mayor importancia dado los impactos que genera tanto en los trabajadores como en las empresas.

Se define como “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre el empleado o 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 a la renuncia del mismo” (Ley 1010 de 2006).



Las “conductas” incluyen tanto comportamientos **activos** como gritos, murmuraciones, insultos e incluso agresión física, entre otros; y **pasivos** como gestos de rechazo o desaprobación, no responder, no dar actividad al trabajador, entre otros.

El término “**persistente**” determina que para que se configure el acoso es necesaria la reiteración de dichas conductas en un espacio de tiempo determinado.



ALCANCE DEL PROTOCOLO

El protocolo tiene como propósito orientar el que hacer de las empresas en la implementación de un programa de actuación frente al acoso laboral.

Incluye recomendaciones para la implementación de actividades preventivas y correctivas, siguiendo los lineamientos establecidos en la Resolución 2646 de 2008 y en la Ley 1010 de 2010.



modalidades generales (Ley 1010 de 2006, art. 2)

Maltrato laboral.

Persecución laboral.

Discriminación laboral.

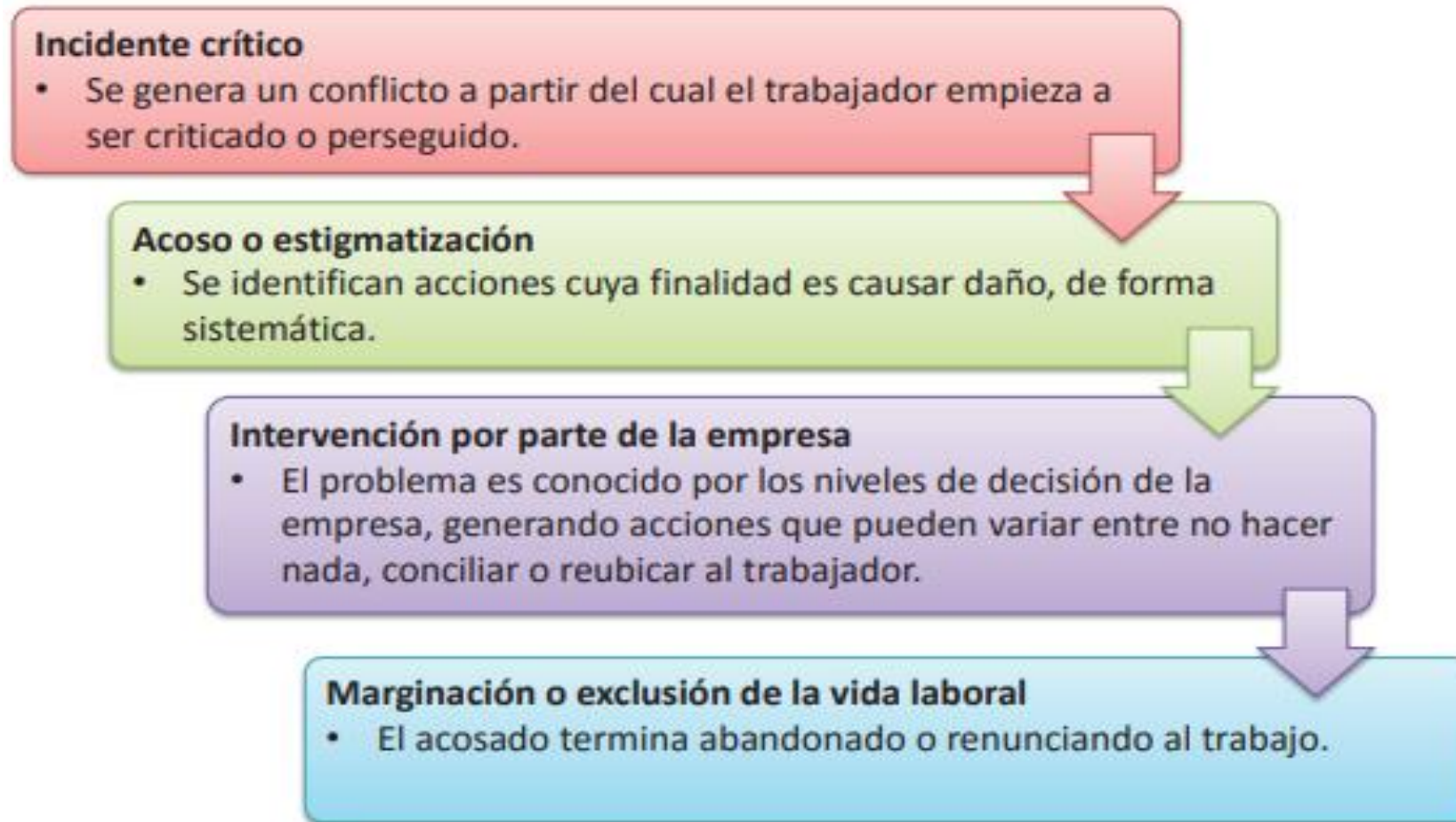
Entorpecimiento laboral.

Inequidad laboral.

Desprotección laboral



Fases de desarrollo del acoso laboral.



Bélgica
socio para el desarrollo



El acoso laboral provoca alteración en las relaciones interpersonales, la organización del trabajo y el entorno laboral en su conjunto, afectando la calidad del trabajo y la salud de los agredidos, y aunque ante una situación de acoso la reacción de cada persona varía en función de sus características personales, las capacidades y recursos de afrontamiento o el apoyo social con el que cuente, el acoso laboral puede generar alteraciones psicosomáticas, conductuales, psicológicas e incluso, aunque no es lo usual, pueden ocurrir situaciones de violencia que generan daños físicos que varían en magnitud y severidad, desde lesiones menores hasta graves.



Bélgica

socio para el desarrollo



Manifestaciones clínicas del acoso laboral

Psicopatológicas	Psicosomáticas	Comportamentales
<ul style="list-style-type: none">• Reacciones de ansiedad• Apatía• Reacciones de evasión• Problemas de concentración• Humor depresivo• Reacciones de miedo• Relatos retrospectivos• Hiperreactividad• Inseguridad• Insomnio• Pensamiento introvertido• Irritabilidad• Falta de iniciativa• Melancolía• Cambios de humor• Pesadillas recurrentes	<ul style="list-style-type: none">• Hipertensión arterial• Ataques de asma• Palpitaciones cardíacas• Enfermedad coronaria• Dermatitis• Pérdida de cabello• Dolor de cabeza• Dolores articulares y musculares• Pérdida de balance• Migraña• Dolor estomacal• Úlceras estomacales• Taquicardia	<ul style="list-style-type: none">• Reacciones auto y hetero-agresivas• Trastornos alimenticios• Incremento en el consumo de drogas y alcohol• Incremento en el consumo de cigarrillo• Disfunción sexual• Aislamiento social



Bélgica
socio para el desarrollo



Grados de acoso laboral

Primer grado
La víctima es capaz de hacer frente a los ataques y mantenerse en el puesto de trabajo.
Las relaciones personales de la víctima no se ven afectadas.

Segundo grado
Resulta difícil eludir los ataques, por lo que el mantenimiento o reincorporación al puesto de trabajo es más costosa emocionalmente.

Tercer grado
La reincorporación al trabajo es prácticamente imposible y los daños que padece la víctima requieren tratamiento psicológico.



Bélgica
socio para el desarrollo



En conclusión, el acoso laboral constituye un tipo de conducta que se puede presentar en cualquier empresa del sector público o privado, independientemente del tamaño y de la actividad económica a la que se dedique, y mediante el cual, de manera recurrente o sistemática, se ejercen contra un trabajador actos de violencia (psicológica o física)

encaminados a acabar con su reputación profesional o autoestima, generando pérdida de la productividad, detrimento del clima laboral y de la imagen de la empresa, ausentismo, accidentes y enfermedad laboral.



Limitación.

Para lograr el alcance e impacto esperado se requiere del apoyo irrestricto de la alta dirección, lo cual significa, si así fuere, la aceptación de la existencia de casos de acoso laboral y el compromiso para generar medidas de intervención, asegurando la equidad en la aplicación del procedimiento correctivo en todos los niveles jerárquicos.



Factores psicosociales relacionados con el efecto

De acuerdo con la Asociación Colombiana de Psiquiatría, para el 2012 se estimaba que alrededor del 19 % de los trabajadores del país (uno de cada cinco) eran víctimas de comentarios despectivos, amenazas personales, humillación pública o tácticas de intimidación, situaciones consideradas como de acoso laboral.



“acoso sexual” en el lugar de trabajo es conocido por el 84 % de los encuestados y que las principales conductas que constituyen acoso sexual son las solicitudes o presión para tener sexo o actos sexuales no consentidos o no aceptados (82 %), el intento u ocurrencia de acto sexual (79 %), el envío de correos electrónicos, mensajes de texto vía celular (72 %), así como el contacto físico consentido que se pasa del límite (72 %).

En cuanto a quienes fueron testigos de conductas de acoso sexual en el trabajo, el 54 % reportó no haber tomado acción alguna frente dicha situación, el 24 % ofreció algún consejo o asesoría a la víctima, el 2 % aseguró haber notificado la conducta al comité de convivencia laboral de la empresa, o haberlo reportado a la oficina de gestión de talento humano, y solo el 1 % aseguró haberlo reportado ante alguna autoridad judicial.



Todo lo anterior demuestra que el acoso laboral es una realidad presente en las empresas y que afecta tanto a quien lo sufre como a su familia, a otros trabajadores y a la organización misma.

Si bien las relaciones conflictivas con los compañeros, los ataques o el acoso pueden no ser responsabilidad directa de la empresa, es una función y es responsabilidad de sus directivos saber cuál es el ambiente de trabajo, dónde están los conflictos y cómo abordarlos.



Marco de referencia legal

Ley **1010 de 2006**, a través 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”, como mecanismo para la protección del trabajo en condiciones dignas y para proteger la salud mental y la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente de laboral.



La Resolución **2646 de 2008**, que establece disposiciones y define 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.

En su artículo 14 se establecen las medidas preventivas y correctivas de acoso laboral que deben implementar todos los empleadores.



La Ley **1257 de 2008** sobre no violencia contra las mujeres dicta normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres.

En el párrafo del artículo 12 se establece que tanto las administradoras de riesgos laborales (ARL) como los empleadores “adoptarán procedimientos adecuados para hacer efectivo el derecho a la igualdad salarial de las mujeres y tramitar las quejas de acoso sexual y de otras formas de violencia contra la mujer”.



La Ley **1257 de 2008** sobre no violencia contra las mujeres dicta normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres.

En el párrafo del artículo 12 se establece que tanto las administradoras de riesgos laborales (ARL) como los empleadores “adoptarán procedimientos adecuados para hacer efectivo el derecho a la igualdad salarial de las mujeres y tramitar las quejas de acoso sexual y de otras formas de violencia contra la mujer”



El **Decreto 4463 de 2011** establece criterios respecto de las acciones necesarias para promover el reconocimiento social y económico del trabajo de las mujeres (equidad de género).

En cumplimiento de lo establecido en este decreto, el Ministerio de Trabajo emitió en diciembre de 2013 el Programa nacional de equidad laboral con enfoque diferencial de género, el cual presenta un plan de acción para la prevención de todas las formas de discriminación, inequidad y violencia contra las mujeres en el lugar de trabajo y la promoción de su participación en el mercado laboral.



Resolución **0652 de 2012** que establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y privadas, y determina las responsabilidades del empleador y de las administradoras de riesgos laborales frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral.

Resolución 1356 de 2012 que modifica parcialmente la Resolución 0652 de 2012



Ley 1616 de 2013 que incluye la obligación de realizar acciones para la promoción de la salud mental y la prevención del trastorno mental en ámbitos laborales y reitera la obligación de los empleadores respecto del monitoreo de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como parte de las acciones del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, sistema que está regulado por el Decreto 1072 de 2015.

El Decreto **1477 de 2014**, mediante el cual se expide la nueva Tabla de Enfermedades Laborales en Colombia.

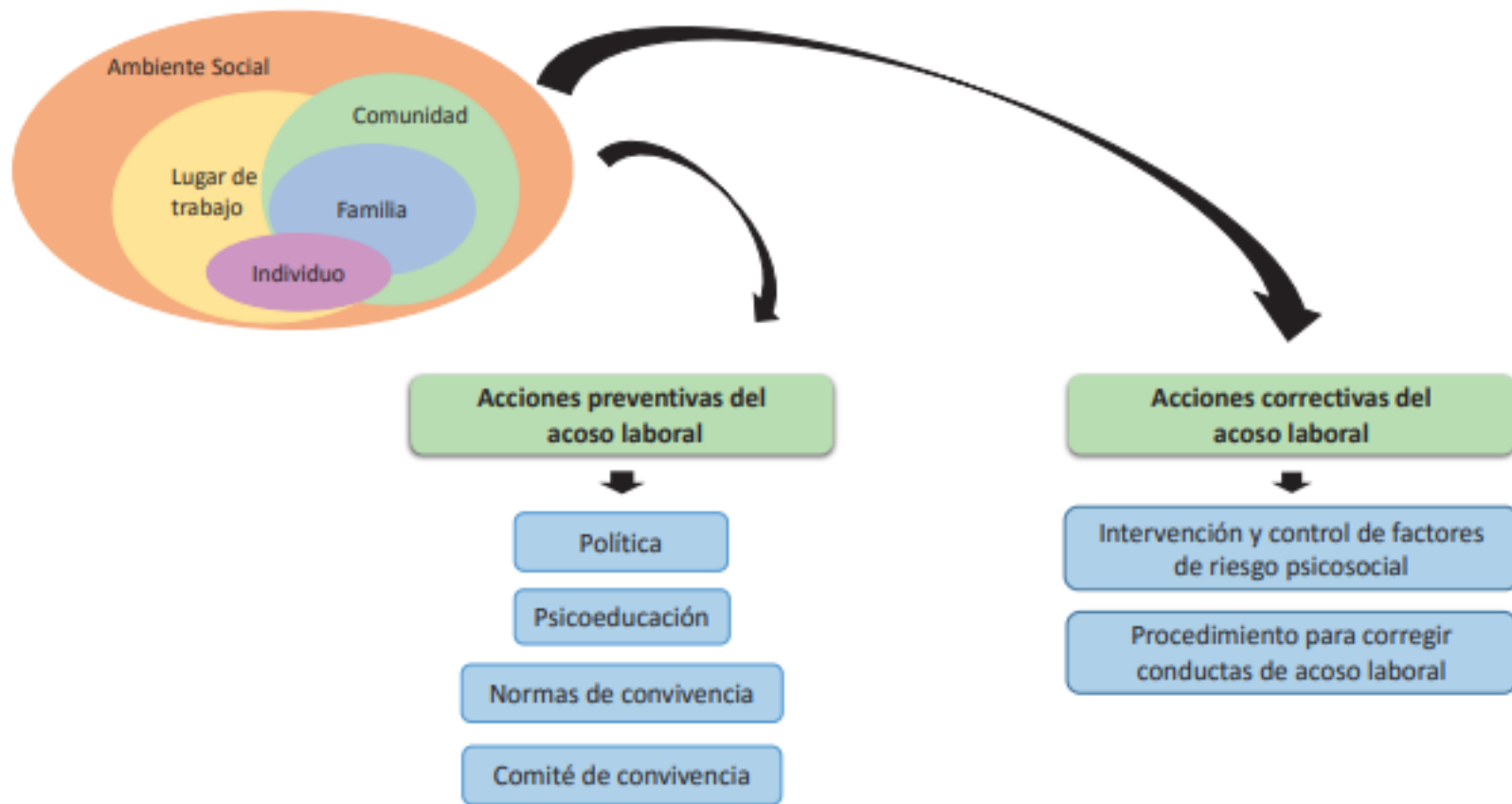


Factores de riesgo ocupacional a tener en cuenta para la prevención de las enfermedades laborales.

Factores de riesgo ocupacional	Ocupaciones / Industrias	Enfermedades (CIE 10)	
<p>Características del grupo social de trabajo:</p> <p>Deficiencia en el clima de relaciones, cohesión y calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo y acoso psicológico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Puede presentarse en cualquier trabajador y puesto de trabajo, cualquier actividad laboral en la que exista exposición a los agentes causales y se demuestre la relación con el perjuicio a la salud. • Actividades de mantenimiento del orden público y de seguridad (policías), bomberos. • Editores de medios visuales de comunicación. • Vigilancia privada, vigilancia de centros penitenciarios. • Atención al usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trastornos psicóticos agudos y transitorios (F23). • Depresión (F32). • Episodios depresivos (F32.8). • Trastorno de pánico (F41.0). • Trastorno de ansiedad generalizada (F41.1). • Trastorno mixto ansioso-depresivo (F41.2). • Reacciones a estrés grave (F43). • Trastornos de adaptación (F43). • Trastornos adaptativos con humor ansioso, con humor depresivo, con humor mixto, con alteraciones del comportamiento o mixto con alteraciones de las emociones y del comportamiento (F43.2). 	<ul style="list-style-type: none"> • Hipertensión arterial secundaria (I15.9). • Angina de pecho (I20). • Cardiopatía isquémica (I25). • Infarto agudo de miocardio (I21). • Enfermedades cerebrovasculares (I60 -I69). • Encefalopatía hipertensiva (I67.4). • Ataque isquémico cerebral transitorio sin especificar (G45.9). • Úlcera gástrica (K25). • Úlcera duodenal (K26). • Úlcera péptica de sitio no especificado (K27). • Úlcera gastroyeyunal (K28).



Marco conceptual del protocolo de prevención y actuación del acoso laboral.



ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN

Objetivos de la estrategia.

General.

Prevenir e intervenir situaciones de acoso laboral a través de un conjunto de actividades desarrolladas por la organización.

Específicos.

Establecer las actividades de prevención del acoso laboral, con el propósito de prevenir (disminuir la incidencia) de casos.

Brindar herramientas para la implementación de actividades correctivas del acoso laboral, con el propósito de intervenir tempranamente y disminuir los efectos adversos.



Al indagar por qué no se reportan estos eventos, el 89 % de las víctimas manifestó que no denunciaron la situación de acoso sexual en el lugar de trabajo, el 41 % manifestó que prefirieron manejar la situación por sí mismos, y el 13 % aseguró que no denunciaron los hechos por temor a la terminación del contrato de trabajo o miedo a las consecuencias que la denuncia pudiese traer.

La estrategia inicia con la identificación de actividades tendientes a prevenir el acoso laboral y continúa con el establecimiento de medidas correctivas, las cuales incluyen la identificación y control de los factores de riesgo psicosocial asociados y la intervención sobre las conductas de acoso.



Actividades de prevención.

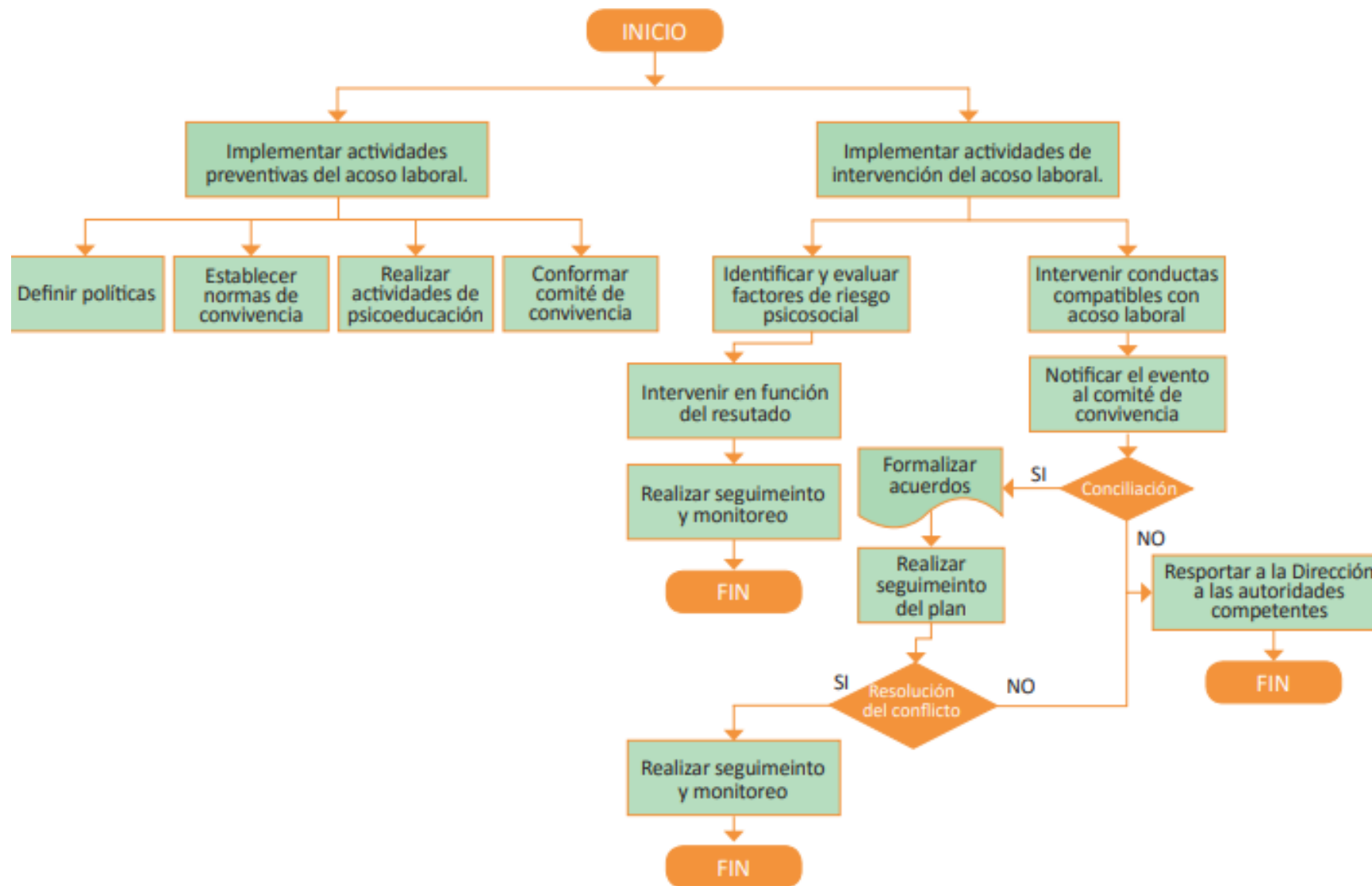
La prevención del acoso laboral está en función de las actividades que realiza la empresa para crear una cultura organizacional con normas y valores que fomenten la interacción social positiva y la no tolerancia de conductas constitutivas de acoso laboral, las cuales incluyen la formulación de una política, el establecimiento de normas de convivencia, la realización de actividades de psicoeducación y la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral



Establecer normas de convivencia laboral

Las normas son ideas compartidas de cómo deben comportarse las personas y constituyen el mundo del “deber ser”. Toda norma de conducta se compone de dos elementos: un precepto que corresponde a la pauta de comportamiento que se permite, reprueba o rechaza, y una sanción para que la pauta se constituya en una conducta (Gelles y Levine, 2000).





Flujograma del protocolo de prevención y actuación frente al acoso laboral

La sanción se establece con el propósito de limitar el actuar de las personas en función de unos principios o valores, por lo que debe ser entendida como la recompensa o castigo que se establece para conducir a las personas a actuar conforme a las normas.



Realizar actividades de psicoeducación.

Una de las dificultades que enfrentan las empresas es la falta de preparación y conocimiento de los directivos, de las personas que conforman las áreas de gestión del talento humano y de seguridad y salud en el trabajo y en general de los trabajadores, para reconocer los efectos que tanto en los trabajadores como en la organización se producen por la exposición a factores de riesgo psicosocial.



Las actividades de psicoeducación deben incluir entre otros, la formación específica en estilos de liderazgo, manejo de conflictos, así como capacitación en la detección de signos y señales de alerta de situaciones de acoso laboral y la orientación de cómo actuar ante ellos

El acoso laboral tiene unas características muy claras que permiten su detección temprana como son:

la ilegalidad ética con que actúa el acosador,

la repetición de actos en busca del desgaste psicológico y

la intencionalidad de destrucción psicológica de la víctima



Actividades de intervención.

Identificar, evaluar y controlar factores de riesgo psicosocial.

- La identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial es una responsabilidad del área de seguridad y salud en el trabajo, en coordinación con el área de gestión del talento humano.

El proceso debe ser realizado por un experto e incluye la triangulación de diversas fuentes de información



- Resultados de la aplicación de cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que de conformidad a lo establecido en la Resolución 2646 de 2008 deben ser instrumentos que hayan sido validados en el país.
- Resultados de grupos focales o entrevistas individuales.
- Resultados de los procesos de gestión del talento humano incluyendo selección, capacitación, actividades de bienestar laboral y encuestas de clima organizacional, entre otros.



Intervenir conductas de acoso laboral.

Es responsabilidad del área de gestión del talento humano divulgar y asegurar que los trabajadores comprendan el procedimiento establecido por el comité de convivencia laboral para recibir y dar trámite a inquietudes o quejas asociadas a conductas constitutivas de acoso laboral.

El procedimiento debe reflejar la intención de la empresa de resolver los conflictos a través del diálogo, la responsabilidad y el respeto a la diversidad como ejes básicos del desarrollo organizativo y profesional; además debe garantizar la confidencialidad, objetividad, igualdad, respeto de las personas, la defensa y protección de las partes, la restitución de las víctimas, así como la prohibición de represalias.



En la etapa de conciliación el comité de convivencia laboral puede actuar de dos maneras (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2003):

- A manera de un tercero, neutral e imparcial (lo que se conoce como negociación asistida) dejando que las partes implicadas resuelvan el conflicto directamente sin proponer o tomar decisiones sobre las alternativas o soluciones.
- Interviniendo en la gestión del conflicto (conciliación), lo que implica proponer alternativas de solución para que sean aceptadas por las partes. La conciliación siempre debe buscar la solución más “justa” posible a la problemática presentada.



Los acuerdos obtenidos se deben documentar y los compromisos deben formalizarse en un plan de acción objeto de seguimiento para verificación del cumplimiento por parte del comité de convivencia.

En ocasiones los casos de acoso laboral requieren del seguimiento o acompañamiento por personal especializado en el manejo de situaciones conflictivas, así como para el afrontamiento de sus efectos para las dos partes.

El apoyo al acosado tiene el propósito de recuperarlo (intervención sobre sentimientos de culpa y autoestima, así como neutralización del posible trauma), brindándole herramientas para recuperar la autoestima, mediante mensajes de comprensión, confianza, esperanza, capacidad, poder y eficacia para afrontar los problemas.



El apoyo para el acosador tiene el propósito de identificar las situaciones que generan comportamientos constitutivos de acoso laboral y sus errores, así como la generación de compromisos tendientes a mejorar dichas actitudes.

Sin embargo, los cambios comportamentales por parte del acosador dependerán de la capacidad que el individuo tenga para reconocer que se trata de un problema y de su disposición a cambiar su conducta.



Seguimiento y evaluación de la estrategia de intervención.

Se debe asegurar la implementación de un sistema de evaluación de las actividades de prevención implementadas, que adicionalmente incorpore mecanismos para evaluar la eficacia de los planes de acción generados como resultado de la conciliación.

En el anexo 3 se presenta un listado de algunos de los indicadores que la empresa puede implementar para la identificación, evaluación y seguimiento de las acciones de prevención y corrección del acoso laboral.





Responsabilidades de la empresa

Promover el trabajo en condiciones justas y dignas para los trabajadores.

Velar por la protección de la intimidad, honra, salud mental y libertad de las personas en el trabajo.

Promover un ambiente laboral positivo y armónico para todos.

Tratar sin discriminación (de género, raza, religión, preferencia sexual o nacionalidad) a los trabajadores.

Brindar capacitación para el desarrollo personal y profesional.

Pagar oportunamente el salario, las prestaciones sociales y los auxilios, según lo expuesto en la ley.

Realizar actividades de bienestar laboral.

Respetar los horarios laborales establecidos y los tiempos de descanso.

No obligar o presionar para que se haga un trabajo indebido o que atente contra los principios y valores del trabajador o de la empresa.



Listado no exhaustivo de normas de convivencia laboral



Responsabilidades de los trabajadores

Realizar las actividades con responsabilidad y bajo los principios y valores de la empresa.

Comprometerse con el logro de los objetivos de la empresa.

Asumir las consecuencias de sus actos con ética, honestidad y transparencia.

Informar situaciones constitutivas de acoso laboral utilizando para ello los mecanismos establecidos por la empresa.

Respetar la intimidad y la privacidad de compañeros de trabajo.

Respetar y valorar el tiempo de los demás, evitando interrumpir innecesariamente las labores de otros.

Ser puntual al asistir a los compromisos relacionados con el cargo y en los horarios establecidos.

Respetar, reservar y guardar la información confidencial a la cual tenga acceso.

Escuchar y respetar las ideas y opiniones de los demás.

Respetar a los demás y valorar su conocimiento y potencial como compañeros de trabajo.

Tener un trato responsable, gentil, respetuoso y cordial con los compañeros de trabajo y los clientes de la empresa.

Evitar descalificar y desprestigiar con mala intención las actividades realizadas por otros.

No divulgar información privada y personal de los compañeros de trabajo, evitando realizar comentarios humillantes y de descalificación profesional.



Bélgica

socio para el desarrollo

FGTB
Central General
Juntos más fuertes

Comportamientos para una mejor convivencia en el lugar de trabajo

Saludar al momento de llegar y despedirse al momento de salir.

Dirigirse a sus compañeros y jefes de manera respetuosa, amable y asertiva.

Dar las gracias y pedir el favor.

Evitar la música fuerte.

Controlar el tono de la voz cuando se atiende al teléfono.

Mantener un estilo de timbre y volumen moderado del celular.

Mantener el puesto de trabajo en orden, limpio y en óptimas condiciones.

Consumir alimentos en los lugares destinados para ello.

Hacer un buen uso de los espacios compartidos dentro de la empresa.

Mantener los espacios de las instalaciones libres de humo.

Evitar lanzar juicios o generar comentarios que pueden afectar al equipo de trabajo.

Ser solidarios en situaciones que no tengan que ver con las funciones asignadas pero ante las cuales se está en capacidad de brindar apoyo.

Evitar expresarse de manera ofensiva sobre una persona, utilizando palabras groseras o cuestionando su origen familiar, raza, género, creencias religiosas, preferencia política, sexual o situación social.



1. Agresión con medidas organizacionales

La descalificación humillante de las propuestas u opiniones de trabajo, así como juzgar el desempeño de una persona de manera o forma ofensiva.

Restricciones a la posibilidad de hablar.

Asignación de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales.

Exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada.

Exigencias de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, cambios sorpresivos del turno laboral o la exigencia permanente de laborar en días festivos sin fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores.

Cambios del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa.

Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia, principios o valores.

Trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás trabajadores en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales.

Sometimiento a situaciones de aislamiento social mediante el constante cuestionamiento de las decisiones de una persona, la asignación de tareas degradantes, sin sentido o poco útiles o la no asignación de tareas.

Listado no exhaustivo de las conductas constitutivas de acoso laboral



2. Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social

Prohibir o restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona.

Rehusar la comunicación con una persona a través de gestos o miradas, o de no comunicarse directamente con ella.

Tratar a una persona como si no existiera, ignorarla.

3. Agresión física

Ofertas, exigencia o violencia sexual.

Observación, miradas atrevidas no consentidas o no aceptadas.

Amenazas de agresión física.

Maltrato físico, independientemente de sus consecuencias.



4. Agresión a las actitudes de la víctima

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.

Alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona.

Críticas o comentarios descalificantes a las actitudes y creencias políticas.

Críticas o comentarios descalificantes a las actitudes y creencias religiosas.

Burlas, críticas o comentarios descalificantes sobre la apariencia física, la forma de vestir, las actitudes, conductas o comportamiento de la persona.

Envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio.

5. Agresiones verbales

Comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo.

Gritos o insultos.

Críticas permanentes al trabajo de la persona.

Amenazas verbales (incluyendo las amenazas de despido).

Comentarios, chistes o bromas sexistas o degradantes.



6. Rumores

Hablar mal de la persona.

Difundir rumores.

Las conductas que **no constituyen** acoso laboral incluyen entre otras:

Situaciones aisladas.

Actos destinados a exigir disciplina.

Comunicaciones, circulares o memorandos encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral.

Realización de evaluaciones en función de los objetivos e indicadores de desempeño laboral.

Solicitar la realización de horas extras cuando sean necesarias para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa.

Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas del contrato de trabajo y/o de las funciones y responsabilidades del cargo.



Objetivo	Actividad	Tipo de indicador	Método de cálculo	Responsable	Periodicidad
Establecer las actividades de prevención del acoso laboral, con el propósito de prevenir (disminuir la incidencia) de casos.	Establecer y divulgar política	Estructura	Política documentada y divulgada.	Gestión del talento humano	Anual
	Establecer y divulgar normas de convivencia laboral	Estructura	Normas de convivencia laboral documentadas y divulgadas.	Gestión del talento humano	Anual
	Desarrollar el programa de psicoeducación.	Proceso	Número de actividades de psicoeducación realizadas / Total de actividades programadas.	Gestión del talento humano	Mensual Trimestral Semestral Anual
		Proceso	Número trabajadores capacitados / Total de trabajadores a capacitar.	Gestión del talento humano	Mensual Trimestral Semestral Anual
		Resultado	Número de trabajadores que aprueban la evaluación asociada a la capacitación en psicoeducación / Total de trabajadores capacitados.	Gestión del talento humano	Mensual Trimestral Semestral Anual
	Conformar el comité de convivencia laboral	Estructura	Comité de convivencia conformado.	Gestión del talento humano	Anual
	Definición del procedimiento para corregir conductas de acoso laboral	Resultado	Procedimiento para el manejo de situaciones constitutivas de acoso laboral documentado y divulgado.	Gestión del talento humano	Anual

Resumen de objetivos, actividades e indicadores



Objetivo	Actividad	Tipo de indicador	Método de cálculo	Responsable	Periodicidad
Brindar herramientas para la implementación de actividades correctivas del acoso laboral, con el propósito de intervenir tempranamente y disminuir los efectos adversos.	Atención de eventos sugestivos de acoso laboral	Proceso	Número de reportes de acoso laboral presentados en un periodo de tiempo determinando.	Comité de convivencia laboral	Mensual Trimestral
		Resultado	Número de eventos atendidos que conciliaron / Total de eventos reportados al comité.	Comité de convivencia laboral	Mensual Trimestra
		Resultado	Número de eventos atendidos que fueron remitidos a la dirección de la empresa o a la autoridad competente / Total de eventos reportados al comité.	Comité de convivencia laboral	Mensual Trimestral Anual

AGRADECEMOS SU ATENCIÓN



Bélgica
socio para el desarrollo

