



POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS



**Documento
Técnico**

Programa Prevención de la Violencia
Laboral, Sexual y de Género

**Positivamente
más**



Positiva Prevención





Modelo de Abordaje Psicosocial POSITIVAMENTE MAS

Documento Técnico

Programa prevención de la violencia laboral, sexual y de género

José Luis Correa López
Presidente

Carlos Iván Heredia Ferreira
Vicepresidente de Promoción y Prevención

Dirección Técnica
Luana Betsy Polo Cortés
Ps. Profesional Especializada
Gerencia de Investigación y Control del Riesgo

Colaboración Técnica
Equipo Experto
PRESTASALUD COLOMBIA SAS

Corrector de estilo
PRESTASALUD COLOMBIA SAS

Revisión Diseño y Diagramación
Elvia Yolima Guzmán
Andrés Gallón Restrepo

Diseño Portada y Diagramación
PRESTASALUD COLOMBIA SAS

Derechos Reservados Positiva noviembre 2023

Para citar esta publicación: (2023). “Documento Técnico-Programa prevención de la violencia laboral, sexual y de género”. Positiva Compañía de Seguros S.A. “https://psicobox.positiva.gov.co/documentos-programa-violencia-laboral_priv”

Todos los derechos reservados de Positiva Compañía de Seguros S.A. Se prohíbe la reproducción o copia total o parcial de este material sin expresa autorización. Se prohíbe la venta de este material ya que es un documento técnico educativo realizado para las empresas afiliadas a Positiva Compañía de Seguros / ARL.

Objetivo General	10
Objetivos Específicos	11
Componente Organizacional Programa Prevención de la Violencia Laboral, Sexual y de Género	12
Componente Humano Programa Prevención De La Violencia Laboral, Sexual y de Género	12
Palabras Claves	12
Marco Legal	15
Alcance	24
Evaluación del Desempeño Psicosocial Empresarial	24
Resultados De La Evaluación de la Madurez en la Gestión Organizacional en Riesgo Psicosocial	25
Programas	26
Programa de Intervención Prevención del Acoso Laboral, Sexual y de Género	27
Metodología para el Desarrollo del Programa Acoso Laboral, Violencia Sexual y De Género Dentro de los SG-SST	29
Fase 1: Población Programa de Prevención del Acoso Laboral y la Violencia Sexual y de Género	30
Fase 2: prediagnóstico: revisión fuentes de información	32

Fase 3: Generación de hipótesis de negocio	34
Fase 4: Evaluación inicial	40
Fase 5: Caracterización de la población	40
Fase 6: Definición de Acciones de Intervención	42
Fortalecimiento de Competencias Organizacionales	43
Fortalecimiento de Competencias Humanas	50
Fase 7: Evaluación final e indicadores de medida para conocer impacto	56
Fase 8: Entrega de Resultados y Retroalimentación Corporativa	59
Fase 9: Inicio De Nuevo Ciclo Con Nuevos Trabajadores	60
Apéndices	62
Apéndice A. Conformación Comité De Convivencia Laboral	62
Apéndice B. Centros De Escucha-Puntos Seguros	68
Apéndice C. Protocolo y Ruta de Atención a Víctimas de Violencia Laboral, Sexual y de Género	71
Apéndice D. Política Prevención de la Violencia Laboral, Sexual y de Género	74

Apéndice E. Desarrollo Metodológico del Taller	76
Microciclo I	77
Microciclo II	87
Conceptualización:	91
Microciclo III	95
Apéndice F. Cartilla Comité de Convivencia Laboral: Más allá de la norma	99
Alcance	100
Apéndice G. Ficha Técnica	110
Apéndice J. Normatividad Violencia y Acoso Laboral	112
Referencias Bibliográficas	126





Implementar un programa de prevención de la violencia laboral, sexual y de género en una empresa es un paso crucial para garantizar un entorno laboral seguro, respetuoso y productivo para todos los empleados. La implementación de este programa es una medida de cumplimiento legal, pero sobre todo también un compromiso firme con el bienestar y la igualdad en ámbito laboral. Es así como el propósito fundamental de este programa es crear una cultura organizacional que promueva el respeto, la diversidad y la tolerancia cero hacia cualquier forma de acoso. Por ello, su enfoque debe estar alineado con los valores fundamentales de las empresas afiliadas, donde cada individuo debe ser valorado, escuchado y protegido.

El programa de prevención de acoso laboral establece pautas claras y procedimientos efectivos para prevenir, identificar y abordar cualquier incidente de acoso. Ofrece canales de comunicación abiertos y confidenciales para que los empleados puedan informar sobre cualquier situación que contravenga las políticas de prevención de la violencia laboral, sexual y de género. Además, el programa contempla la capacitación regular a todos los niveles de la organización para aumentar la conciencia sobre el acoso laboral, sus diferentes formas y las estrategias para prevenirlo.

De esta manera, se espera empoderar a los empleados y a los líderes para reconocer y actuar de manera efectiva ante cualquier situación que vaya en contra de los principios éticos y valores corporativos. Por tanto, es importante que exista un compromiso declarado por parte de la alta dirección que permita lograr un ambiente laboral inclusivo donde cada persona se sienta segura, respetada y capaz de desarrollar su potencial al máximo.

Este programa tiene como objetivo construir de manera conjunta una cultura empresarial que rechace el acoso en todas sus formas y promueva la dignidad y el respeto mutuo. En consecuencia, el lugar de trabajo será un espacio donde el acoso no tenga cabida y donde la igualdad y el respeto sean los pilares fundamentales del éxito colectivo.



Brindar a los representantes empresariales, coordinadores del SG-SST y/o directores de talento humano o quienes hagan sus funciones, herramientas para la gestión del Programa de prevención de la violencia laboral, sexual y de género que permitan, desde nuestro modelo de abordaje en prevención y promoción psicosocial, orientar acciones realizables en el ámbito empresarial a corto y mediano plazo.

La implementación de este programa busca generar capacidades técnicas en los equipos de trabajo, asegurar procesos de transformación hacia una cultura organizacional más empoderada, más creativa, más productiva y en general, más humana, con la madurez y desempeño que hoy exige el mundo laboral.

**¡BIENVENIDOS a
POSITIVAMENTE MÁS!**

Objetivos Específicos

Los objetivos específicos se definen a partir del componente organizacional y el componente humano. A continuación, se exponen los objetivos propuestos para cada componente

Componente Organizacional Programa Prevención de la Violencia Laboral, Sexual y de Género

- Definir la Hipótesis del Negocio suscrita para materializar las acciones organizacionales a implementar a partir del ejercicio reflexivo propuesto.
- Disponer la herramienta Psicobox para identificar el Nivel de desempeño Psicosocial Organizacional de la empresa. Esto con el fin de priorizar las acciones a desarrollar en el plan de trabajo y proyectar de manera escalonada logros realizables hacia una cultura más equitativa e igualitaria.
- Definir en reuniones ejecutivas de trabajo, objetivos corporativos que orienten acciones materializables en torno al fortalecimiento en la prevención de la violencia laboral, sexual y de género, a través de la toma de decisiones basadas en las necesidades empresariales.
- Plasmar en acuerdos de voluntades los logros deseados a través de compromisos que aseguren el avance corporativo en una línea de tiempo definida que dé cuenta de los cambios a implementar.
- Monitorear los avances y oportunidades de mejora a través de la definición de indicadores de gestión hacia la transformación cultural deseada.
- Movilizar los compromisos definidos desde la alta dirección a través de campañas y canales de comunicación efectivas.

Componente Humano Programa Prevención De La Violencia Laboral, Sexual y de Género

- Definir las poblaciones que la organización considere objeto de intervención para fortalecer las competencias humanas en el marco de la Prevención de la Violencia Laboral, Sexual y Género.
- Gestionar los canales de comunicación y agendamiento de las poblaciones a intervenir y definir la logística de las jornadas.
- Permitir los tiempos de implementación que requiere el programa para la generación de competencias en los colectivos poblacionales.



Palabras Claves

Acoso Laboral: Comportamiento persistente y negativo que tiene lugar en el entorno laboral, puede expresarse como el hostigamiento, la intimidación, la discriminación o la victimización hacia un empleado.

Ambiente Laboral Saludable: Entorno laboral que fomenta el respeto, la colaboración y la igualdad y promueve relaciones laborales positivas que evitan y previenen el acoso.

Apoyo Psicológico y Asesoramiento: Recursos proporcionados a las víctimas de acoso laboral para brindarles apoyo emocional, asesoramiento y orientación durante y después de la situación de acoso.

Capacitación en Prevención: Programa de formación destinado a los empleados y líderes para propiciar la implantación de herramientas y estrategias para abordar el acoso laboral, sus formas de identificación, prevención y acción en casos de presenciar o de ser víctima de acoso.

Consecuencias Disciplinarias: Medidas que se aplican a los acosadores luego de que se ha comprobado la veracidad de un caso de acoso laboral, pueden incluir sanciones, advertencias o despidos.

Cultura Organizacional: Conjunto de valores, normas y comportamientos que prevalecen en una empresa y que pueden influir en la prevención y gestión del acoso laboral.

Consecuencias del Acoso Laboral: Conjunto de efectos graves en la salud mental y física de la víctima, pérdida de productividad, disminución de la moral y clima laboral adverso. También son acciones legales contra el agresor y la empresa.

Discriminación Laboral: Trato injusto contra alguien en el trabajo debido a su raza, género, orientación sexual, religión, discapacidad u otros aspectos protegidos por la ley. Este trato crea un ambiente hostil y desigual.

Hostigamiento Laboral: Conducta persistente y no deseada que tiene como objetivo o efecto atentar contra la dignidad de una persona y crear un entorno intimidante, degradante u ofensivo en el trabajo.

Investigación Interna: Proceso mediante el cual se lleva a cabo una investigación imparcial y exhaustiva para determinar la veracidad de las denuncias de acoso laboral y tomar las acciones correspondientes.

Línea de Denuncia o Canal de Reporte: Sistema establecido por la empresa para que los empleados puedan reportar de manera confidencial y segura los casos de acoso laboral.

Mobbing: Es un término utilizado para describir el acoso laboral, haciendo hincapié en la naturaleza grupal o colectiva de las conductas abusivas hacia un empleado.

Prevención y Protocolos: Estrategias y políticas de las empresas para prevenir el acoso laboral, incluyendo capacitación, creación de canales de denuncia confidenciales y establecimiento de protocolos claros para investigar y abordar las quejas de acoso.

Política de Prevención de Acoso Laboral: Conjunto de normas, reglas y procedimientos establecidos por una empresa para prevenir, identificar y abordar el acoso laboral.

Protocolo de Actuación: Conjunto de pasos o acciones específicas que se deben seguir cuando se reporta un caso de acoso laboral. Incluye las medidas a tomar para investigar, abordar y resolver la situación.

Marco Legal

En Colombia la historia del marco legal contra el acoso laboral ha evolucionado en respuesta a la necesidad de proteger los derechos de los trabajadores y promover ambientes laborales seguros. Aunque el término específico “acoso laboral” no siempre fue explícitamente definido en la legislación, se han implementado disposiciones legales que abordan aspectos relacionados con esta problemática. Conocer el marco legal que regula el acoso laboral en Colombia y poder aplicar esa normatividad es fundamental para

propiciar ambientes laborales sanos. A continuación, se enuncian algunos aspectos fundamentales que se han desarrollado en el marco legal para la prevención del acoso laboral, la violencia sexual y de género:

- Se han implementado reglamentaciones y normativas complementarias que refuerzan la prevención y sanción del acoso laboral, promoviendo políticas internas en empresas y estableciendo protocolos para su denuncia y manejo.
- La legislación colombiana ha tenido un impacto fundamental en la concientización y prevención del acoso laboral. A través del establecimiento de protocolos de acción, mecanismos de denuncia y consolidación una cultura organizacional que prioriza el respeto y la no tolerancia hacia el acoso laboral.
- El marco legal ha generado garantías para la protección de los derechos de los empleados, propiciando un ambiente laboral seguro. El marco legal establece normas y reglamentos que buscan proteger a los empleados de cualquier forma de acoso laboral, asegurando un entorno de trabajo seguro y respetuoso.
- La legislación reconoce el derecho de los empleados a trabajar en un entorno laboral libre de acoso que no ponga en riesgo la integridad emocional, mental o física de los mismos.
- El marco legal para la prevención del acoso laboral fomenta la implementación de políticas y procedimientos que previenen el acoso, reduciendo así la probabilidad de conflictos y litigios laborales cuando se da el cumplimiento normativo.

- Se establecen sanciones legales para las empresas que no asumen el cumplimiento legal y la responsabilidad empresarial relacionada con la prevención de acoso laboral.
- En el marco legal actual se establecen responsabilidades y protocolos de denuncia que permite definir los pasos y procedimientos que deben seguirse para denunciar el acoso laboral, asegurando que los empleados sepan reportar casos de manera confidencial y segura.
- Actualmente la legislación establece las responsabilidades de los empleadores y líderes para prevenir, investigar y abordar el acoso laboral. Esto asegura una respuesta adecuada ante casos reportados.
- Legalmente se han establecido medidas de protección y reparación para las víctimas de acoso laboral.
- El marco legal incluye protecciones contra represalias o medidas disciplinarias hacia aquellos que reportan casos de acoso laboral.
- Desde la legislación se fomenta de una Cultura organizacional y bienestar laboral sustentada en el respeto y la tolerancia cero hacia el acoso.
- Se reconoce que, al prevenir el acoso laboral, se promueve el bienestar emocional de los empleados y se aumenta la moral, la productividad y la retención de talentos en la empresa.

En resumen, conocer y aplicar el marco legal para la prevención del acoso laboral en una empresa protege los derechos de los empleados y establece pautas y responsabilidades que contribuyen a generar un ambiente laboral más seguro, ético y productivo. Ahora bien, aunque la legislación ha avanzado significativamente, el desafío continúa siendo la aplicación efectiva de estas leyes y la creación de mecanismos que garanticen su cumplimiento, para prevenir y abordar adecuadamente el acoso laboral en todas las esferas laborales. A continuación, se exponen las normas más representativas relacionadas con la prevención del acoso laboral, sexual y de género:

Acoso Laboral, Sexual y de Género

Ruta legislativa



Con esta norma, se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Situaciones como maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, inequidad y desprotección laboral son realidades que se pueden presentar en las empresas. Por el, es de vital importancia que las empresas presten atención, socialicen y apliquen la Ley 1010 de 2008. Esta es una herramienta poderosa para identificar e intervenir oportunamente presuntos casos de acoso laboral y conflictos entre los trabajadores.

01 Ley 1010 de 2006:

Se establece la conformación del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. En el caso del Comité de Convivencia Laboral, la empresa debe proporcionar un rubro anual dentro del presupuesto para SST, con el fin de lograr desarrollar las actividades propuestas por este comité.

03 Resolución 0652 de 2012:

Esta norma modifica parcialmente la Resolución 0652 de 2012, específicamente los artículos 3, 4, 9 y 14, relacionados con la conformación del comité, periodo de reuniones, comités elegidos por empresa, entre otros.

04 Resolución 1356 de 2012:

El Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE elaboró el "Protocolo para Prevención y Atención de Acoso Sexual y/o Discriminación por Razón del Sexo en el Ámbito Laboral", como materialización de la política de cero tolerancia a la violencia contra las mujeres que debe primar

06 Directiva presidencial no. 03 de 2022:

Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones.

02 Ley 1257 de 2008:

El objetivo del Comité de Convivencia Laboral es liderar la puesta en marcha de mecanismos de prevención y solución de conductas de acoso laboral con el propósito de preservar la armonía laboral entre todos los trabajadores. Para tal fin, la empresa debe disponer de un procedimiento que la permita a los trabajadores conocer cuál es el paso a seguir cuando se sientan acosados laboralmente o tengan un conflicto con algún compañero.

Esta ley prescribe que «las acciones derivadas del acoso laboral caducan en tres (3) años, contados a partir de la fecha en que hayan ocurrido las conductas a que hace referencia esta ley». En otras palabras, un trabajador que está sufriendo de acoso laboral tiene un plazo de hasta 3 años para interponer la queja.

05 Ley 2209 de 2022:

en el ejercicio de la Función Pública y en línea con el Pacto por la Equidad de las Mujeres del Plan Nacional de Desarrollo 2018- 2022 "Pacto por Colombia, pacto por la Equidad", que incluye como una de las líneas de política el derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencias.

Es preciso mencionar las particularidades del acoso laboral en Colombia para la modalidad de teletrabajo.

Dificultad de supervisión: En el teletrabajo, la supervisión directa puede ser limitada, lo que puede dificultar la detección del acoso laboral. Los acosadores podrían aprovechar esta situación para comportarse de manera inapropiada sin ser detectados fácilmente.

Aislamiento del trabajador: El teletrabajo puede llevar a la sensación de aislamiento, lo que podría hacer que las víctimas se sientan más desprotegidas y menos propensas a reportar situaciones de acoso laboral.

Uso de tecnología: El acoso laboral puede manifestarse a través de medios digitales (correos electrónicos, mensajes, videollamadas, etc.) en un entorno de teletrabajo, lo que requiere políticas específicas para abordar estas formas de acoso.

Ambigüedad en límites laborales: En el teletrabajo los límites entre la vida personal y laboral pueden difuminarse, lo que hace que sea más difícil para los trabajadores identificar y reportar situaciones de acoso. Ya que pueden sentir que no cuentan con un espacio seguro para hacerlo.

Las características mencionadas permiten comprender que para abordar el acoso laboral en entornos de teletrabajo en Colombia es esencial establecer políticas y procedimientos claros que aborden estas particularidades. Esto incluye la capacitación de empleados y empleadores en la identificación y manejo del acoso laboral en un entorno remoto, así como la implementación de canales de denuncia seguros y confidenciales para que los trabajadores puedan reportar cualquier incidente sin temor a represalias. A continuación, se presentan las normas relacionadas con las diferentes modalidades de trabajo:

Modalidades de Trabajo

Ruta legislativa



Establece el reconocimiento del Teletrabajo en Colombia como modalidad laboral en sus formas de aplicación, las bases para la generación de una política pública de fomento al teletrabajo y una política pública de teletrabajo para la población vulnerable.

01 Ley 1221 de 2008:

El objeto del presente decreto es establecer las condiciones laborales especiales del teletrabajo que regirán las relaciones entre empleadores y teletrabajadores y que se desarrolle en el sector público y privado en relación de dependencia.

02 Decreto 884 de 2012:

Esta ley busca regular el trabajo en casa para aquellas situaciones ocasionales, excepcionales o especiales que se presenten en el marco de una relación laboral legales y reglamentaria con el Estado o con el sector privado. No aplica para aquellos que se encuentren bajo regímenes especiales de orden constitucional o legal.

05 Ley 2088 de 2021:

Esta ley tiene por objeto regular y promover el derecho a la desconexión laboral de los trabajadores y servidores públicos. Esto significa que los trabajadores tienen el derecho a no tener contacto con su ámbito laboral fuera de la jornada ordinaria y/o convenida, incluidas sus vacaciones o descansos.

06 Ley 2191 de 2022:

Por la cual se reglamentan los plazos y la metodología para la elaboración de la política pública de fomento e implementación del teletrabajo de que trata la ley 1221 de 2008.

10 Resolución 3792 de 2022:

Se imparten lineamientos básicos para el correcto desarrollo del trabajo en casa, los cuales deben ser atendidos por trabajadores, empleadores y administradoras de riesgos laborales.

03 Circular 041 de 2020:

Esta ley promueve, regula y establece normas de ejecución del contrato de trabajo, el cual será pactado de manera voluntaria por las partes. Estas normas serán aplicables a toda persona natural, domiciliada en el territorio nacional, así como entidades públicas, privadas nacionales y extranjeras que contraten trabajadores dentro del territorio nacional. El empleador deberá verificar el estado de salud de los trabajadores a través de exámenes médicos. El trabajo remoto debe respetar los requisitos mínimos establecidos por el empleador, y el trabajo puede prestar sus servicios desde cualquier lugar con sujeción a la jornada laboral pactada, con el acompañamiento de administradoras de riesgos laborales.

04 Ley 2121 de 2021:

Por el cual se adiciona la Sección 7 al Capítulo 6, contenido en el Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Único Reglamentario del Sector Trabajo, relacionado con la habilitación del trabajo en casa.

07 Decreto 649 de 2022:

Por el cual se modifican los artículos 2.2.1.5.3, 2.2.1.5.5, 2.2.1.5.8 y 2.2.1.5.9. y se adicionan los artículos 2.2.1.5.15 al 2.2.1.5.25 al Decreto 1072 de 2015, Único Reglamentario del Sector Trabajo, relacionados con el Teletrabajo.

08 Decreto 1227 de 2022:

Por el cual se adiciona la Sección 6 al Capítulo 6 del Título 1, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Único Reglamentario del Sector Trabajo, y se reglamenta el Artículo 17 de la Ley 2069 de 2020, y la Ley 2121 de 2021 y se regula el trabajo remoto.

09 Decreto 555 de 2022:

Alcance

Representantes Legales, directores de Talento Humano y de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Evaluación del Desempeño Psicosocial Empresarial

Como aliado estratégico del sector empresarial la ARL Positiva Compañía de Seguros ha dispuesto un instrumento, exclusivo en Colombia, que ha sido diseñado para medir la madurez en la gestión del riesgo psicosocial en el ámbito empresarial. Esta es una herramienta que permite conocer la percepción de los trabajadores y del empleador respecto a las acciones implementadas a nivel organizacional para la intervención en los factores de riesgo psicosocial y conocer el nivel de impacto alcanzado. El propósito es contar con información para articular las estrategias, las necesidades, la realidad empresarial y las posibilidades de realizar ajustes para garantizar la disposición asertiva de los recursos y procesos adelantados internamente en la empresa. Además, la herramienta cuenta con un componente específico para conocer la percepción de gestión con respecto al tema de violencia laboral, sexual y de género.

Esta herramienta, como otras, estará disponible en el Psicobox y su aplicación está determinada por la evaluación de dos componentes centrales: el empleado y el empleador.



Empleador

La aplicación de la evaluación se realizará con los líderes de SST, gerente y/o representante de talento humano, para identificar las variables sensibles que permitan orientar tanto aportes al tema de violencia laboral, sexual y de género, como a toda la gestión psicosocial que se desee implementar en la empresa.



Trabajadores

La aplicación se realizará con un grupo de entre 10 y 15 trabajadores seleccionados aleatoriamente y pertenecientes a los diferentes niveles de la organización. Incluyendo personal administrativo y operativo.

Resultado de la Evaluación de la Madurez en la Gestión Organizacional en Riesgo Psicosocial.

Los resultados de la evaluación de la madurez en la gestión organizacional en riesgo psicosocial permitirán a la empresa ajustar las estrategias a las necesidades y a la realidad empresarial. De acuerdo a los resultados y revisando con detalle la dimensión de asociada a prevención de la violencia laboral, sexual y de género la empresa deberá realizar las acciones que se enuncian a continuación:

Análisis detallado de los resultados: Revisar minuciosamente los datos recopilados para comprender las brechas existentes en las que puede haber deficiencias o áreas de mejora.

Identificar áreas de enfoque: Definir las áreas críticas, esto es aquellas que requieren atención inmediata y prioridad en la implementación de procesos de intervención.

Elaborar un plan de acción: Desarrollar un plan detallado que aborde las categorías y dimensiones identificadas para mejorar. Este plan debe ser específico, medible, alcanzable, relevante y limitado en el tiempo (objetivos SMART).

Establecer indicadores: Definir los indicadores para medir el impacto que generan las acciones que se van a implementar

Los resultados permitirán a la empresa vincular las estrategias, con las necesidades y la realidad empresarial del programa que se vaya a implementar para realizar la priorización de los GAPS.

Programas

En este momento la ARL Positiva Compañía de Seguros a cuenta con siete programas para abordar aspectos psicosociales en el ámbito laboral, a saber:

- **Programa de Prevención de la violencia laboral, sexual y de género** (grupos de 25 a 50 trabajadores con 6 horas de inversión, 2 horas semanales para un total de tres semanas)
- **Programa de Equidad, Igualdad con enfoque de Género dentro del SG-SST** (grupos de 25 a 50 trabajadores con 6 horas de inversión, 2 horas semanales para un total de tres semanas)
- **Programa de prevención y manejo de la Ansiedad y la Depresión** (grupos de 25 a 50 trabajadores con 6 horas de inversión, 2 horas semanales para un total de tres semanas)

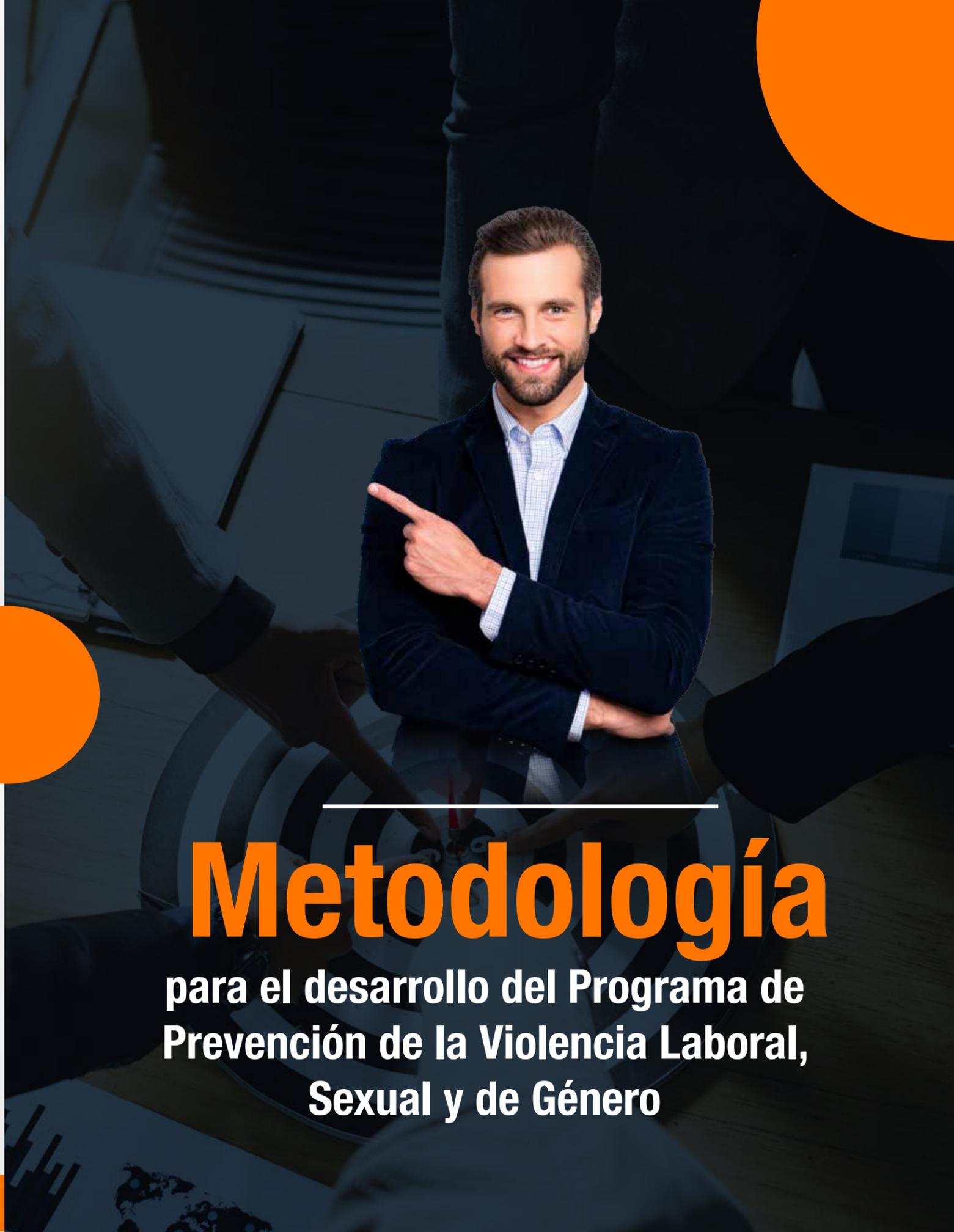
- **Programa para el Fortalecimiento del Liderazgo Consciente** (grupos de 25 a 50 trabajadores con 6 horas de inversión, 2 horas semanales para un total de tres semanas)
- **Programa de prevención y manejo de la Turnicidad, Sueño y Fatiga** (grupos de 25 a 50 trabajadores con 6 horas de inversión, 2 horas semanales para un total de tres semanas)
- **Programa de prevención de la Ideación Suicida** (grupos de 25 a 50 trabajadores con 6 horas de inversión, 2 horas semanales para un total de tres semanas)
- **Programa para el fortalecimiento de la resiliencia organizacional** “Fortaleciendo tu ser para un mejor hacer” (por grupos entre 25-50 trabajadores con 6 horas de inversión, 2 horas semanales para un total de tres semanas).

Programa de Intervención Prevención del Acoso Laboral, Sexual y de Género

El programa de prevención de la violencia laboral, sexual y de género cuenta con una evaluación previa sobre la violencia laboral, sexual y de género. Esta es una herramienta crucial para evaluar y mejorar políticas, programas o herramientas diseñadas para promover la sana convivencia en diferentes ámbitos del entorno laboral. La información recabada será el punto de partida para enfocar las estrategias y las acciones del programa y abordar así los problemas identificados durante la evaluación previa. Estas acciones estarán dirigidas al fortalecimiento de competencias organizacionales y al fortalecimiento de competencias humanas.

Intervención

El proceso de intervención requiere dos horas por parte del empleador y seis horas para los trabajadores en jornadas distribuidas en tres momentos de intervención con un grupo de 25 a 50 trabajadores. Estas jornadas están diseñadas con acciones de entrenamiento en competencias humanas con una metodología de microciclos de gestión que incluye juegos interactivos, tareas a desarrollar, ejercicios participativos, jornadas de reflexión y conceptualización, dinámicas grupales, videos para la reflexión y ejercicios de prácticas saludables, en entre otros.



Metodología
para el desarrollo del Programa de
Prevención de la Violencia Laboral,
Sexual y de Género

Fase 1

Población Programa de Prevención de la Violencia Laboral, Sexual y de Género

Para asegurar el éxito y la efectividad en la implementación del programa es necesario que la empresa realice la selección de un grupo de 25 a 50 trabajadores. Dado que este programa está destinado a promover una sana convivencia y prevenir el acoso laboral se recomienda incluir a diversos grupos de la empresa. A continuación, se mencionan algunos grupos de trabajadores que podrían participar en un programa de este tipo:

Afectados o víctimas potenciales: Aquellas personas que puedan haber experimentado o estén en riesgo de sufrir acoso es crucial. El programa puede incluir estrategias de apoyo y orientación para estas personas.

Grupos de trabajo o equipos específicos: Aquellas personas que pertenezcan a equipos de trabajo específicos permitirían abordar dinámicas internas, mejorar la comunicación y fomentar relaciones saludables entre compañeros.

Empleados nuevos: Aquellas personas que hayan ingresado recientemente. Pues el programa permitirá establecer desde el principio las expectativas de comportamiento y promover una cultura de respeto desde el inicio de su trayectoria en la empresa.

Todos los empleados: Aquellas personas que tienen un vínculo laboral con la empresa, dado que la promoción de una cultura de respeto, tolerancia y convivencia saludable es responsabilidad de todos en la empresa.

Comité de Convivencia Laboral: Aquellas personas que pertenecen al comité encargado de manejar temas de convivencia. Sus integrantes deben participar activamente en el diseño y la implementación del programa. Esto asegura una coordinación efectiva y un enfoque más detallado.

Líderes y gerentes: Los líderes desempeñan un papel clave en la promoción de un entorno laboral seguro y respetuoso. Capacitar a los líderes en la prevención del acoso y la promoción de la convivencia saludable puede ayudar a establecer un compromiso en todos los niveles de la empresa.

Recursos humanos y departamento de bienestar: Aquellas personas que pertenecen a estos equipos pueden ser fundamentales en la implementación del programa, ya que gestionan las políticas, la formación y la gestión de casos relacionados con el acoso laboral.

Fase 2

Prediagnóstico: revisión fuentes de información

Dentro del componente de evaluación empresarial se contempla la revisión de fuentes de información para revisar procesos y estrategias implementadas por la organización, así como el uso de herramientas para la gestión empresarial e intervención en el riesgo psicosocial de manera directa o indirecta.

Es importante que como empresa se pueda suministrar la documentación que se requiere de acuerdo al Programa de prevención de la violencia laboral, sexual y de género. Dado que este es un insumo para realizar hacer un acompañamiento y acercamiento significativo a la realidad organizacional. Dentro de la información que se requiere revisar están los elementos que se mencionan a continuación:

- **Batería riesgo psicosocial de los dos últimos años:** Resultados con niveles de riesgo en áreas críticas de acuerdo a sus dominios y dimensiones.
- **Resultado de las evaluaciones realizadas en clima y cultura organizacional:** Variables que afectan la percepción que los trabajadores tienen en su ambiente de trabajo, pueden incluirse temas de acoso laboral, sexual y de género.

- **Consolidado evaluaciones de desempeño de los últimos tres años:** Metodologías, procesos de sensibilización, evaluaciones, resultados y retroalimentación de los procesos, planes de mejora y seguimiento a indicadores. En estos procesos se puede incluir índices de acoso laboral, sexual o de género.
- **Matriz de seguimiento de ausentismo e incapacidades:** Registro de trabajadores que en el último año se han ausentando por diagnósticos asociados a riesgo psicosocial.
- **Perfil sociodemográfico:** Características principales de la población trabajadora para enfocar acciones adecuadas y oportunas para el control de los riesgos laborales y reconocer las necesidades específicas que pueden tener los trabajadores respecto al Programa que se va a implementar.
- **Planes de carrera y ascensos:** Programas que permitan identificar los medios y espacios para potenciar el crecimiento del negocio, mientras se profesionalizan las técnicas y aptitudes de los empleados. En ello, se puede evidenciar la presencia o ausencia de coherencia con la prevención del acoso laboral, sexual o de género.
- **Sistema de vigilancia epidemiológico:** Registros que evidencien la existencia de un sistema de vigilancia epidemiológico para dar cuenta de las actividades que se derivan de ahí, la población objetivo, los diagnósticos asociados a factores de riesgo psicosocial y si existen trabajadores en procesos de calificación o calificados por la ARL con una enfermedad laboral de origen psicosocial.
- **Selección de personal:** Protocolos del proceso de selección de personal, desde la fase del reclutamiento hasta el proceso de contratación con el fin de identificar criterios y objetivos que eviten el acoso laboral, sexual o de género.

- **Revisión de perfiles de cargo:** Perfiles de cargo para identificar si se encuentran diseñados según las competencias técnicas, profesionales y formativas. También permiten reconocer características que puedan inducir algún tipo de acoso laboral, sexual o de género.

- **Casos de acoso laboral y gestión del comité de convivencia laboral:** Evidencias de casos de acoso laboral, discriminación u otras situaciones que puedan afectar la convivencia en el trabajo.

Como mencionábamos anteriormente, esta revisión documental permite conocer la dinámica de la cultura organizacional, elemento fundamental para direccionar la toma de decisiones, el diseño de estrategias y el ajuste de acciones de acuerdo a las necesidades existentes. De esta manera, se garantizará la asertividad e impacto de la implementación.

Es importante el suministro de la información por parte de la empresa, ya que dicha información permitirá apoyar la fase diagnóstica y direccionar acciones ajustadas a las necesidades organizacionales. Esta información se manejará con absoluta confidencialidad y el propósito está orientado al mejoramiento organizacional. El análisis de los datos obtenidos brindará herramientas para lograr identificar los recursos que la empresa dispone en la promoción, prevención e intervención de los riesgos psicosociales.

Fase 3

Generación de hipótesis de negocio

Para el fortalecimiento de competencias organizacionales es importante identificar las hipótesis de negocio. Es decir, los supuestos claves que se formulan sobre ciertas acciones o intervenciones que podrían impactar en la mitigación de los riesgos psicosociales en el entorno laboral. En este caso, en los riesgos asociados a la prevención de la violencia laboral, sexual y de género. Estas hipótesis proporcionan una base para el diseño, la implementación y la evaluación del programa. Para ello, se deben establecer las preguntas de transformación que se relacionen más con los indicadores corporativos.

Establecer una hipótesis de negocio implica comprender y analizar diferentes aspectos del mercado entre ellos: los clientes potenciales y la viabilidad económica. A continuación, se sugiere una metodología llamada Model Canvas que involucra escenarios reflexivos que facilitan la generación de hipótesis de negocio frente al tema de la prevención de la violencia laboral, sexual y de género. Utilizar el Business Model Canvas en el contexto de violencia laboral implica considerar aspectos específicos relacionados con este tema. Aquí hay una adaptación de cómo se podría aplicar el Canvas para llegar a una hipótesis de negocio centrada en este tema:

- **Segmentos afectados:** Identificar los diferentes grupos o segmentos de empleados que podrían ser afectados por estos tipos de violencia en el entorno laboral.

- **Impacto y consecuencias:** Reflexionar sobre el impacto de estas situaciones en los empleados y la organización. ¿Cómo afecta a la moral, la productividad y el bienestar general?
- **Medios de prevención:** Explorar posibles métodos y estrategias para prevenir y abordar estos tipos de violencia en el lugar de trabajo.
- **Recursos y apoyo necesario:** Identificar los recursos necesarios para implementar medidas preventivas y de apoyo para las víctimas, como capacitación, líneas de ayuda, políticas claras, entre otros.
- **Canales de comunicación:** Considerar acciones para comunicar las políticas, procedimientos y recursos disponibles para enfrentar estos tipos de violencia.
- **Cultura organizacional y cambio:** Reflexionar sobre la manera en que la cultura organizacional actual puede estar contribuyendo o frenando la prevención de estas situaciones y considerar posibles cambios para abordar el problema.
- **Alianzas y apoyo externo:** Pensar en posibles alianzas con organizaciones externas o expertos en el tema que puedan brindar apoyo y orientación.
- **Costos y beneficios:** Evaluar los costos potenciales de implementar medidas preventivas y de apoyo, así como los beneficios a largo plazo para la empresa y los empleados.

Al reflexionar sobre cada uno de estos puntos dentro del Modelo Canvas se podrán generar hipótesis sobre las posibilidades para abordar, prevenir y responder a la violencia laboral, sexual y de género

nero en el lugar de trabajo. Estas reflexiones permitirán identificar áreas de oportunidad, posibles estrategias de intervención y políticas que podrían implementarse para promover un ambiente laboral más seguro y respetuoso.

Para ello, es importante establecer una serie de preguntas de transformación que se relacionen con los indicadores corporativos. A continuación, se hacen algunas sugerencias:

- ¿Cuáles son los objetivos estratégicos de la compañía y cómo podrían facilitarse con la implementación de este programa?
- ¿Cuáles son los principales dolores a nivel de negocio? ¿Qué necesitan mejorar? Y ¿Cómo podría ayudar este programa a mejorarlos?
- ¿Cuál de estos indicadores de negocio se puede apalancar al mejorar las condiciones psicosociales a partir del programa que se va implementar?
- ¿Cómo se proyecta la materialización de un impacto positivo en la empresa con este programa?
- ¿Cuál es la comprensión actual sobre la importancia de la prevención del acoso laboral la violencia sexual y de género en el entorno laboral y su impacto en el éxito empresarial?
- ¿Cómo puede la sana convivencia influir en la cultura corporativa y en la dinámica de trabajo dentro de empresa?
- ¿Qué desafíos se pueden anticipar ante la implementación del programa de prevención del acoso laboral la violencia sexual y de género?

- ¿Cómo la prevención del acoso laboral, la violencia sexual y de género puede afectar positivamente los indicadores clave de rendimiento y el éxito general de la empresa?
- ¿Qué recursos o cambios serían necesarios para respaldar efectivamente un programa prevención del acoso laboral, la violencia sexual y de género en los equipos de trabajo o departamentos? ¿Qué aspectos podría modificar la empresa?
- ¿Cuál es la visión sobre el papel de los líderes y gerentes en la promoción y apoyo a la sana convivencia en el lugar de trabajo?
- ¿Qué estrategias se proponen para fomentar la participación y el compromiso de los empleados en relación con la prevención del acoso laboral, la violencia sexual y de género?
- ¿Cómo se puede comunicar la importancia y los beneficios de propiciar la prevención del acoso laboral, la violencia sexual y de género en los equipos de trabajo o departamentos para promover su aceptación y participación?
- ¿Qué métricas o indicadores se requieren para evaluar el éxito y el impacto del programa de prevención del acoso laboral, la violencia sexual y de género en nuestro entorno laboral?
- ¿Qué obstáculos se pueden anticipar en la implementación de este programa y cómo se podrían superar de manera conjunta?

Ahora bien, a continuación, se presentan algunas hipótesis que pueden aportar a la definición de la hipótesis de negocio.

- Implementar un programa de capacitación y sensibilización sobre el acoso laboral disminuirá el número de incidentes reportados de acoso laboral en un periodo de tiempo determinado.
- Establecer y comunicar claramente las políticas y procedimientos para prevenir el acoso laboral, generará una percepción positiva por parte de los empleados sobre la existencia de un ambiente laboral seguro y respetuoso.
- Promover canales de denuncia seguros y confidenciales incrementará la confianza de los empleados en estos mecanismos y, como resultado, aumentará la cantidad de denuncias y reportes de casos de acoso laboral. Lo que indicará una mayor conciencia y disposición para abordar el problema.
- Implementar medidas efectivas para prevenir y abordar el acoso laboral reducirá la rotación de personal, dado que los empleados se sentirán más seguros y motivados para permanecer en la empresa.
- Eliminar o reducir significativamente el acoso laboral mejorará la productividad y el ambiente laboral; dado que se promoverá un entorno más colaborativo y positivo entre los empleados.

Estas hipótesis pueden guiar el desarrollo e implementación de estrategias específicas para abordar la fatiga en el lugar de trabajo. Evaluar su eficacia y ajustarlas según los resultados obtenidos es clave para garantizar el éxito y el impacto positivo del programa en la empresa.

Fase 4

Evaluación inicial

En esta fase se aplicará a todos los trabajadores participantes una evaluación previa a través del enlace socializado previamente por el psicólogo a cargo del proceso. Para asegurar el éxito de la implementación del programa se requiere lograr la disponibilidad del personal para la realización de la prueba y contar con acceso a internet en el momento de la prueba.

Fase 5

Caracterización de la población

Después de realizar la evaluación de acoso laboral se procederá a realizar la caracterización de la población. Ello implica analizar y comprender los datos recopilados para identificar patrones, áreas de riesgo y fortalezas en relación con el acoso laboral.

La caracterización de la población en cualquier programa de intervención del riesgo psicosocial es fundamental para entender las particularidades y necesidades específicas de los trabajadores en relación con los factores psicosociales en su entorno laboral. Esta caracterización se enmarca en la prevención de la violencia laboral, sexual y de género teniendo en cuenta:

Tendencias y patrones: Análisis de los resultados para identificar las tendencias en los datos recopilados, señalando patrones en los casos reportados, frecuencia, áreas departamentales o categorías específicas.

Gravedad y tipos de acoso: Clasificación de los casos reportados según su gravedad, tipos de acoso (psicológico, sexual, discriminación, etc.) y áreas de la empresa donde son más comunes.

Segmentación de grupos: Caracterización demográfica, analizar los datos según la edad, género, nivel jerárquico, antigüedad en la empresa, áreas departamentales, entre otros; para identificar posibles diferencias o patrones específicos.

Evaluación por departamentos o unidades: Identificación de áreas o equipos donde el acoso laboral es más prevalente o si hay departamentos con bajos índices, lo que podría revelar buenas prácticas o políticas efectivas.

Identificación de factores asociados: Análisis del entorno laboral, las dinámicas de equipo, políticas internas y prácticas de gestión que podrían estar asociadas con los casos de acoso laboral.

Riesgos y factores contribuyentes: Identificar aspectos asociados como la cultura organizacional, la carga de trabajo, la comunicación, la supervisión o la capacitación que puedan influir en la aparición del acoso laboral.

Necesidades y acciones: Identificación de las áreas de la empresa con mayores necesidades de intervención, así como las prácticas exitosas que podrían replicarse en otras áreas.

Estrategias de prevención: Diseño de estrategias específicas para prevenir el acoso laboral y mejorar la cultura organizacional.

Comunicación y acción: Difusión de los resultados de la evaluación para promover la importancia de prevenir del acoso laboral, la violencia sexual y de género.

Políticas y gestión de mejoras: Implementación de políticas, procedimientos o mejoras en la gestión que puedan contribuir a reducir o eliminar el acoso laboral.

Esta caracterización de la población es esencial para dirigir acciones específicas y enfocadas en la prevención; así como para fortalecer la cultura y el ambiente laboral en la empresa.

Fase 6

Definición de Acciones de Intervención

Para favorecer la implementación de los programas ofrecidos por ARL Positiva Compañía de Seguros y garantizar un impacto positivo, se han diseñado una serie de acciones que contribuyen a fortalecer, tanto las competencias organizacionales, como las competencias humanas.

De modo que, según los resultados de la evaluación en la dimensión correspondiente a Violencia laboral, sexual y de género, la evaluación de desempeño psicosocial, las hipótesis de negocio generadas y la revisión de fuentes de información, se proponen una serie de acciones para validar las hipótesis que se construyeron previamente. Estas acciones están organizadas en dos componentes, a saber: fortalecimiento de competencias organizacionales y fortalecimiento de competencias humanas. A continuación, se exponen las acciones propuestas para cada uno de los componentes.

Fortalecimiento de Competencias Organizacionales

Conformar o actualizar el comité de convivencia laboral.

El comité de convivencia laboral es una herramienta y acción estratégica que permitirá la creación de una cultura organizacional armonizada con la sana convivencia, la prevención del acoso laboral y cualquier manifestación de violencia dentro de las organizaciones. La implementación del comité de convivencia permitirá un mayor campo de acción a nivel empresarial y facilitará la intervención temprana en cualquier caso de acoso o violencia laboral, sexual y de género.

El propósito del programa es brindar asesorar para la conformación, estructuración y/o actualización del comité de convivencia laboral y formación de sus integrantes. Orientado así el cumplimiento de la normatividad legal vigente y la generación de una interpretación integradora que permita un abordaje más allá de la norma.

En el marco del fortalecimiento institucional y desarrollo de competencias organizacionales dentro del programa de prevención del acoso laboral se plantea la construcción, estructuración y/o actualización del comité de convivencia laboral para dar cumplimiento a lo consagrado en la normatividad legal vigente Resolución 0652 de 2012 y 1356 de 2012.

En este sentido, la empresa en cabeza de sus directivos tiene la responsabilidad de liderar y fomentar la creación de un entorno saludable, generador de bienestar, donde se reconozcan los derechos y se garantice la preservación de la salud mental de los colaboradores. (Apéndice A. Conformación de Comité)

Centro de Escucha Empresarial - Punto Seguro

Los centros de escucha son una estrategia de atención comunitaria cuyo origen se remonta a los años 2000 y 2001. Han sido utilizados por entidades religiosas para la atención comunitaria en puntos de alta vulnerabilidad. En el marco de las políticas públicas son una herramienta dispuesta para permitir que la voz social y de los necesitados sea escuchada, sirviendo como medio de catarsis para el restablecimiento del equilibrio emocional.

Esta estrategia, mediante la adopción y adaptación a los contextos laborales, proporciona a los colaboradores de las empresas un espacio definido para que puedan dar a conocer las problemáticas presentes a nivel organizacional. En este caso, aquellas vinculadas expresamente con la presencia de conductas de violencia y acoso laboral. Los centros de escucha son una forma de prevención y de asistencia que considera las necesidades en el ámbito laboral, en torno a la intervención en los factores de riesgo psicosocial. (Apéndice B. Centros de Escucha)

Tenga en cuenta los profesionales que podrían hacer parte de este centro de escucha:

Profesionales de Recursos Humanos: Pueden liderar este centro y estar involucrados en la recepción y gestión de las denuncias.

Abogados Laborales: Para asegurarse de que se cumplan las leyes y regulaciones laborales pertinentes en el manejo de las denuncias.

Psicólogos o Asesores en Salud Mental: Para brindar apoyo y orientación a los empleados que han experimentado situaciones de acoso o estrés laboral.

Representantes del Comité de Ética: Pueden tener un rol en la supervisión y asegurar que se sigan los procedimientos éticos y justos.

Gerentes o Líderes de Equipo: Pueden estar capacitados para actuar como puntos de contacto inicial o para referir casos al Centro de Escucha Empresarial.

Representantes sindicales o delegados de empleados: Si la empresa cuenta con ellos, pueden colaborar en la implementación y supervisión del Punto Seguro.

Especialistas en Diversidad e Inclusión: Pueden aportar conocimientos específicos para abordar casos relacionados con discriminación o exclusión en el lugar de trabajo.

Chat Corporativos o Línea Segura

Con el fin de realizar asesoría a las empresas aliadas para la implementación de los Centros de Escucha haciendo uso de las nuevas tecnologías, se propone la creación de un chat corporativos o línea segura que permita a los usuarios acceder para dar a conocer las situaciones, amenazas, reportes, etc.

A través de este medio los empleados podrán acceder a la orientación, asesoría y restablecimiento emocional, así como a la activación de rutas y protocolos. La línea segura tendrá una dinámica de funcionamiento según la capacidad técnica, administrativa y operativa de la empresa. Se recomienda definir un horario de atención.

Protocolo y/o Ruta De Atención Víctimas Violencia y/o Acoso Laboral

Dentro de las acciones contempladas por el programa esta adopción del protocolo y/o ruta de atención a víctimas de violencia sexual y/o acoso laboral en la organización. Se trata de una herramienta práctica y de gran utilidad que establece las actuaciones que debe realizar la empresa cuando presente un caso sospechoso o confirmado de acoso laboral, violencia sexual o de género.

El protocolo indicará el paso a paso para dar una atención oportuna y garante de derechos al interior de la organización y, bajo el establecimiento de la interinstitucionalidad. Se contempla la activación complementaria de rutas para la generación de las medidas asistenciales necesarias.

En suma, la ruta y/o protocolo de atención para las víctimas de violencia y/o acoso laboral es un insumo para la empresa y los trabajadores que ofrece vías de actuación bajo la presencia de conductas que atenten contra la sana convivencia y afecten la integridad física y psicológica de una persona en el contexto organizacional. (Apéndice C. Protocolo de atención a víctimas)

Capsulas Sanamente

Las Capsulas Sanamente son una estrategia diseñada para las organizaciones cuya orientación tiene un enfoque de promoción y prevención permanente al interior de las empresas. Tienen como objetivo instaurar en la cultura organizacional conductas, creencias y valores orientados al respeto por el otro, la generación de espacios saludables y la construcción de la sana convivencia como medio para el desarrollo individual y colectivo.

Su funcionamiento estará compartido por el área de comunicaciones, talento humano, SST y comité de convivencia laboral. Las Capsulas Sanamente son una publicación con mensajes cortos asociados a la prevención de la violencia y acoso laboral y promoción de una sana convivencia. Las publicaciones se realizarán durante los primeros cinco días de cada mes, en formato de video y serán distribuidas por las redes sociales internas y personales.

Programa de inducción y reinducción en prevención de la violencia y acoso laboral

La implementación de un programa de inducción de prevención de la violencia y acoso laboral ayuda a mantener el compromiso y

la sensibilización de los empleados con estos valores, favorece los procesos de gestión del talento humano y brinda respaldo jurídico. Por supuesto, esto contribuye a la preservación de la salud mental.

Por ello, se propone el programa de inducción y reinducción que tiene como objetivo establecer procesos y programas específicos para la prevención de la violencia y el acoso laboral y, la promoción de la sana convivencia a través de la instauración de una cultura basada en el respeto y el reconocimiento de la dignidad humana, en armonización con la cultura organizacional y estructura administrativa.

Los programas de inducción y reinducción son una herramienta de gran utilidad para adelantar procesos de promoción y prevención. La implementación de un programa autónomo e independiente de inducción y reinducción en prevención del acoso y la violencia laboral es una estrategia que garantizará que todos los empleados estén alineados con la cultura organizacional, protocolos y políticas de la empresa.

Esta labor que será encabezada por el Comité de convivencia laboral, en complementariedad a las acciones adelantadas desde SST y talento humano. En la inducción se darán a conocer todas las acciones que la empresa realiza en materia de prevención de acoso y la violencia laboral, tales como: políticas, protocolos, herramientas, estrategias de intervención y reglamento interno de trabajo, entre otros.

Reestructuración cultura organizacional. La sana convivencia como valor corporativo

Los valores corporativos representan a nivel organizacional los principios que determinan un actuar específico en un contexto determinado. Son la base para el funcionamiento, pueden ser considerados como los criterios que definen la personalidad de una empresa y que son adoptados por los trabajadores, definiendo formas de ser y de actuar.

Por ello, resulta fundamental reestructurar la cultura organizacional mediante la inclusión del concepto de sana convivencia como criterio de gestión organizacional, para la instauración de una cultura enfocada la prevención de la violencia y el acoso laboral.

La inclusión de la sana convivencia como concepto o valor corporativo será un elemento fundamental para la gestión en la prevención de la violencia y acoso laboral. Como eje integrador de la cultura organizacional y con transversalidad en la planeación estratégica; permite la construcción de criterios de conducta y/o comportamientos ajustados a los principios de la empresa.

Adopción de una política de prevención de la violencia y acoso laboral

Dentro de los insumos y herramientas contempladas en el programa de prevención de la violencia y el acoso laboral se presenta la adopción de una política para complementar las acciones y estrategias a implementar en la organización.

La política para la prevención del acoso laboral y la violencia permitirá fortalecer los procesos administrativos, disciplinarios y normativos a nivel organizacional. De esta forma, se garantiza la implementación de acciones orientadas a la promoción de la sana convivencia en el ámbito laboral y la instauración de conductas basadas en el buen trato y el respeto por la dignidad humana.

Esta acción tiene como objetivo garantizar la implementación de estrategias orientadas a la generación de entornos laborales saludables que promuevan la convivencia positiva, la preservación de la salud mental, el rechazo de cualquier forma de violencia y el direccionamiento organizacional desde el reconocimiento de la dignidad humana.

Posterior a la implementación de las estrategias planteadas en el programa de prevención de la violencia y acoso laboral es necesario adelantar un proceso de socialización de los cambios efectuados con los colaboradores de la empresa en todos los niveles. (Apéndice D. Política para la prevención del acoso)

Fortalecimiento de Competencias Humanas

Con el fin de establecer un proceso de formación para los trabajadores que potencie habilidades técnicas, sociales y emocionales fundamentales para el crecimiento profesional y personal, se ha diseñado un programa por microciclos. Este programa contempla una serie de actividades distribuidas en tres ciclos cada una sesión de dos horas cada sesión.

En estas jornadas se realizarán acciones de entrenamiento en competencias humanas con una metodología de gestión que incluye juegos interactivos, tareas a desarrollar, ejercicios participativos, jornadas de reflexión y conceptualización, dinámicas grupales, videos de reflexión, ejercicio para prácticas saludables; entre otros.

Con el fin de fortalecer estrategias humanas, a continuación, se listan una serie de temas que podrían ser abordados en un proyecto educativo sobre acoso laboral, sexual y de género tanto para líderes, como para trabajadores:



Temáticas para líderes

Módulo 1:

Conciencia y comprensión del acoso laboral

Definición y tipos de acoso laboral.

Impacto del acoso en individuos, equipos y la organización.

Estadísticas y estudios sobre el acoso laboral.

Módulo 2:**Políticas y procedimientos internos**

Repaso detallado de las políticas y protocolos internos relacionados con el acoso laboral.

Cómo identificar, documentar y reportar casos de acoso laboral.

Responsabilidades y roles de los líderes en la aplicación de políticas.

Módulo 3:**Desarrollo de habilidades de liderazgo y comunicación**

Habilidades de comunicación efectiva para prevenir y manejar conflictos.

Gestión de equipos y promoción de un ambiente de trabajo saludable.

Estrategias para fomentar un liderazgo inclusivo y respetuoso.

Módulo 4:**Cultura organizacional y valores compartidos**

Importancia de la cultura organizacional en la prevención del acoso laboral.

Construcción de una cultura de respeto, inclusión y ética en el lugar de trabajo.

Rol de los líderes en la promoción y mantenimiento de una cultura positiva.

Módulo 5:**Prevención y gestión del estrés laboral**

Herramientas y técnicas para manejar el estrés y evitar situaciones conflictivas.

Promoción del equilibrio entre la vida laboral y personal para prevenir tensiones.

Módulo 6:**Liderazgo inclusivo y gestión empática**

Desarrollo de habilidades para liderar equipos diversos e inclusivos.

Importancia de la empatía y la escucha activa en la prevención y resolución de conflictos.

Módulo 7:**Evaluación y seguimiento**

Implementación de mecanismos para evaluar la efectividad de las medidas tomadas.

Creación de canales de comunicación abiertos para reportar y abordar casos de acoso.

**Temáticas para empleados****Módulo 1:****Conciencia y comprensión del acoso laboral**

Definición y tipos de acoso laboral.

Impacto del acoso en individuos, equipos y la empresa.

Sensibilización sobre conductas y situaciones que pueden ser consideradas acoso.

Módulo 2:**Políticas y procedimientos internos**

Revisión detallada de las políticas y procedimientos de la empresa relacionados con el acoso laboral.

Cómo identificar, reportar y abordar situaciones de acoso.

Responsabilidades y recursos disponibles para los empleados.

Módulo 3:

Desarrollo de habilidades de comunicación y resolución de conflictos

Habilidades de comunicación efectiva para prevenir y manejar situaciones conflictivas.

Técnicas de resolución pacífica de conflictos en el entorno laboral.

Importancia del respeto y la empatía en la interacción diaria.

Módulo 4:**Promoción de una cultura de respeto y diversidad**

Valoración de la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo.

Fomento de la cultura del respeto y la colaboración entre colegas.

Promoción de un entorno laboral donde se celebren las diferencias individuales.

Módulo 5:**Prevención del estrés y autocuidado**

Estrategias para manejar el estrés laboral y evitar conflictos.

Importancia del autocuidado y el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Módulo 6:**Sensibilización sobre acoso sexual y de género**

Conciencia sobre el acoso sexual y de género en el lugar de trabajo.

Identificación de conductas inapropiadas y límites personales.

Recursos y procedimientos para reportar situaciones de acoso sexual y de género.

Módulo 7:**Evaluación y seguimiento**

Implementación de mecanismos para evaluar la efectividad del programa.

Creación de canales de comunicación seguros para reportar y abordar casos de acoso.

Las temáticas contempladas para el de microciclos son:

Microciclo I

Temáticas

- Conceptualización
- Consciencia de conductas que representan patrones asociados a la construcción de una autoestima sana.
- Restructuración de esquemas mentales a través de la modificación de conductas mediante la toma de consciencia

Microciclo II

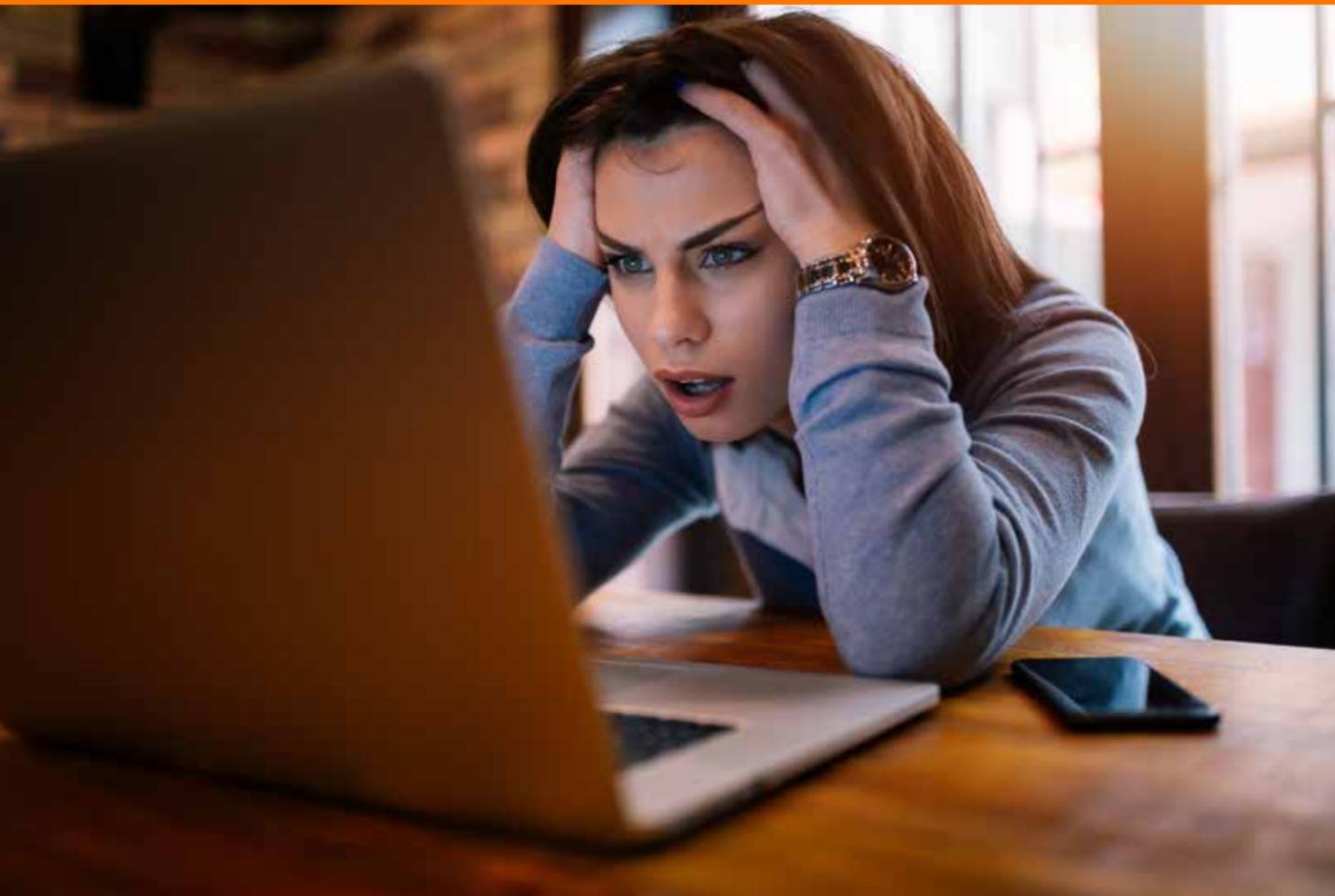
Temáticas

- Influencia de los estilos de crianza en la violencia y acoso laboral
- Autoestima
- Elementos de la autoestima
- Autoestima y los vínculos en las relaciones familiares

Microciclo III

Temáticas

- Experiencias que inspiran
- Conceptualización me reconozco.
- Reconocimiento y auto-reconocimiento
- Modificación de esquemas y patrones conductuales.
- Establecer Límites



La ARL Positiva Compañía de Seguros ha dispuesto un documento metodológico para el facilitador que brinda las herramientas prácticas para el desarrollo de cada uno de los microciclos expuestos. Se ha dispuesto para el trabajador una guía que cuenta con herramientas para potencializar sus habilidades y competencias humanas. Finalmente, se ha dispuesto una guía para las empresas, con el fin de describir las responsabilidades correspondientes en cada fase para la implementación del programa. (Apéndice E. Desarrollo Metodológico)

Fase 7

Evaluación final e indicadores de medida para conocer impacto

Con el objetivo de medir y evaluar el impacto de las acciones de intervención de los programas implementados se aplicará un Evaluación final. Este paso se refiere a una evaluación posterior a la implementación de las medidas diseñadas para abordar los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral de acuerdo a los objetivos planteados en cada programa. La evaluación final permitirá evaluar si las acciones tomadas han tenido un impacto positivo en el ambiente laboral y en la salud mental de los empleados, proporcionando información valiosa para ajustar y mejorar futuras intervenciones en el programa de riesgo psicosocial implementado.

Para conocer el impacto de las estrategias de intervención se plantean algunas consideraciones importantes:

Periodicidad de medición: Establecer un cronograma para recopilar estos datos. Puede ser mensual, trimestral o anualmente, con el fin de evaluar la evolución a lo largo del tiempo.

Comparaciones temporales: Comparar los indicadores de prevalencia antes y después de la implementación del programa para analizar su impacto.

Segmentación por grupos: Si es posible, se recomienda segmentar los indicadores por grupos demográficos, departamentos o categorías laborales para comprender mejor las dinámicas vinculadas con el acoso y la violencia laboral, sexual y de género.

Relevancia y contexto: Asegurarse de que los indicadores seleccionados sean pertinentes para la cultura y estructura de la empresa y que estén alineados con los objetivos del programa a implementar en la empresa.

A continuación, se presentan los indicadores sugeridos para el programa de prevención del acoso laboral, sexual y de género:

- **Encuestas de clima laboral y satisfacción:** Preguntas específicas que evalúen el grado de satisfacción con el ambiente laboral y la percepción de seguridad y respeto en el trabajo.
- **Tasa de denuncias y reportes de acoso:** Seguimiento de la cantidad de denuncias o reportes de acoso laboral, sexual y de género presentados durante y después del programa.

- **Ausentismo y rotación de empleados:** Monitoreo de la tasa de ausentismo y la rotación de empleados, ya que un ambiente laboral negativo puede aumentar estas métricas.
- **Participación en actividades de capacitación:** Medición de la participación en programas de capacitación sobre acoso laboral, sexual y de género.
- **Evaluación del apoyo y la confianza en las políticas:** Evaluación de la confianza de los empleados en las políticas y procedimientos de la empresa para abordar el acoso, a través de encuestas o evaluaciones anónimas.
- **Retorno de retroalimentación positiva:** Recopilación de retroalimentación positiva a través de testimonios o encuestas que reflejen una mejora en el ambiente laboral después de la implementación del programa.
- **Nivel de satisfacción con las acciones tomadas:** Evaluación de la satisfacción de los empleados con las acciones tomadas en respuesta a denuncias de acoso, destacando la eficacia de las intervenciones.
- **Indicadores de bienestar psicológico:** Encuestas de salud mental que midan el bienestar psicológico general y el impacto del programa en la percepción de seguridad y salud mental en el trabajo.

Estos indicadores proporcionan una visión integral del bienestar y la satisfacción de los empleados en relación con la prevención del acoso laboral, sexual y de género. Recordemos que la combinación

de estos indicadores permite evaluar la efectividad del programa y realizar ajustes necesarios para mejorar continuamente el ambiente laboral y la seguridad de los empleados.

Fase 8

Entrega de Resultados y Retroalimentación Corporativa

La entrega de resultados tras la implementación del programa implementado es crucial para evaluar la efectividad del mismo y para tomar medidas correctivas o continuar con estrategias exitosas. Estos resultados se entregan con el objetivo de:

- **Evaluar el Impacto del Programa:**
- **Medir el Bienestar de los Empleados:** Evaluar la percepción de los empleados sobre el ambiente laboral, estrés, satisfacción, equilibrio trabajo-vida personal, entre otros aspectos.
- **Identificar Mejoras:** Detectar áreas donde el programa ha tenido éxito y áreas que aún necesitan atención o mejora.
- **Demostrar el Retorno de la Inversión (ROI)**
- **Efectividad del Gasto:** Mostrar cómo la inversión en el programa se traduce en mejoras medibles en el bienestar y la productividad de los empleados.
- **Reducir de Costos:** Si el programa ha contribuido a reducir costos relacionados con ausentismo, rotación de personal o atención médica.

• **Guiar Futuras Estrategias:** Los resultados pueden ofrecer orientación para ajustar el programa actual o desarrollar nuevas estrategias para abordar áreas específicas de preocupación.

• **Apoyar el diseño de Políticas Empresariales:** Proporcionar datos para respaldar cambios en políticas internas relacionadas con el bienestar y la prevención de riesgos psicosociales.

• **Cumplimiento Legal y Normativo:** Mostrar el cumplimiento de las normativas y regulaciones relacionadas con la salud mental y el bienestar de los empleados.

• **Fomentar la Participación y la Comunicación:** Mostrar los resultados puede aumentar la participación y el compromiso de los empleados con futuras iniciativas.

• **Comunicar los Éxitos:** Celebrar los logros y mejoras obtenidas gracias al programa ayuda a fortalecer la cultura empresarial y motivar a los equipos.

La entrega de resultados se realizará por parte de nuestros profesionales especialistas a cargo, quienes entregarán a la empresa un informe detallado teniendo en cuenta la recopilación de las fuentes de información y actividades de intervención realizadas en cada una de las fases. Estos resultados ayudarán a la empresa a seguir avanzando hacia un entorno laboral más saludable y productivo.

Fase 9

Inicio De Nuevo Ciclo Con Nuevos Trabajadores

Los programas de intervención “POSITIVAMENTE MÁS” tienen varios objetivos centrales orientados a prevenir, identificar y abordar factores que puedan afectar la salud mental y el bienestar psicosocial de las personas en entornos laborales. Uno de los objetivos es poder dar cobertura para que un importante porcentaje de trabajadores participantes en los programas seleccionados por las empresas. Lo anterior, teniendo en cuenta que los riesgos psicosociales pueden afectar a cualquier persona, independientemente de su posición jerárquica, cargo o función laboral.

Incluir a un gran porcentaje de trabajadores en los programas de riesgo psicosocial permite una prevención más efectiva. Al tener una visión completa de la empresa y de todos sus empleados, es más probable detectar y abordar tempranamente posibles problemas de salud mental.

De igual forma, el fomento de una cultura de apoyo, al involucrar por grupos la participación en estos programas de intervención, promueve una cultura en la que el bienestar mental es valorado y apoyado por toda la organización, desde la alta dirección, hasta los empleados de niveles más bajos. Cuando los empleados se sienten apoyados en su bienestar, tienden a estar más comprometidos con su trabajo y la empresa. Además, lo anterior puede contribuir a una mayor retención de talentos, ya que se sienten valorados y respaldados.

Apéndices

Apéndice A. Conformación Comité De Convivencia Laboral Resolución 0652 y 1356 de 2012

Conformación: El comité de convivencia laboral estará compuesto por dos (2) representantes del empleador y dos (2) representantes de los trabajadores con sus respectivos suplentes. Las entidades públicas y empresas privadas podrán, de acuerdo a su organización interna, designar un mayor número de representantes. Los cuales, en todo caso, serán iguales en ambas partes.

Competencias de los integrantes del comité de convivencia laboral

Los integrantes del comité preferiblemente contarán con competencias actitudinales y comportamentales, tales como:

- Respeto
- Imparcialidad
- Tolerancia
- Serenidad
- Confidencialidad
- Reserva y ética en el manejo de información.
- Habilidades de comunicación asertiva
- Liderazgo y resolución de conflictos.

Consideraciones: En el caso de empresas con menos de veinte (20) trabajadores e comité estará conformado por un representante de los trabajadores y uno (1) del empleador, con sus respectivos suplentes.

Elección de los integrantes del comité de convivencia laboral

Empleador: El empleador designará directamente a sus representantes.

Trabajadores: Los trabajadores elegirán sus representantes a través de votación secreta que dé cuenta de la expresión libre, espontánea y auténtica de todos los trabajadores. Se hará mediante escrutinio público, cuyo procedimiento deberá ser adoptado por cada empresa o entidad pública e incluirse en la respectiva convocatoria de la elección

Restricciones: El comité de convivencia laboral de entidades públicas y empresas privadas no podrá ser conformado por servidores públicos o trabajadores a quienes se les haya formulado una queja de acoso laboral o que hayan sido víctimas de acoso laboral en los seis (6) meses anteriores a su conformación.

Consideraciones: Las entidades públicas y las empresas privadas deberán conformar un (1) comité por empresa y podrán voluntariamente integrar comités de convivencia laboral adicionales de acuerdo a su organización interna, por regiones geográficas o departamentos o municipios del país.

Funciones del comité de convivencia laboral

- Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.
- Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo que puedan ser tipificados como conductas o circunstancias de acoso laboral.
- Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dan lugar a la queja.
- Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.
- Formular un plan de mejora concertado entre las partes para construir, renovar y promover la convivencia laboral garantizando, en todos los casos, el principio de la confidencialidad.
- Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.
- Remitir la queda a la Procuraduría General de la Nación en aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista; cuando se trate del sector público. En el caso del sector privado el comité informará a la alta dirección de la empresa, cerrará el caso y el trabajador podrá presentar la queja ante el inspector de trabajo o demandar ante el juez competente.

- Presentar a la alta dirección de la entidad pública o la empresa privada las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas en caso de acoso laboral. Así como un informe anual de resultados de la gestión del comité de convivencia laboral y los informes requeridos por los organismos de control.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el comité de convivencia a las dependencias de gestión del recurso humano y salud ocupacional de las empresas e instituciones públicas y privadas.
- Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del comité que incluyan estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones. Estos deben ser presentados a la alta dirección de la entidad pública o de la empresa privada.

Roles y funciones del comité de convivencia laboral

Presidente del comité de convivencia laboral

El comité de convivencia laboral deberá elegir por mutuo acuerdo entre sus miembros, un presidente, quien tendrá las siguientes funciones:

- Convocar a los miembros del comité a las sesiones ordinarias y extraordinarias.
- Presidir y orientar las reuniones ordinarias y extraordinarias en forma dinámica y eficaz.
- Tramitar ante la administración de la entidad pública o empresa privada las recomendaciones aprobadas en el comité.

- Gestionar ante la alta dirección de la entidad pública o empresa privada, los recursos requeridos para el funcionamiento del comité.

Secretaría del comité de convivencia laboral

El comité de convivencia laboral deberá elegir entre sus miembros, por mutuo acuerdo, un secretario, quien tendrá las siguientes funciones:

Recibir y dar trámite a las quejas presentadas por escrito en las que se describan las situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.

Enviar por medio físico o electrónico a los miembros del comité la convocatoria realizada por el presidente a las sesiones ordinarias y extraordinarias, indicando el día, la hora y el lugar de la reunión.

Citar individualmente a cada una de las partes involucradas en las quejas con el fin de escuchar los hechos que dieron lugar a la misma.

Citar conjuntamente a los trabajadores involucrados en las quejas con el fin de establecer compromisos de convivencia.

Llevar el archivo de las quejas presentadas, la documentación que la soporta y velar por la reserva, custodia y confidencialidad de la información.

Elaborar el orden del día y las actas de cada una de las sesiones del comité.

Enviar las comunicaciones con las recomendaciones dadas por el comité a las diferentes dependencias de la entidad pública o empresa privada.

Citar a reuniones y solicitar los soportes requeridos para hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos por cada una de las partes involucradas.

Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del comité que incluyan estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones. Estos deben ser presentados a la alta dirección de la entidad pública o empresa privada.

Reuniones y/o comités

El comité de convivencia laboral se reunirá ordinariamente cada tres (3) meses y sesionará con la mitad más uno de sus integrantes. Extraordinariamente cuando se presenten casos que requieran de su inmediata intervención y podrá ser convocado por cualquiera de sus integrantes.

Asignación de recursos

Las entidades públicas o empresas privadas deberán garantizar un espacio físico para las reuniones y demás actividades del comité de convivencia laboral, así como para el manejo reservado de la documentación y realizar actividades de capacitación para los miembros del comité sobre resolución de conflictos, comunicación asertiva y otros temas considerados prioritarios para el funcionamiento del mismo.

Responsabilidades de los empleadores públicos o privados

Las entidades públicas o las empresas privadas, a través de la dependencia responsable de gestión humana y los programas de Seguridad y Salud en el Trabajo, deben desarrollar medidas preventivas y correctivas frente a las situaciones de acoso laboral. Con el fin de promover un excelente ambiente de convivencia laboral deben fomentar relaciones sociales positivas entre todos los trabajadores de las empresas o de las instituciones públicas y privadas, respaldando así la dignidad e integridad de las personas en el trabajo.

Responsabilidad de las administradoras de riesgos laborales

Con base en la información disponible en las entidades públicas o empresas privadas y teniendo en cuenta los criterios para la intervención de factores de riesgo psicosociales, las administradoras de riesgos profesionales llevarán a cabo acciones de asesoría y asistencia técnica a sus empresas afiliadas, para el desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral.

Apéndice B. Centros De Escucha-Puntos Seguros

Los centros de escucha son una estrategia de atención para restablecimiento de equilibrio emocional. Esta estrategia, mediante la adopción y adaptación a los contextos laborales, proporciona a los colaboradores de las empresas un espacio definido para que puedan dar a conocer las problemáticas presentes a nivel organizacional, puntualmente aquellas relacionadas con la presencia de conductas de violencia y acoso laboral. Se trata de una forma

de prevención y de asistencia que considera las necesidades en el ámbito laboral, en torno a la intervención en los factores de riesgo psicosocial.

La generación de un espacio de escucha permite acercar a las personas o población trabajadora la a posibilidad de compartir situaciones o sucesos presentes que atentan contra la integridad tanto física, como psicológica. Los centros de escucha cumplen una función terapéutica al ser espacios de catarsis para liberación de cargas y tensión; es una estrategia y herramienta con gran impacto en la psique de los colaboradores y un recurso extraordinario para adelantar acciones de gestión a nivel organizacional.

Las empresas aliadas que implementan los centros de escucha laborales denominados (puntos seguros) proporcionar a los trabajadores un espacio que permite dar a conocer situaciones que representan vulneración de derechos, asociados con la presencia de conductas de violencia y/o acoso laboral.

Funciones de Centro de Escucha laboral o Punto seguro

- Proporcionar una escucha activa y solidaria a los diferentes usuarios de la organización.
- Dar manejo confidencial a la información proporcionada por los usuarios de la empresa.
- Brindar acogida a los diferentes usuarios mediante una actitud positiva, respetuosa que genere seguridad y confianza para favorecer el establecimiento de alianzas cooperativas entre las partes.

- Establecer una conducta imparcial, libre de juicios, en los procesos de atención a usuarios que permita realizar una adecuada orientación y asesoría, garantizando el manejo adecuado de la información y sin establecimiento de juicios.
- Garantizar la confidencialidad a los usuarios durante y posterior al proceso de atención y acercamiento.
- Realizar direccionamiento requerido de acuerdo a las necesidades identificadas en los usuarios de la empresa atendidos.
- Hacer uso de las rutas y/o protocolos de atención en consideración a la naturaleza de cada caso, bajo la garantía de bienestar de los trabajadores.
- Realizar contención y aplicación de primeros auxilios psicológicos como respuesta a las atenciones en crisis resultantes en el proceso de atención.
- Otras atribuidas a las dinámica y necesidad, asociadas de manera directa con el puesto de trabajo.

Integrantes de Centro de Escucha laboral

Los puntos seguros serán coordinados por el área de talento humano y SST. Estarán conformados por integrantes del comité de convivencia laboral, líder psicosocial (cuando la empresa cuente con el cargo), profesional en psicología de la organización (generalmente es el líder de talento humano).

Operatividad de los puntos seguros

Los puntos seguros funcionaran bajo dos modalidades. La primera, como centros itinerantes ubicados en las instalaciones de la organización en un espacio que genere tranquilidad y seguridad a los usuarios y permita garantizar la privacidad y confidencialidad. Bajo esta dinámica se instalarán para su operación de forma presencial en una jornada de 2 horas semanales. La segunda, mediante el uso de las nuevas tecnologías; esto es, mediante la creación de un chat corporativo o línea segura a la que los usuarios podrán acceder para dar a conocer las situaciones, amenazas, reportes, etc. Por este medio los usuarios pueden acceder a la orientación, asesoría y restablecimiento emocional, así como a la activación de rutas y protocolos. La línea segura tendrá una dinámica de funcionamiento según la capacidad técnica, administrativa y operativa de la empresa. Se recomienda definir un horario de atención socializado a todos los niveles de la organización.

Apéndice C. Protocolo y Ruta de Atención a Víctimas de Violencia Laboral, Sexual y de Género

A continuación, se presenta el protocolo y/o ruta de atención, propuesta por ARL Positiva. Este tiene el propósito de garantizar la atención oportuna y adecuada a las víctimas de violencia y/o acoso laboral, garantizando los derechos y proporcionando el acompañamiento necesario en caso de situaciones o casos de vulneración de derechos.

Protocolo y ruta de atención violencia laboral, sexual y de género

Objetivo: Definir la metodología con que se tramitan las quejas por presunto acoso laboral ante el comité de convivencia laboral, generando espacios de resolución pacífica de situaciones de conflicto y/o catalogando como presunto acoso laboral en cumplimiento con la ley 1010 de 2006

Alcance: Aplica para todos los trabajadores de la organización, con el fin de cumplir lo establecido por la ley 1010 de 2006, por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Este procedimiento inicia con la elección y la conformación del comité, continúa con la recepción, tramite de quejas, formulación de planes de mejora, presentación a la alta dirección de las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, el seguimiento a los compromisos y culmina con la presentación de informes trimestrales de gestión del comité a las partes interesadas de su desempeño.

Normatividad

- Constitución política de Colombia, Título I, Artículo 22.
- Ley 1010 de 2006 - Ley de acoso laboral: Artículos 2,6,7,8 y 9 (Numeral 1)
- Ley 2209 de 2022- modifica el art. 18 de la Ley 1010 de 2006
- Resolución No 2646 de 2008 del Ministerio de la protección social: Riesgo psicosocial - Capítulo III Artículo 14. Numerales 1.1,1.3, 1.4, 1.6 y 1.7.
- Resolución No 2764 de 2022 del Ministerio de trabajo, por la cual se adoptan los protocolos para la prevención de riesgo psicosocial.
- Resolución No 652 de 2012 del Ministerio del trabajo, por la cual se establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.
- Resolución No 1356 de 2012 del Ministerio del trabajo, por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012.

Glosario

- **Acoso laboral:** 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 subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el sitio de trabajo, o inducir la renuncia del mismo.
- **Conflicto:** Situación que implica a dos o más personas en un campo de actuación común, cuyos objetivos pueden ser los mismos o no, y sus modos de alcanzar esos objetivos responden a valores o lógicas diferentes o contrapuestas. Son situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses y/o posiciones incompatibles donde las emociones y sentimientos juegan un rol importante y la relación entre las partes puede terminar robustecida o deteriorada, según la oportunidad y procedimiento que se haya decidido para abordarlo.
- **Acuerdo:** Trato al cual llegan las partes implicadas en la mediación, con el propósito de solucionar la controversia presentada, es necesario realizar seguimiento a su cumplimiento.
- **Resolución pacífica de conflictos:** Se basa en dirimir el conflicto entre las partes con el apoyo de interlocutores que promuevan el establecimiento de acuerdos equitativos para restablecer la sana convivencia, evitando usar métodos violentos.
- **Mediación:** Mecanismo que propicia el establecimiento de acuerdos que favorezcan a las partes involucradas en un conflicto de intereses a través del diálogo y el encuentro interpersonal. Incluye la presencia de un tercero, denominado mediador, quien facilita el intercambio de ideas y la construcción conjunta de procesos reales de conciliación.
- **Mediador(a) y miembro del comité de convivencia laboral:** Persona que apoya el manejo alternativo de situaciones conflictivas que se presentan en el diario vivir, promueve el diálogo en las relaciones interpersonales y la convivencia como estilo de vida. El mediador(a) participa en procesos de formación que lo preparan para su intervención.
- **Queja:** Escrito o comunicación a través del cual se manifiesta la insatisfacción de una persona con relación a una acción, comportamiento o hecho.

Conformación comité de convivencia laboral

Nombre de la actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
Designar representantes de la administración para el comité de convivencia laboral.	El jefe de talento humano, y-o profesional de seguridad y salud en el trabajo solicitará por escrito la designación del nombramiento de los representantes por parte del empleador al gerente. Resolución 652 de 2012/ conformación comité de convivencia laboral.	gerente / gestión humana/ profesional seguridad y salud en el trabajo	correo electrónico / circular/ oficio /
	Designar mediante correo electrónico a los representantes del empleador y sus suplentes, se deberá informar de manera escrita a los trabajadores designados.		
Realizar convocatoria	Convocar las respectivas elecciones de los trabajadores de planta, con una antelación de 8 días calendario.	Profesional de seguridad y salud en el trabajo	Formato de convocatoria elección comité de convivencia laboral, correo electrónico, cartelera institucional
	La convocatoria se podrá efectuar de manera virtual, mediante correo electrónico y publicado en cartelera.		
Realizar inscripciones.	Recibir las inscripciones de los aspirantes a ser representantes de los trabajadores de planta en el comité de convivencia laboral. Dentro de los cinco días siguientes a la divulgación de la convocatoria y divulgar la lista de candidatos. por tres días hábiles en los medios internos que tenga la empresa.	Profesional de seguridad y salud en el trabajo	correo electrónico / circular
Realizar inscripciones.	Para las elecciones se deberán hacer los siguientes pasos: Socializar mediante correo electrónico, cartelera o circular durante dos días antes de las votaciones. El listado de votantes debe especificar nombre, cargo y cedula.		

Nombre de la actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
Realizar inscripciones.	Designar los jurados de votación dentro de los tres días siguientes a la divulgación de los candidatos inscritos.	Profesional de seguridad y salud en el trabajo	correo electrónico / circular
Realizar elecciones	Las elecciones se efectuarán en un día y se cerrarán a la hora prevista de la convocatoria. Se dará apertura a la misma desde las 8:00 am hasta las 4:00 pm. Se diligenciará el formato establecido. Para las elecciones virtuales se habilitará en este mismo horario el formulario para la votación.		
Elección de secretario y presidente	Durante las votaciones los jurados deberán impartir instrucciones a los votantes de cómo diligenciar la tarjeta de votación y de cómo depositarla en la urna. una vez terminen las votaciones se procederá a abrir la urna públicamente, contar uno a uno los votos depositados sin desdoblarlos. Si el número de ellos supera el número de trabajadores que votaron, se introducirán de nuevo en la urna y se sacarán desdoblarlos se destruirán en el acto. De tal evento se dejará constancia en un formato de acta conteo de votos. Se debe anotar en la correspondiente acta el número de votos emitidos a favor de cada candidato, así como el de votos en blanco. Nota 1: Cerrada la votación, uno de los miembros del jurado leerá en voz alta el número total de votantes a todos los asistentes y se dejará constancia de ello en el acta de conteo de votos y en el listado de votantes elecciones comité de convivencia laboral.	jurados de votación	actas / formatos
	Elección de secretario y presidente		

Nombre de la actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
Elección de secretario y presidente	decisiones tomadas en cada uno de los casos. Las sesiones de reunión se podrán realizar virtualmente, en los casos que no sean posible su desarrollo presencial.	Presidente y secretario del comité de convivencia Laboral	actas / formatos
Recepción de la queja			
Recepción de la queja	Se recibe la queja mediante comunicación escrita al correo electrónico xxxxxx en el formato de queja destinado para tal fin.	Comité de convivencia laboral	correo electrónico/ formato de queja
Recibir, verificar y recepcionar la queja	Una vez recibida la queja por presunto acoso laboral, se cuenta con tres (3) días hábiles para recepcionar la queja por escrito y verificar que esté radicada en el formato, para interponer una queja por presunto acoso laboral.	Presidente y secretario del comité de convivencia Laboral	Formato de queja
Análisis de la queja	Se debe analizar el contenido de la queja. Que debe ser diligenciado completamente y contener las pruebas que la fundamenten.	Presidente y secretario del comité de convivencia Laboral.	Formato de queja
convocar a comité de convivencia laboral/ citación de las partes	Convocar a los miembros principales del Comité a sesión ordinaria o extraordinaria y citar a las partes involucradas de manera individual con fecha y hora para escuchar los hechos y realizar lo siguiente: Escuchar las partes involucradas de manera individual durante la sesión. Si el sujeto pasivo no se presenta a la segunda citación o no justifica su inasistencia, se dejará constancia en acta suscrita por los miembros del comité asistentes y se procederá al cierre y archivo de la queja.	Presidente y secretario del comité de convivencia Laboral	Formato guía de entrevista comité de convivencia laboral formato análisis del conflicto. Formato acta y seguimiento queja.

Nombre de la actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
convocar a comité de convivencia laboral/ citación de las partes	<p>Si el sujeto activo no asiste a la citación sin previa justificación antes de 48 horas, se entenderá que no existe ánimo conciliatorio y el comité deberá dar traslado al representante legal dejando constancia que se agotó el procedimiento previo y conciliatorio al interior de la organización.</p> <p>Una vez escuchadas las partes de manera individual, el comité, sin los sujetos intervinientes, realizará el respectivo análisis y establecerá la nueva fecha para realizar la conciliación con ambas partes. En la nueva sesión de conciliación el secretario hará una breve explicación de la queja presentada y de las partes intervinientes en el conflicto.</p> <p>El sujeto pasivo expondrá nuevamente los motivos por los cuales considera que se ha cometido una posible conducta de acoso laboral o las diferencias que pretenden conciliar. El sujeto activo expondrá también las razones de su comportamiento o actuación. Luego de escuchar las partes se realizará un plan de mejoramiento propuesto por los mismos trabajadores implicados, buscando un proceso de conciliación, se dejará constancia de los compromisos y sus responsables.</p> <p>Cuando en sesión de conciliación no fuese posible llegar a un acuerdo el comité de convivencia laboral dará traslado mediante oficio al representante legal, dejando constancia que se agotó el procedimiento previo y conciliatorio al interior de la empresa (se adjuntarán copias de las actas de sesión), con el fin de que se adelanten las acciones pertinentes.</p>	Presidente y secretario del comité de convivencia Laboral	Formato guía de entrevista comité de convivencia laboral formato análisis del conflicto. Formato acta y seguimiento queja.

Nombre de la actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
Realizar seguimiento	Realizar seguimiento periódico a los compromisos adquiridos que fueron objeto de la conciliación, el cual se debe reportar en el informe trimestral comité de convivencia laboral. Este seguimiento podrá ser de 3 a 6 meses, tiempo en el cual se cerrará el caso.	Secretaria comité de convivencia laboral / profesional en seguridad y salud en el trabajo	Formato acta y seguimiento queja/ Informe trimestral
Archivar las quejas presentadas	Archivar las quejas presentadas en el comité de convivencia laboral de las sesiones ordinarias y extraordinarias, con sus respectivos soportes, garantizando siempre la reserva y confidencialidad de esta información.	Presidente y secretario del comité de convivencia Laboral.	Actas de reuniones/ Archivo de comité de convivencia laboral
Elaborar y remitir informes trimestrales	Elaborar y remitir a la gerencia o al jefe de talento humano los informes trimestrales sobre la gestión del comité de convivencia laboral dentro de los quince (15) días siguientes al vencimiento de cada trimestre del año. Deben estar debidamente firmados por el presidente y el secretario del comité de convivencia laboral.	Presidente y secretario del comité de convivencia Labora	Informes trimestrales / Correo envió de informes
Elaborar y remitir el informe anual de gestión	<p>Se debe elaborar el informe anual de gestión en el formato determinado y remitir a la gerencia o jefe de talento humano dentro de los quince (15) días hábiles previos a la finalización del año, debidamente firmado por el presidente y secretario técnico del comité.</p> <p>El presidente debe presentar en el informe anual las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral.</p>	Presidente y secretario del comité de convivencia Laboral	Informe anual/ Correo soportando envió de informe

Apéndice D. Política Prevención de la Violencia Laboral, Sexual y de Género

La empresa xxxxxxxxxxxx, entendiendo las responsabilidades conferidas en el marco legal (Ley 1616 de 2013; Resolución 2646 de 2008; Ley 1010 de 2006; Resolución 652 y Resolución 1356 de 2012) y con el objetivo de brindar a los colaboradores de la organización entornos laborales saludables y seguros que protejan los derechos fundamentales en el marco del trabajo decente y bajo el reconocimiento de la dignidad humana y el respeto por la vida diseña una política para la prevención de la violencia laboral, sexual y de género. Esta política estructura e implementa acciones orientadas a la instauración de una consciencia social enmarcada en la sana convivencia en contextos laborales. En respuesta a lo anterior la organización asume la responsabilidad y el compromiso de adelantar las siguientes acciones:

- **Compromiso institucional:** La empresa se compromete a mantener un entorno laboral seguro, respetuoso y libre de acoso sexual y de género en todas sus formas.
- **Definición clara del acoso:** Se establecerá una definición clara de lo que constituye el acoso laboral, sexual y de género, incluyendo ejemplos concretos para una comprensión clara por parte de todos los empleados.
- **Canales de denuncia:** Se establecerán canales de denuncia seguros y confidenciales para reportar casos de acoso. Los canales serán accesibles para todos los empleados y permitirán generar denuncias anónimas si así lo prefieren.

- **Procedimientos de investigación:** Se establecerán procedimientos claros y justos para investigar todas las denuncias de acoso. Las investigaciones serán imparciales, completas y se llevarán a cabo de manera confidencial.
- **Medidas disciplinarias:** En caso de confirmarse un caso de acoso se tomarán medidas disciplinarias adecuadas y proporcionales. Estas medidas pueden incluir desde advertencias y capacitación, hasta sanciones más severas, dependiendo de la gravedad del caso.
- **Capacitación y sensibilización:** Se llevarán a cabo programas regulares de capacitación para todos los empleados y directivos. Estos programas se centrarán en la prevención del acoso, la promoción de la igualdad de género, la sensibilización sobre el tema y la promoción de un entorno laboral inclusivo.
- **Promoción de la cultura de respeto:** La empresa fomentará una cultura de respeto, igualdad y diversidad. Se promoverá activamente el respeto mutuo, la tolerancia y la valoración de la diversidad en el lugar de trabajo.
- **Protección de denunciantes:** Se tomarán medidas para proteger a los denunciantes de represalias. Se garantizará que aquellos que reporten casos de acoso no sufran consecuencias negativas por hacerlo y se brindará apoyo si es necesario.
- **Revisión periódica:** La política será revisada y actualizada periódicamente para asegurar su efectividad y adecuación a las normativas vigentes y las necesidades cambiantes de la empresa.

Esta política integral no solo busca prevenir el acoso laboral, sexual y de género, sino que también establece un marco sólido para abordar cualquier situación que surja, garantizando un ambiente laboral seguro, justo y respetuoso para todos los empleados.

Firma representante legal: _____

Publicada y socializada con fecha: _____

Apéndice E. Desarrollo Metodológico del Taller

Objetivo:

Identificar conductas, mandatos y patrones de repetición determinantes en los comportamientos de las personas con actitudes egocéntricas que con llevan a relaciones interpersonales nocivas. Lo anterior a través de técnica psicológica orientada hacia la toma de consciencia y reestructuración de esquemas mentales.

Objetivos específicos

Tomar consciencia de conductas que representan patrones asociados a la construcción de una autoestima sana.

Reestructura de esquemas mentales a través de la modificación de conductas mediante la toma de consciencia.

Establecer una convivencia sana y consciente a través de la reestructuración de nuestra autoestima.

Entender la autoestima como eje transversal para el establecimiento de relaciones interpersonales sanas.

Microciclo I

• Actividad número 1: Ejercicio presentación

Para dar inicio al desarrollo e implementación del programa el facilitador desarrollará una fase de presentación para crear un vínculo inicial con los participantes. Así dará lugar a la apertura de la sesión mediante palabras de bienvenida, una ronda de presentación de los participantes y, finalmente, una exposición de los temas que se abordarán en cada sesión.

Recomendaciones a considerar para la presentación de los participantes:

Área a la que pertenece

Cargo y tiempo de antigüedad

Expectativas a nivel personal frente al desarrollo del Programa

Concepto o ideas previas sobre la autoestima y el acoso.

Conceptualización: hablemos de violencia y acoso laboral



En este punto el facilitador realizará un recorrido breve a través de las consideraciones del acoso laboral de acuerdo a la Ley 1010 de 2006. Para ello, se recomienda hacer un acercamiento previo que permita tener suficiente claridad y manejo del tema para realizar la presentación con los participantes y facilitar la comprensión del contenido.

Acoso laboral de acuerdo a la ley 1010 de 2006

Se entiende por acoso laboral aquella conducta persistente y demostrable ejercida sobre un empleado o trabajador por parte del empleador, jefe, superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o subalterno, encaminada a: difundir miedo, intimidación, terror y angustia o a causar perjuicio laboral, generar desmotivación o inducir a renuncia.

El facilitador hará también un breve recorrido por las diferentes formas de violencia y acoso. Con el fin de suministrar estrategias preventivas orientadas a la protección de la dignidad humana y la promoción de salud mental desde la consideración del trabajo decente. Es vital para esto, leer detenidamente la información, comprender a cabalidad y propiciar el entendimiento de la misma por parte de los participantes. Se recomienda utilizar ejemplos para facilitar la comprensión de cada uno de los conceptos con mayor claridad.



Acoso sexual:

Cualquier comportamiento, verbal o físico de naturaleza sexual que tenga el propósito o atente contra la dignidad de una persona. En particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo



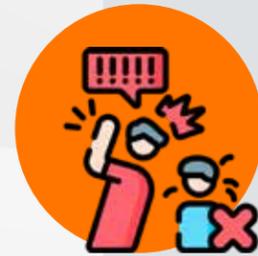
Acoso laboral o mobbing:

En la ley orgánica 5/2010 que modificó el código penal, el acoso laboral se define como una conducta de hostigamiento psicológico que en el marco de cualquier actividad laboral o funcional se propicia valiéndose de una situación de superioridad y de forma reiterada para humillar o generar situaciones de grave ofensa a la dignidad contra alguna persona del ámbito laboral. Es considerado como un delito enmarcado dentro de los delitos contra la integridad moral.



Violencia y acoso laboral

Se definen como un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables o de amenazas de tales comportamientos y prácticas. Ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico. Incluye la violencia y el acoso



Violencia física:

Uso de la fuerza física para producir daños físicos, psicológicos y/o sexuales. Incluye agresión física sobre el trabajador o causar daños en propiedades de la organización o del personal.

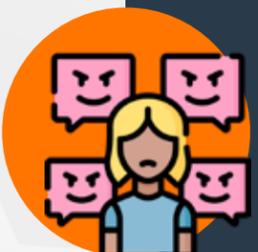


Violencia psicológica:

suponen una agresión de naturaleza psíquica entre personas. Puede incluir intimidación, uso deliberado del poder, amenazas contra una persona o grupo para causar daño psicológico y moral. Puede estar involucradas acciones como abuso verbal, gestual, intimidación, amenazas, etc.

Violencia Sexual

La organización mundial de la salud (OMS) define la violencia sexual como: “todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona, independientemente de la relación de esta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el lugar de trabajo”.



Violencia de género

Se entiende cualquier acción u omisión, que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado.



• Actividad número 2: Ejercicio práctico-Un poco de empatía

En este punto la misión del facilitador es conectar con los participantes generando un ambiente reflexivo a partir del siguiente interrogante:

¿cuáles consideran que son los posibles daños generados por el acoso la laboral, sexual y de género?



En ese punto se puede iniciar la reflexión a partir de identificar las emociones de la víctima, reconociendo por un momento el sentir y el pensar de una persona expuesta o víctima de una situación de violencia laboral, sexual o de género. Se puede solicitar a los participantes diligenciar la siguiente herramienta para identificar cómo puede sentir, pensar y actuar una persona víctima de violencia.

Registro un poco de empatía		
diligencia el siguiente auto registro, a partir de lo que consideras piensa, siente y hace una víctima de violencia y/o acoso laboral		
piensa	siente	hace

Posterior a ello se realizará un diálogo reflexivo con los participantes que permita indagar sobre las posibles razones para que se presenten tales conductas o formas de violencia.

Guion para ejercicio reflexivo

Muy bien, nos hemos puesto por un momento en la posición de la persona que sufre violencia o acoso laboral, entendiendo el

dolor y el daño que ocasiona en la vida de un ser humano. ahora es importante conocer la opinión frente a las razones por las cuáles se puede presentar la violencia laboral, sexual y de género en los contextos laborales:

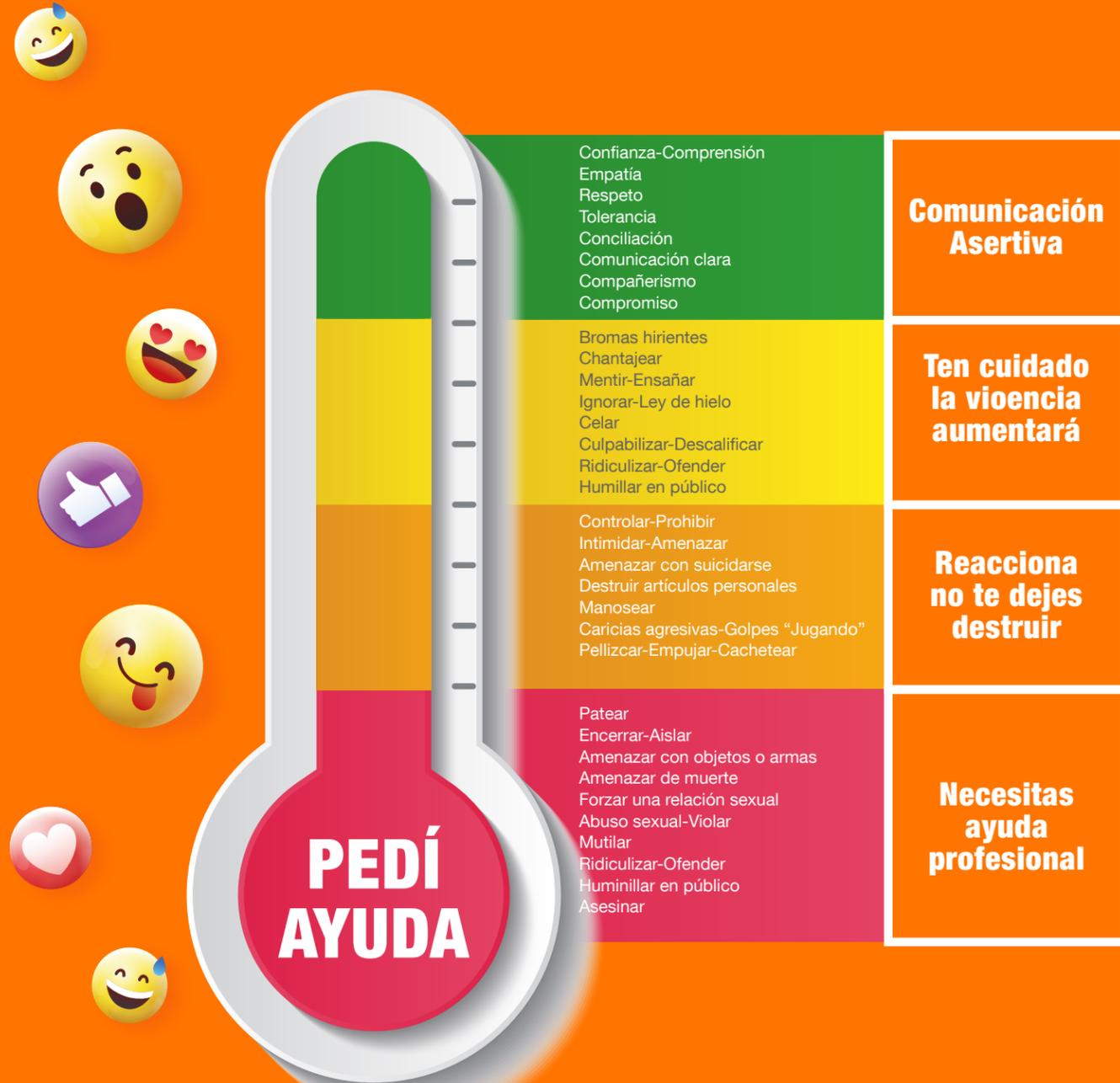
ESCRIBE TU RESPUESTA

Autodiagnóstico

El autodiagnóstico es una herramienta para identificar si en la actualidad las personas están siendo víctimas de violencia laboral, sexual o de género sin ser consciente de ello. Es importante explicar a los participantes que en ocasiones esto puede suceder debido a la normalización de conductas por parte de la sociedad. Para ello, se hará uso del violentómetro.

VIOLENTOMETRO

¿Cómo son tus relaciones?
La violencia NO es solo física y puede aumentar



Una vez realizado el autodiagnóstico es preciso reflexionar sobre las acciones que están presentes en la cotidianidad y que, aunque se han normalizado, son signos de alarma frente a violencia laboral, sexual y de género.

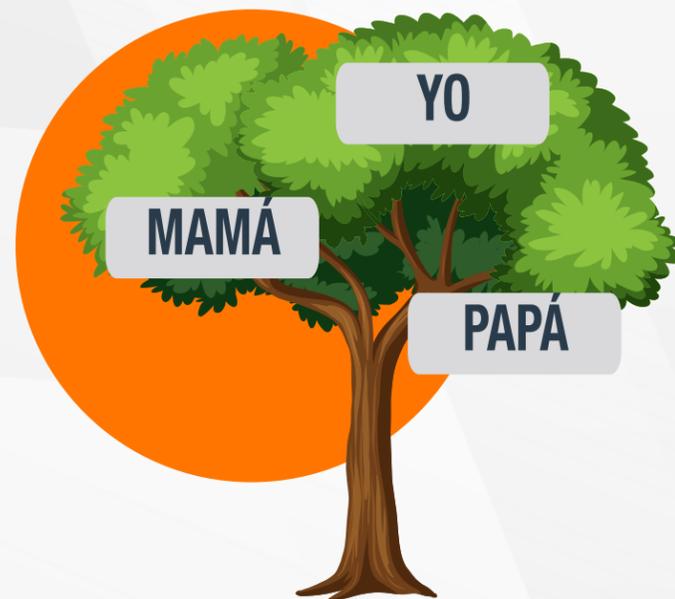
• **Actividad III Ejercicio práctico tomando consciencia**

Durante este ejercicio la intención es explorar la influencia de los estilos de crianza en la normalización o legitimación de situaciones o prácticas asociadas a la violencia y al acoso laboral.

Para ello, el facilitador, conversara sobre la teoría del aprendizaje social y la influencia de los contextos de interacción en la construcción de recursos emocionales, psicológicos y conductuales en la vida de un ser humano. Para ello, es importante hacer énfasis en que la observación de conductas en la infancia involucra la imitación y, por tanto, la repetición de las dinámicas relacionales. En ese sentido, la familia cobra gran relevancia respecto a las conductas emitidas en los diferentes espacios de interacción dado que, siendo el primer contacto social, es donde se proporcionan los recursos que determinan las relaciones. Es decir, de acuerdo a la manera como se realice la configuración de vínculos, serán los patrones que se pondrán de manifiesto en los procesos relacionales en la vida adulta.

Para explorar estos aspectos, se plantea una serie de herramientas y ejercicios que deben ser acompañados por la orientación terapéutica. La intención es posibilitar la identificación de creencias, ideas y comportamientos inconscientes en los participantes, para generar una toma de consciencia y modificación de ciertas conductas.

Para empezar el ejercicio el facilitador solicitará a cada participante dibujar un árbol genealógico donde solo aparezca la triada (mamá, papá y el sujeto participante)



Una vez realizado el dibujo del árbol, la idea es que varios participantes de manera voluntaria relaten su infancia como una historia en tercera persona (técnica proyectiva). Es fundamental crear y narrar la historia considerando los estilos de crianza utilizados por sus padres, tales como: restricciones, estrategias de corrección de conductas, tipo de vínculos afectivos (cercanos, distantes), carencias, maltratos, castigo físico o abandono.

Posteriormente se debe generar un espacio para reflexionar sobre el impacto negativo que cada participante considera se ha generado debido a los estilos de crianza. Se trata pues, de pensar en el tipo de crianza recibida y, en la influencia de la misma, en los diversos espacios de interacción.

Microciclo II

Conceptualización. Hablemos de autoestima

Para este ciclo el facilitador debe realizar una introducción, conceptualización y contextualización frente a la idea de autoestima. Es importante mencionar la formación, estructuración y elementos que influyen en la construcción de la misma (familia, sociedad, etc). Se propone la lectura del texto que se encuentra a continuación para contar con los recursos suficientes para guiar a los participantes y garantizar un excelente trabajo y abordaje del tema.

La autoestima

La construcción de la autoestima está determinada por el protagonismo de un constructo social que obedece a ciertos aprendizajes que apuntalan a nivel neurológico, creando redes neuronales que posteriormente definen conductas, acciones y recursos psicológicos. Los aprendizajes adquiridos son traducidos por el cerebro como creencias y/o mandatos; decretos que se conciben como una verdad y que prontamente empiezan a hacer parte de la identidad de la persona. Por ende, el contexto social, educativo y la familia tiene un protagonismo innegable en la construcción del auto concepto, autoimagen y autopercepción que tenemos de nosotros mismo. Es especialmente relevante la familia, dado que representa el primer espacio de contacto o construcción social; donde cada miembro de la familia, especialmente los padres, ejercen una función importante y estructural.

De acuerdo a los mandatos, creencias, decretos instruidos por la familia se desarrollará en el niño un sistema de creencias que se instauran como verdades absolutas y determinan posteriormente la forma particular en que nos relacionamos con nosotros mismos y con los otros. Por tanto, de acuerdo a la calidad de las relaciones primarias y según el concepto inicial que los padres construyen del niño, se inicia con la estructuración de creencias y concepto personal.

Entendiendo el concepto de autoestima

Mejía-estrada, pastrana y mejía-Sánchez (2011), definen la autoestima como la impresión que tenemos sobre lo que valemos y ello implica una valoración de diferentes áreas: sentimientos, pensamientos, actitudes, experiencias previas, etc. Después de hacer esa valoración, el resultado que podemos obtener puede ser positivo o negativo y esto formará nuestra autoestima. Por lo tanto, se puede definir como la percepción que tiene cada uno de sí mismo. Asimismo, estos autores destacan que es un elemento que se va formando a lo largo de la vida de la persona y que es susceptible de transformación. Algunos aspectos o conceptos asociados a la autoestima son:

Autoimagen: Hace referencia al nivel de aceptación, respecto a la apariencia corporal y la aceptación frente a características propias de la imagen física.

Autoconcepto: Se entiende como el concepto, opinión, criterio que se tiene sobre sí mismo, respecto a la propia existencia.

En suma, la autoestima es el constructo formado por el autoconcepto y la autoimagen que cada sujeto tiene sobre sí mismo. La

autoestima define la forma como cada uno crea un concepto de sí mismo y configura algunas características individuales. Es importante mencionar que la autoestima plenamente dicha es el producto de la historia que marca a cada persona con una gran influencia externa, familia y sociedad y que es un elemento que se forja y se transforma a lo largo de la vida.

La autoestima vs vínculos relacionales

La autoestima como constructo integral es un elemento fundamental y transversal en la vida de un ser humano; pues proporciona los recursos emocionales, psicológicos, que configuran la manera como cada individuo se percibe dentro de una sociedad, influyendo en la calidad de las relaciones y el tipo de vínculos que se creamos.

Luego de realizar la explicación conceptual sobre la autoestima el facilitador desarrollará un ejercicio práctico que permita interiorizar en los participantes los conocimientos adquiridos.

• Actividad número I: Ejercicio práctico. Tomando consciencia

En este punto el facilitador debe solicitar a los participantes realizar un inventario individual a partir de palabras vinculadas con su autoconcepto, autoimagen y conducta social. Para ello, se dispone el siguiente cuadro.

Tomando consciencia		
autoconcepto	autoimagen	conducta social
Escribe en este espacio aquello que observas en los demás y que quieras poseer.		

Para dar continuidad al ejercicio el facilitador dará las indicaciones que se mencionan a continuación y que tiene como objetivo que cada participante de continuidad al proceso de autodiagnóstico en casa:

Párate frente a un espejo preferiblemente de cuerpo completo.

Realiza un recorrido periférico con tu mirada. Obsérvate con detalle y toma consciencia respecto al concepto o palabras que sientes que te describen a ti.

Centra tu mirada en cada parte de tu cuerpo e identifica aquellos aspectos corporales que no te agradan, aquello que rechazas de ti.

Finalmente, piensa si esas ideas o autoconcepto influye actualmente en tu desarrollo y crecimiento personal

La información referida en los cuatro pasos anteriores debe ser incluida en el cuadro “Tomando consciencia”. En este cuadro hay una casilla adicional que también debe ser diligenciada denominada conducta social, en la que se debe consignar la forma en que influye tu autoimagen y autoconcepto en la conducta o establecimiento de vínculos sociales.

Para el cierre de este ejercicio se recomienda al facilitador explicar la relación existente entre la autoestima y la construcción de vínculos.

• Actividad II: Ejercicio práctico. Quién soy y cómo soy

Conceptualización: Esta fase se encuentra orientada al reconocimiento de la correlación entre los mandatos y patrones de conducta identificados y la conexión con las dinámicas relacionales en el ámbito laboral. Es decir, se procura explorar vivencias, experiencias infantiles y tipología de crianza para establecer la relación o influencia en el establecimiento de relaciones interpersonales.

Para llevar el desarrollo de ejercicio el facilitador cuenta con dos formas de implementación. Se puede seleccionar cualquiera de las dos de acuerdo a la modalidad de taller que se esté ejecutando dentro de la empresa.

Modalidad virtual

En este caso se solicita a los participantes que en el cuadernillo de trabajo escriban con sus palabras la respuesta a las siguientes preguntas: ¿Quién soy? ¿Cómo soy? Se sugiere considerar patrones de conducta identificados, la influencia de estos en sus relaciones

interpersonales, sentimentales y familiares, e incluso la relación con su ser esencial. También es posible pensar en la influencia de estos patrones en su proyecto de vida.

Es fundamental invitar a los participantes a ser honesto en la identificación de comportamientos, creencias y conductas que se han adoptado o integrado como parte de un contrato social y quizá, en contra de su propia voluntad. Finalmente, se puede invitar a los participantes a hacer alusión a personas que consideran les han hecho daño. De manera opcional puede hacer el ejercicio estableciendo contacto vía telefónica con algún integrante del grupo que así lo requiera.

Modalidad presencial

Se solicita a los participantes a organizarse en parejas con alguna persona que genere conexión e identificación. Posteriormente, deben buscar un espacio en el salón y ubicarse frente a la otra persona para dar respuesta a las preguntas ¿quién soy? ¿Cómo soy? Es importante hacer alusión a la forma como la crianza ha influido en la autoestima, la relación con su ser esencial y el establecimiento de relaciones interpersonales, familiares y sentimentales. Se sugiere hablar sobre las personas que considera les ha ocasionado daño por medio de sus conductas. Cada integrante de la pareja tendrá su espacio para hablar. Es importante recordar que el proceso involucra un nivel de confianza y por tanto de confidencialidad.

Una vez que cada integrante haya tenido su espacio para conver-

sar se darán las gracias por compartir y se cerrará el ejercicio con un abrazo. Cada uno dirá a su compañero: Te entiendo. Si el medio, a través del cual se ejecuta el taller es virtual, se procede al paso siguiente.

En este momento se motiva a los participantes a hablar de la experiencia compartiéndola con otra persona o escribiendo en su libreta de trabajo cómo se sintió y de qué se dio cuenta durante el ejercicio. La reflexión; también puede estar orientada a reconocer cómo los patrones de crianza y autopercepción han estado presentes en las relaciones laborales.

Una vez los participantes hayan culminado con el ejercicio reflexivo el facilitador se dará a la tarea de explicar la relación psíquica existente entre la violencia como una conducta auto agresiva o auto lesiva. Para ello, se recomienda leer atentamente la siguiente lectura que ofrece herramientas para la comprensión del tema.

• Actividad numero 3: ejercicio práctico- rumbo a la acción

Contextualización: El acoso como acción auto agresiva

Es importante tener en cuenta que las conductas son el producto de contenidos inconscientes que se encuentran altamente ligadas a un nudo emocional. Se generan como un estado de identificación y como recurso psíquico se exteriorización de manera proyectiva como mecanismo de defensa. Las conductas de violencia dirigidas hacia otra persona que tienen la intención de generar daño, dolor, destrucción, etc., hacen parte de los recursos psíquicos que

representan un acto simbólico de autolesión y autoagresión.

En los procesos relacionales se generan acciones de identificación (la otra persona representa mi reflejo). Esto conlleva a tener ciertas inclinaciones o conductas en personas específicas. Es por ello, que una alternativa de eliminación de la violencia es el trabajo orientado hacia el fortalecimiento de la instancia yoica (reestructuración).

En esta actividad los participantes deberán dibujar una imagen que los represente. En la parte central de la figura escribirán su nombre. Posteriormente, cada participante creará un monólogo que dirá en voz alta mientras sostiene su mirada en la imagen. Allí deberá hablarle a su yo, en tercera persona, acogiéndolo, mostrando su comprensión y expresando palabras de perdón por los errores cometidos, desaciertos. Se sugiere a los participantes que al llegar al hogar ubiquen el dibujo en una parte preferencial; es decir, donde sea visible de permanente. Para completar el ejercicio tres veces al día deberán acercarse y expresar todas las palabras de admiración que deseen, así como establecimiento de mandatos positivos.

• **Cierre de la sesión. experiencias que inspiran**

Para finalizar la sesión el facilitador indicará que se conforme un círculo. Se solicitará a cada participante que comparta con el grupo que fue aquello que decidió perdonarse en consideración a conductas, patrones, mandatos existentes expresando de la siguiente manera: Hoy decidí perdonarme por ser complaciente, porque eso me lleva a pasar por encima de mí. En caso que la ejecución del taller sea virtual solo se omite el círculo y se solicita que cada participante que comente al grupo que decidió perdonarse.

Microciclo III

Experiencias que inspiran:

Se realizará la apertura de la sesión a partir de la retroalimentación de la sesión anterior. Se pueden realizar algunas preguntas para motivar la conversación ¿Cómo vivió la experiencia cada participante?, ¿Qué aspectos positivos y aprendizajes han adquiridos?, ¿Han realizado, o visto la necesidad de realizar cambios y ajustes en la cotidianidad?

Una vez los participantes hayan culminado con el ejercicio de apertura (retroalimentación), El facilitador realizará una conceptualización breve, orientada al reconocimiento de nuestro ser esencial. Es decir, el reconocimiento de las características personales.

Conceptualización-Me reconozco:

Conocernos a nosotros mismos implica reconocer todas las características que hacen parte de nuestra existencia bajo la aceptación de los componentes negativos y positivos. Conocernos es entender nuestra naturaleza, ser consciente de nuestras características, de todo aquello que forma y determina nuestra identidad y nos hacen un ser único e irrepetible. De ese reconocimiento se genera la oportunidad para el fortalecimiento y refuerzo de los componentes positivos, la modificación de aquello que generan conflicto y la armonización con el medio y las relaciones sociales. Este es el paso más importante para el fortalecimiento de la autoestima.

• **Actividad 1: ejercicio práctico. Reconocimiento y auto-reconocimiento:**

El facilitador solicitará a los participantes escribir (en rectángulos de papel) las características de aquello que definen positivo o negativo, bueno o malo en su ser. Por ejemplo: responsable, irritable, deshonesto, colaborador, etc. Escribir todos los aspectos y características que hacen parte de sí, independiente de su naturaleza o calificativo. Una vez terminada esta primera parte los participantes con cinta de papel procederán a pegar sobre su cuerpo, en las partes más visibles, todos los rectángulos de papel. Acto seguido se pondrán de pie (ejecución presencial) y caminarán por el espacio exhibiendo lo escrito. Durante la dinámica cada participante elige una persona, para conformar parejas, y una vez ubicados frente a frente, le dirá...te reconozco por ser...haciendo alusión a lo que la otra persona tiene prendido de su cuerpo después se da intercambio.

En el caso de ejecución virtual; cada participante dirá me reconozco por ser... y mencionará lo escrito alrededor de la figura. Posteriormente, cada participante deberá enviar un mensaje a una persona elegida diciendo te reconozco por.... (mencionando uno o dos aspectos positivos) de los que previamente cada uno mencionó.

Modificación de esquemas y patrones conductuales.

• **Actividad 2: establecer limites**

En esta fase el facilitador pedirá a los participantes establecer los límites de acuerdo a cada patrón de conducta arraigado a su personalidad, estableciendo un compromiso personal.

Para el desarrollo de la actividad cada persona podrá establecer acciones orientadas hacia la modificación de conductas y las acciones que adelantará para lograrlo, como un pacto o compromiso personal y/o individual. Se puede hacer uso de la siguiente tabla.

Estableciendo limites	
conductas a modificar	modificación-compromiso

• **Actividad 3: libérate de las cargas**

Para esta actividad se han definido tres momentos que se describen a continuación

• **Tomando acción, camino a la liberación.**

En este momento del taller se solicita a cada participante dibujar un espiral (espiral de vida). El extremo interno de la espiral simboliza el nacimiento y el extremo externo, la actualidad. A lo largo de la

espiral deberán ubicar los momentos más difíciles de su vida y que mandato o patrón de conducta ha estado presente. Por ejemplo: separación estableciendo asociación con la emoción, ¿cómo influyó en tu vida la separación? Se trata de identificar esos momentos o situaciones que han actuado como una piedra que ha obstaculizado el camino pueden dibujar o ubicar esferas de papel. También pueden identificar el nombre de las personas que les han generado daño.

- **Liberar:**

Con la mirada dirigida hacia el espiral los participantes tomarán o elegirán que piedras deciden apartar de su vida (eventos o momentos con naturaleza traumática o con carga emocional y afectiva) y por qué aspectos o conductas las quiere transformar. Asimismo, identificarán a quien le quieren devolver cada evento (a papá, mamá, abuelo, pareja, hermano, tío, docente, victimario etc.). También pueden sentir a que personas quieren perdonar por el daño que les ha generado.

- **Reconciliación**

Posteriormente se realizará un círculo y cada persona elegirá a un compañero o compañera que simbolizará a la persona a quien le quiere devolver la carga que han llevado. Esta acción tiene como objetivo realizar un acto de reconciliación simbólica con las personas que consideran las han marcado con alguna creencia o mandato. Por ejemplo: eligen una persona del grupo, se ubican frente a ella y le dicen...papá hoy quiero devolverle este mandato, porque no me ha permitido ser feliz. Posteriormente elegirán a otra persona

del grupo que simbolizará la persona a la que desean pedirle su perdón. Por ejemplo: alguien a quien se haya dañado u ofendido. En caso que la ejecución sea virtual, solo se omite el círculo y cada participante socializa a quien le quiere entregar la carga y a que persona le gustaría pedirle perdón, ya sea una manifestación real o simbólica. También se escribe en el cuadernillo de trabajo.

Apéndice F. Cartilla Comité de Convivencia Laboral: Más allá de la norma

Objetivo general

Proporcionar herramientas para la formación del comité de convivencia laboral en el marco de las acciones de intervención en los factores de riesgo psicosocial, para garantizar su operatividad y protagonismo en las organizaciones.

Objetivos específicos

Garantizar la operatividad y funcionamiento de los comités de convivencia laboral por medio de la implementación de procesos de formación y capacitación.

Capacitar al comité de convivencia laboral en normatividad legal vigente, acoso laboral, violencia sexual y de género; proporcionando recursos que permitan mayor protagonismo en las organizaciones.

Adelantar acciones de formación y capacitación en primeros auxilios con los comités de convivencia laboral, como estrategia para aumentar o fortalecer su capacidad de respuesta al interior de las organizaciones.

Suministrar material de consulta interactivo y pedagógico al comité de convivencia laboral, para fortalecer y desarrollar competencias en el marco de la prevención del acoso y el maltrato laboral.

Alcance: Esta cartilla fue diseñada para uso exclusivo de los comités de convivencia laboral.

Acciones más allá de la norma

Además de las responsabilidades dispuestas en el marco normativo frente a la prevención del acoso laboral y violencia sexual y género; se considera importante que las organizaciones en cabeza del comité de convivencia laboral, a quien se confieren normativamente estas funciones; establezcan acciones de intervención, promoción y prevención que generen impacto en la población trabajadora; y, desarrollen estrategias y herramientas que permitan ampliar la perspectiva y campo de acción, rompiendo barreras y esquemas limitantes que conllevan a que las empresas se tornen altamente vulnerables frente a situaciones de violencia y/o acoso laboral.

Es por eso que hemos definido una serie de acciones que permitirán al comité de convivencia laboral de las empresas aliadas, lograr posicionamiento, operatividad y protagonismo dentro de las mismas, enmarcadas en gestión y resultados

Implementación del plan de trabajo anual/cronograma de actividades

Una de las acciones principales definidas para el comité de convivencia es el diseño y ejecución del plan de trabajo anual. Allí

estarán contenidas las estrategias a ejecutar durante la vigencia de un año, en materia de promoción, prevención e intervención en factores de riesgo psicosocial. El plan de trabajo debe estar armonizado con el programa de bienestar laboral, acciones de SST y talento humano.

Asignación presupuestal comité de convivencia laboral

Con el objetivo de que el comité de convivencia garantice su funcionamiento en las organizaciones, se requiere el compromiso y patrocinio por parte de la empresa, alta gerencia o por medio de la asignación de presupuesto. Esto permitirá mayor autonomía a nivel operacional y garantizará mayor participación en el marco de la promoción de la sana convivencia y la prevención de la violencia y el acoso laboral

Vacunación contra la violencia y el acoso laboral

El lenguaje semiótico se encuentra instaurado en los esquemas mentales del ser humano, debido al influjo social y cultural, lo que se convierte en predictores de conductas y/o comportamientos. Desde la psicológica existen técnicas que tienen gran sustento teórico, según los presupuestos científicos del psicoanálisis, la psicología dinámica, humanismo y el enfoque transpersonal, así como los grandes aportes de la psicogenealogía pionera en el tema. Considerando un poco la contextualización adelantada, la presentación y realización de estrategias y/o técnicas orientadas desde la simbología contiene un gran impacto en la estructura psíquica, especialmente a nivel inconsciente, determinando movimientos que generan cambios a nivel conductual. Es por eso que la vacunación

simbólica es una estrategia que cobra sentido para la implementación en las organizaciones, puesto que los niveles de impacto son significativos.

Pausa activa semanal convivencia sana

Es momento de darle un enfoque diferenciador a las pausas activas a través de la participación del comité de convivencia laboral. Lo anterior para que tengan una orientación hacia la intervención en factores de riesgo psicosocial, expresamente en la prevención de la violencia y el acoso laboral; por tanto, esta es una herramienta que permite configuración de vínculos relacionales positivos, que ofrece la virtud de adaptación de acuerdo a las necesidades de intervención.

Programa de inducción y reinducción en prevención de la violencia y acoso laboral.

Los programas de inducción y reinducción son una herramienta de gran utilidad para adelantar procesos de promoción y prevención, establecimiento de procesos y procedimientos. Por tanto, una acción estratégica es la implementación de un programa autónomo e independiente de inducción y reinducción en acoso y violencia laboral. Este garantizará que todos los empleados estén alineados con la cultura organizacional, protocolos y políticas, labor que será encabezada por el comité de convivencia laboral, en complementariedad a las acciones adelantadas desde SST y talento humano.

En la inducción se dará a conocer todas las acciones que la empresa realiza en materia de prevención del acoso y violencia laboral

(políticas, protocolos, herramientas y estrategias de intervención).

Feria de servicios interna para la prevención de la violencia y acoso laboral

La feria de servicios es una iniciativa que busca generar expectativa en la organización y centralizar los intereses en un tema específico, a partir de la programación de diversas actividades que estimulen la participación de la población.

Primeros auxilios psicológicos

Cada vez aumenta más las necesidades de proporcionar atención inmediata en respuesta a situaciones específicas al interior de la organización. Debido a que las demandas emocionales dentro de los contextos laborales se tornan más exigentes reclamando en las personas respuestas instantáneas, sin las herramientas de afrontamiento requeridas, proporcionando un desajuste o desequilibrio emocional y dejando como resultado estados o episodios de crisis que reclaman de un proceso de apoyo y acompañamiento. Como medida de contención y restablecimiento emocional. Es por eso que la atención mediante primeros auxilios psicológicos permite dar trámite a situaciones presentes dentro de la cotidianidad, ofreciendo la oportunidad de lograr mayor cobertura a nivel organizacional.

Formación en primeros auxilios psicológicos. Comité de convivencia laboral

La preparación, formación y capacitación del comité de convivencia laboral en primeros auxilios psicológicos es una medida que permite dar respuesta a las necesidades existentes a nivel organizacional.

Esto fortalecerá su operatividad y/o funcionamiento, alcanzando mayor protagonismo y reconocimiento por parte de la población trabajadora.

La preparación del comité es una estrategia que permite alcanzar mayor dinamismo operacional, además de generar mayor confiabilidad por parte de la empresa.

A continuación, proponemos algunos pasos para que inicies tu proceso de preparación y formación en primeros auxilios psicológicos. Es importante que tengas en cuenta que el proceso de formación requiere un nivel de preparación con mayor exigencia e intensidad. Por ahora proponemos algunos pasos como medida de iniciación.

Crisis emocional: toda acción o necesidad de prestar primeros auxilios psicológicos empiezan por la presencia de un episodio de crisis emocional. Que constituye un estado temporal de agitación, trastorno o desorganización en el que nos vemos desbordados a la hora de afrontar una situación o problema. La crisis emocional se produce cuando percibimos que los métodos que utilizamos usualmente para afrontar estos problemas no son suficientes. Por lo que experimentamos inadaptación e insatisfacción. respuestas emocionales bajo la exposición a situaciones estresantes o traumáticas.

¿Qué hacer frente a una crisis emocional'

Regulación o ventilación: Algunas personas que han vivido una crisis pueden mostrarse ansiosas o alteradas, sintiendo confusión o encontrándose abrumadas por la situación, generando respuestas y desajustes fisiológicos temblores, dificultades para respirar, hiperventilación. Por esta razón, los PAP (primeros auxilios psicológicos) contemplan unos minutos para enseñar y practicar reentrenamiento de la ventilación y así ayudar a las personas a tranquilizarse. Este paso toma 10 minutos, aunque habrá personas que necesitarán más tiempo. Recuerde que este y otros pasos pueden aplicarse siempre y cuando la persona así lo desee-

Explique que la forma como respiramos influye en nuestras emociones y que es por eso que en el yoga y la meditación se trabaja con la respiración.

Técnicas de respiración:

Diríjase a la persona y dígame. “ahora ensayaremos el re-entrenamiento de la respiración: consiste en inspirar, exhalar y luego esperar un momento con los pulmones vacíos hasta volver a inspirar... lo importante es la pausa luego de vaciar los pulmones”.

Puede pedirle que lo practiquen juntos.

Para empezar, pídale a la persona que adopte una postura relajada y cómoda, poniendo los pies en el piso y sintiendo ese contacto. “i lo desea y se siente cómodo, puede cerrar los ojos o mirar un punto fijo con la mirada baja. ahora vamos a intentarlo...”.



1 INSPIRACIÓN :

4 Tiempos



2 EXHALACIÓN:

Por la nariz o por la boca 4 Tiempos



3 RETENCIÓN

con los pulmones
“vacíos”
4 Tiempos

Los 4 tiempos no siguen necesariamente el tiempo real (en segundos). La duración de los tiempos es variable, según el estado de agitación de la persona. Acomode la duración de los tiempos para que el afectado se sienta cómodo y no se quede sin aire.

“Para ayudarse, puede repetir mentalmente y de forma lenta la palabra calma o tranquilo cada vez que bote aire o puede imagina que la tensión se escapa con el aire que boto, Intentémoslo de nuevo...”

Escucha activa: Este paso puede tomar entre 10 a 20 minutos. Saber comunicarse con una persona angustiada, ansiosa o alterada es fundamental. En este estado, la persona puede querer o no contarle su historia. Escuchar ese testimonio puede ser de gran ayuda para calmar a la persona afectada. Por lo cual, es esencial dar espacio para que ella cuente de manera espontánea lo que le está ocurriendo, pero sin presionarlo. para otras personas guardar silencio será preferible. Permanecer a su lado, en silencio, puede ser de gran ayuda. Lo central de la escucha activa es ser capaz de transmitirle a la otra persona que allí hay un ser humano que está comprendiendo lo que le pasa.

Lo que debo hacer o decir:

Hágale entender al afectado que está escuchándolo. Resuma las causas del sentimiento utilizando el estilo del relato y considerando las palabras referidas por el afectado (parafrasear). Asienta con la cabeza. tenga paciencia con el relato, sin preguntar por detalles que la persona no ha referido. tolere los espacios de silencio, la pena o el llanto.

Permanezca cerca a la persona, sentado a su lado y mirando al rostro. sólo toque a la persona en actitud de apoyo si está confiado de que será bien recibido por ésta. puede preguntarle si le incomoda. Utilice la técnica Reflejo, adoptando posturalmente una actitud similar a la del afectado, que le comunique que usted está en la misma “sintonía afectiva”. Hágale saber que comprende su sufrimiento y que entiende que se puede estar sintiendo muy mal, sin ser auto referente.

Lo que no debo hacer o decir

No se distraiga. No mire el reloj, ni mire insistentemente hacia otro lado. No se apresure a dar una solución si la persona quiere ser escuchada. No juzgue lo que la persona hizo o no hizo, sintió o no sintió. No cuente la historia de otra persona o la suya propia. No toque a la persona si no está seguro de que sea bien recibido. No minimice ni dé falsas esperanzas, por ejemplo: “puedo asegurarle que usted va salir adelante”, “afortunadamente no fue para tanto”, “dios sabe por qué hace las cosas”.

Examinar el problema: Luego de haber escuchado y habiéndole permitido expresarse libremente apoya al trabajador en el proceso para establecer posibles soluciones a la situación presentada. Se puede listar soluciones inmediatas y a largo plazo. Analizar las alternativas, evaluar los pros y contra de las soluciones planteadas. Identificar posibles obstáculos para la ejecución de la alternativa.

Cuando hayan seleccionado una opción es importante que escuche el relato e identifique las preocupaciones del afectado Ayude a las personas a priorizar sus necesidades: se les puede pedir que distingan entre lo que necesitan solucionar inmediatamente y lo que puede esperar. Puedes utilizar preguntas como las que se presentan a continuación:

“¿Cuál cree que es el problema más importante de resolver primero?”

¿Qué cosas le han ayudado en el pasado cuando ha tenido que lidiar con tanto estrés?”

“Obviamente son muchos problemas juntos que sería bueno ordenar para ir uno por uno... si quiere puedo ayudarle a hacerlo”.

“Entiendo que se sienta sobrepasado. Veamos si podemos identificar al menos tres cosas sobre las que tiene actualmente control para focalizarnos en ellas”.

Derivación en redes de apoyo

Una vez identificadas estas necesidades ayude a la persona a contactar a las personas y/o servicios de apoyo requeridos que podrán ayudarle a satisfacer dichas necesidades. Recuerde siempre que la primera red de apoyo es la familia y los amigos. Permítale al trabajador establecer contacto con su red de apoyo primaria, en caso de que lo requiera diréjelo a línea de servicio de apoyo social. Facilite el contacto con sus familiares, amigos y/o trabajo. sugiera llamarlos si es necesario. Haga sugerencias prácticas sobre cómo recibir la ayuda necesitada.

Psicoeducación

Para finalizar, promueva estrategias de respuesta positivas ante el estrés. Es muy importante que usted normalice aquellas reacciones emocionales que, aunque incómodas, son normales en situaciones de crisis, tales como; labilidad emocional, dificultad para pensar, insomnio, angustia, entre otras. De esta manera, la persona no interpretará lo que le ocurre como una señal de estar “perdiendo la cabeza”

A continuación, te presentamos algunas reacciones, tanto físicas como emocionales que debes tener en cuenta en una crisis emocional.

Reacciones emocionales	Reacciones físicas
Estado de shock	Fatiga-cansancio
Terror	Insomnio
Irritabilidad (frustración)	Taquicardia
Rabia	Sobresaltos
Dolor o tristeza	Dolor de cabeza
Irritabilidad (frustración)	Taquicardia
Embotamiento emocional	Afectación gastrointestinal
Impotencia	Pérdida del apetito
Dificultad para sentir alegría	Disminución del deseo sexual
Perdida de la capacidad de disfrute	Incremento de malestares físicos
Pensamiento fatalista	Dolor torácico

Comité de convivencia hacemos entrega de esta herramienta para que la uses y marques diferencia en la organización.

Apéndice G. Ficha Técnica

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Nivel de desempeño Psicosocial

Empleador: La aplicación se realizará con los líderes de SST, gerente y –o representante de talento humano

Participantes

Trabajadores: La aplicación se realizará con un grupo de entre 10 y 15 trabajadores seleccionados aleatoriamente pertenecientes a diferentes niveles de la organización. Incluyendo administrativo y operativo.

Tiempo Requerido

45 minutos a 1 hora aproximadamente

Enlace Plataforma Psicobox

psicobox.positiva.gov.co

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Evaluación de acoso laboral

Participantes

100% de la población

Tiempo Requerido

Empresa: 2 horas. Fase 1. Contextualización y diagnóstico organizacional. Fase 2. Retroalimentación y resultados.

Trabajadores: 3 jornadas de dos horas con un grupo de 25 a 50 trabajadores.

Apéndice J. Normatividad Violencia y Acoso Laboral

Ley 1010 de 2006: Tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

Definición y modalidades de acoso laboral: Para efectos de la presente Ley se entenderá por acoso laboral 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.

Modalidades de acoso laboral

Maltrato laboral: Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual o los bienes de quien se desempeña 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. Todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.

Persecución laboral: Toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

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.

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.

Inequidad laboral: Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

Desprotección laboral: Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

Conductas que constituyen acoso laboral:

Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias.

Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social.

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

Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo.

Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios

La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo.

Las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público.

La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona.

La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales.

Las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa.

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

El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales

La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor

La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos;

El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

En los demás casos no enumerados en este artículo, la autoridad competente valorará, según las circunstancias del caso y la gravedad de las conductas denunciadas, la ocurrencia del acoso laboral descrito en el Artículo 2o. Excepcionalmente un sólo acto hostil bastará para acreditar el acoso laboral. la autoridad competente apreciará tal circunstancia, según la gravedad de la conducta denunciada y su capacidad de ofender por sí sola la dignidad humana, la vida e integridad física, la libertad sexual y demás

derechos fundamentales. Cuando las conductas descritas en este artículo tengan ocurrencias en privado, deberán ser demostradas por los medios de prueba reconocidos en la ley procesal civil.

Conductas que no constituyen acoso laboral

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 laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento.

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 á 57 del c.s.t, así como de no incurrir en las prohibiciones de que tratan los Artículo 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.

Ley 1257 de 2008: La presente ley tiene por objeto la adopción de normas que permitan garantizar para todas las mujeres una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado, el ejercicio de los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico interno e internacional, el acceso a los procedimientos administrativos y judiciales para su protección y atención, y la adopción de las políticas públicas necesarias para su realización.

Definición de violencia contra la mujer: violencia contra la mujer se entiende cualquier acción u omisión, que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado.

Concepto de daño contra la mujer: para interpretar esta ley, se establecen las siguientes definiciones de daño:

Daño psicológico: Consecuencia proveniente de la acción u omisión destinada a degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas, por medio de intimidación, manipulación, amenaza, directa o indirecta, humillación, aislamiento o cualquier otra conducta que implique un perjuicio en la salud psicológica, la autodeterminación o el desarrollo personal.

Daño o sufrimiento físico: Riesgo disminución de la integridad corporal de una persona.

Daño o sufrimiento sexual: Consecuencias que provienen de la acción consistente en obligar a una persona a mantener contacto sexualizado, físico o verbal, o a participar en otras interacciones sexuales mediante el uso de fuerza, intimidación, coerción, chantaje, soborno, manipulación, amenaza o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal. igualmente, se considerará daño o sufrimiento sexual el hecho de que la persona agresora obligue a la agredida a realizar alguno de estos actos con terceras personas.

Daño patrimonial: pérdida, transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o económicos destinados a satisfacer las necesidades de la mujer.

Derecho de las mujeres

Además de otros derechos reconocidos en la ley o en tratados y convenios internacionales debidamente ratificados, las mujeres tienen derecho a una vida digna, a la integridad física, sexual y

psicológica, a la intimidad, a no ser sometidas a tortura o a tratos crueles y degradantes, a la igualdad real y efectiva, a no ser sometidas a forma alguna de discriminación, a la libertad y autonomía, al libre desarrollo de la personalidad, a la salud, a la salud sexual y reproductiva y a la seguridad personal.

Derecho de las víctimas de violencia

Recibir atención integral a través de servicios con cobertura suficiente, accesible y de la calidad.

Recibir orientación, asesoramiento jurídico y asistencia técnica legal con carácter gratuito, inmediato y especializado. Desde el momento en que el hecho constitutivo de violencia se ponga en conocimiento de la autoridad, se podrá ordenar que el agresor que asuma los costos de esta atención y asistencia. En este caso corresponde al estado garantizar este derecho realizando las acciones correspondientes frente al agresor y en todo caso garantizará la prestación de este servicio a través de la defensoría pública.

Recibir información clara, completa, veraz y oportuna en relación con sus derechos y con los mecanismos y procedimientos contemplados en la presente ley y demás normas concordantes.

Dar su consentimiento informado para los exámenes médico-legales en los casos de violencia sexual y escoger el sexo del facultativo para la práctica de los mismos dentro de las posibilidades

ofrecidas por el servicio. Las entidades promotoras y prestadoras de servicios de salud promoverán la existencia de facultativos de ambos sexos para la atención de víctimas de violencia.

Recibir información clara, completa, veraz y oportuna en relación con la salud sexual y reproductiva.

Ser tratada con reserva de identidad al recibir la asistencia médica, legal, o asistencia social respecto de sus datos personales, los de sus descendientes o los de cualquiera otra persona que esté bajo su guarda o custodia.

Recibir asistencia médica, psicológica, psiquiátrica y forense especializada e integral en los términos y condiciones establecidos en el ordenamiento jurídico para ellas y sus hijos e hijas.

Acceder a los mecanismos de protección y atención para ellas, sus hijos e hijas.

La verdad, la justicia, la reparación y garantías de no repetición frente a los hechos constitutivos de violencia.

La estabilización de su situación conforme a los términos previstos en esta ley.

A decidir voluntariamente si puede ser confrontada con el agresor en cualquiera de los espacios de atención y en los procedimientos administrativos, judiciales o de otro tipo.

Resolución 652 de 2012: El objeto de la presente resolución, es definir la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y empresa privadas, así como establecer la responsabilidad que les asiste a los empleados públicos y

privados y a las administradoras de riesgos profesionales frente a l desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, contenidas en el Artículo 14 de la Resolución 2646 de 2008

Funciones del comité de convivencia laboral:

Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.

Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la entidad pública o empresa privada.

Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.

Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.

Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.

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

En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el comité de convivencia laboral, deberá remitir la queja a la Procuraduría General de la Nación, tratándose del sector público. en el sector privado, el comité informará a la alta dirección de la empresa, cerrará el caso y el trabajador puede presentar la queja ante el inspector de trabajo o demandar ante el juez competente. Presentar a la alta dirección de la entidad pública o la empresa privada las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, así como el informe anual de resultados de la gestión del comité de convivencia laboral y los informes requeridos por los organismos de control.

Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el comité de convivencia a las dependencias de gestión del recurso humano y salud ocupacional de las empresas e instituciones públicas y privadas.

Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la entidad pública o empresa privada.

Resolución 1352 2012: modificó los artículos 3, 4 y 14 de la Resolución 652 de 2012.

Ley 1752 de 2015: por medio de la cual se modifica la ley 1482 de 2011, para sancionar penalmente la discriminación contra las personas con discapacidad. Esta ley tiene por objeto sancionar penalmente actos de discriminación por razones de raza, etnia, religión,

nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación.

Directiva presidencia 03 de 2022: protocolos para la prevención y atención de acoso sexual y/o discriminación por razón del sexo en el ámbito laboral.

El departamento administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE elaboró el “protocolo para prevención y atención de acoso sexual y/o discriminación por razón del sexo en el ámbito laboral”, como materialización de la política de cero tolerancia a la violencia contra las mujeres que debe primar en el ejercicio de la función pública y en línea con el pacto por la equidad de las mujeres del plan nacional de desarrollo 2018- 2022 “pacto por Colombia, pacto por la equidad”, que incluye como una de las líneas de política el derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencias.

Acorde con lo anterior y con el ánimo de fortalecer la institucionalidad encargada de prevenir, atender y proteger a las mujeres víctimas de la violencia de género en el ámbito laboral y de construir espacios de trabajo seguros y libres de violencia , acoso, y discriminación contra las mujeres, y en los que prime el respeto por la protección de sus derechos, los representantes legales de los ministerios, departamentos administrativos y demás entidades de la rama ejecutiva del orden nacional, deberán atender las siguientes directrices:

1. en un plazo no mayor a tres (3) meses, contados a partir de la expedición de la presente directiva, crear e implementar al interior de sus entidades protocolos contra el acoso sexual y/o discriminación por razón del sexo en el ámbito del trabajo.

Para efectos de la elaboración del referido protocolo se debe tener en consideración, en especial, lo dispuesto en las leyes 734 de 2002, 1010 de 2006, 1257 de 2008 y 1752 de 2015, así como las demás normas que resulten aplicables.

- 2.** promover el conocimiento e implementación del protocolo al interior de la entidad, documento que debe ser de obligatorio conocimiento del personal vinculado a cualquier título a la entidad, especialmente en su proceso de ingreso e inducción a la misma.
- 3.** implementar acciones para la prevención, atención y protección a las mujeres víctimas de la violencia de género en el ámbito laboral, en el marco de sus competencias.
- 4.** especificar la ruta de atención y orientación institucional ante las denuncias que deban presentarse por acoso sexual y/o discriminación por razón del sexo en el ámbito laboral, ante las autoridades pertinentes.
- 5.** adoptar acciones destinadas a erradicar toda forma de violencia verbal de género y/o con connotación sexual, incluyendo el uso de apelativos o denominaciones de tipo romántico o erótico para dirigirse a las personas, o que se enfoquen en su apariencia corporal.
- 6.** adoptarán acciones destinadas a erradicar toda forma de violencia física por razones de sexo o género, incluyendo cualquier contacto físico indebido.

- 7.** coordinar con la consejería presidencial para la equidad de la mujer del departamento administrativo de la presidencia de la república, la expedición de los protocolos.
- 8.** fomentar mediante procesos formativos, pedagógicos, comunicativos, de transformación cultural u otras estrategias, una cultura institucional de cero tolerancias al acoso sexual y/o discriminación por razón del sexo o género en el ámbito del trabajo, con perspectiva de género y de derechos de las mujeres.

Ley 2209 de 2022: modifica el artículo 18 de la ley 1010 ampliando el tiempo de caducidad de las acciones derivadas de acoso laboral a 3 años.

Referencias Bibliográficas

Ley 1010 de 2006. (2006, 23 de enero). Por la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones en el trabajo. Diario Oficial No. 46.160 de 23 de enero de 2006. http://secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

Ministerio de la Protección Social. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá: Ministerio de la Protección Social.

Neffa, J. (2010). Los riesgos psicosociales en el trabajo. In Revista de la Facultad de Ciencias Económicas (Issue Año LIX, No. 128). <https://core.ac.uk/download/pdf/35154340.pdf>

Resolución 1356 de 2012. (2012, 18 de julio). Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012. Diario Oficial No. 48.501 de 24 de julio de 2012. https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mtra_1356_2012.htm

López Cortés, O. A. (2015). El riesgo psicosocial en la legislación colombiana. *Diálogos de Saberes*, 43, 57. <https://doi.org/10.18041/0124-0021/dialogos.43.162>

Resolución 652 de 2012. (2012, 30 de abril). Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en las entidades públicas y empresas privadas y se dic-

tan otras disposiciones. Diario Oficial No. 48.427 de 11 de mayo de 2012. https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mtra_0652_2012.htm

Resolución 2764 de 2002. Por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.

Rentería, E. (2008b). Nuevas realidades organizacionales y del mundo del trabajo: Implicaciones para la construcción de la identidad o del sujeto. *Informes Psicológicos*, 10, 65-80. Recuperado de: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ipsi/n10/n10a05.pdf>

Yanes, L. (2003). El trabajo como determinante de la salud. *Salud de los Trabajadores*, 11(1), 21-4. Recuperado de: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/saldetrab/vol11n1/11-1-2.pdf>



**Documento
Técnico**



**Programa Prevención de la
Violencia Laboral, Sexual y
de Género**

VIGILANCIA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Positivamente 
más 



Positiva Prevención