



# UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

## TRAMITE DE QUEJAS POR PRESUNTO ACOSO LABORAL

**CÓDIGO:**  
PGRH-038  
**VERSIÓN:** 01  
**EMISIÓN:**  
20/11/2019  
**PÁGINA**  
1 DE 9

### INDICE

<b>1. OBJETIVO</b>	<b>2</b>
<b>2. ALCANCE</b>	<b>2</b>
<b>3. DEFINICIONES</b>	<b>2</b>
<b>4. CONTENIDO</b>	<b>5</b>
<b>4.1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN</b>	<b>5</b>
<b>4.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>5</b>
<b>5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	<b>7</b>
<b>6. REGISTROS</b>	<b>8</b>
<b>7. CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>9</b>
<b>8. ANEXOS</b>	<b>9</b>

<b>Proyectado por</b>	Eliana Sofía Díaz Pérez	<b>Firma:</b> 
<b>Cargo</b>	Gestor de Calidad Proceso de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	
<b>Revisado y Aprobado para uso por</b>	Elías David Aruachan Torres	<b>Firma:</b> 
<b>Cargo</b>	Líder Proceso de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	
<b>Revisado y Aprobado para publicación por</b>	Tatiana Martínez Simanca	<b>Firma:</b> 
<b>Cargo</b>	Coordinador del SIGEC	

	<b>UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA</b>	<b>CÓDIGO:</b> PGRH-038 <b>VERSIÓN:</b> 01 <b>EMISIÓN:</b> 20/11/2019 <b>PÁGINA</b> 2 DE 9
	<b>TRAMITE DE QUEJAS POR PRESUNTO ACOSO LABORAL</b>	

## 1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para gestionar las quejas por situaciones de convivencia o presunto acoso laboral.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los Servidores Públicos de la Universidad de Córdoba que en virtud de la actividad desempeñada pueden encontrarse expuestos a situaciones de acoso laboral.

## 3. DEFINICIONES

**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, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

**Maltrato laboral:** todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral, o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo.

**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 o 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, 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.

	<b>UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA</b>	<b>CÓDIGO:</b> PGRH-038 <b>VERSIÓN:</b> 01 <b>EMISIÓN:</b> 20/11/2019 <b>PÁGINA</b> 3 DE 9
	<b>TRAMITE DE QUEJAS POR PRESUNTO ACOSO LABORAL</b>	

**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.

**Acoso sexual:** es una modalidad de acoso laboral con formas específicas y consecuencias especiales por su efecto agresivo sobre la dignidad e intimidación, que en ocasiones puede llegar a generar estrés postraumático, en especial cuando el trabajador es víctima de una violación o de un intento de violación (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).

**Acoso descendente o bossing:** Se trata de un comportamiento en el que la persona que ostenta el poder, a través de desprecios, falsas acusaciones e incluso insultos, genera maltrato psicológico a un trabajador con el propósito de destacarse frente a sus subordinados, para mantener su posición jerárquica o simplemente como estrategia para deshacerse de aquellos que no se atreve a despedir

**Acoso horizontal,** el cual puede producirse por conflictos personales, o bien porque alguno de los miembros del equipo de trabajo no se acoge a las pautas de funcionamiento aceptadas por el resto. En ocasiones este tipo de acoso suele esconder la intención de superar al otro jerárquica o salarialmente, y generalmente consiste en eventos en los que se minimiza, ridiculiza o pone en evidencia a un compañero cuando este comete un error o incurre en una falta.

**Acoso ascendente:** Una persona que ostenta un rango jerárquico superior se ve agredida por uno o varios de sus subalternos. Generalmente se produce cuando las metas o los métodos de quien ostenta el cargo superior no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección, porque el puesto es deseado por alguno de ellos, o cuando se es ascendido a un puesto de responsabilidad que otorga la capacidad de organizar y dirigir a sus antiguos compañeros.

**Acuerdo:** Es el trato o arreglo, verbal o escrito, que hacen las personas para terminar con un problema. En él se deben indicar los deberes y derechos de cada una de las personas relacionadas con el problema.

**Conflicto:** Circunstancia en la cual dos o más personas perciben tener intereses mutuamente incompatibles, ya sea total o parcial contrapuestos y excluyentes, generando un contexto confrontativo de permanente oposición.

**Convivencia:** Es la relación que se presenta cuando una persona comparte con otra u otras un espacio donde realiza sus actividades diarias. Esa relación implica actuar en comunidad y con tolerancia en el hogar, trabajo, deporte, etc.

**Comité de convivencia laboral:** es una medida preventiva de acoso laboral que contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo.

**Experto:** psicólogo con posgrado en seguridad y salud en el trabajo, con licencia vigente de prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo (Resolución 2646 de 2008).

	<b>UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA</b>	<b>CÓDIGO:</b> PGRH-038 <b>VERSIÓN:</b> 01 <b>EMISIÓN:</b> 20/11/2019 <b>PÁGINA</b> 4 DE 9
	<b>TRAMITE DE QUEJAS POR PRESUNTO ACOSO LABORAL</b>	

**Queja:** Es el escrito que se presenta ante una entidad administrativa o judicial para que se investigue una conducta realizada por una persona.

**Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC):** Son formas a través de las cuales se pueden solucionar los conflictos sin acudir a los jueces, es decir, sin iniciar procesos judiciales. Los mecanismos alternativos ofrecen una propuesta distinta a un enfrentamiento, por el contrario, busca que las partes encuentren un punto medio en el cual no existe la figura de un vencedor y un vencido, sino centros de dialogo por cuenta propia o con la ayuda de un tercero, buscando el beneficio común y la satisfacción de los implicados. A diferencia del proceso judicial las partes plantean la solución a sus diferencias de manera civilizada y pacífica (Gil, 2009)

**MASC Autocompositivos:** Las partes son quienes arriban a una solución por su propia decisión, aunque en algunos casos puede valerse de algunos terceros, pero solamente como facilitadores para que coadyuven mediante la comunicación al logro del acuerdo. Álvarez Gladys & Highton, 2003.

Los mecanismos autocompositivos son aquellos a los cuales las partes acuden por voluntad propia cuando se encuentran frente a una disputa y son ellas mismas quienes toma la decisión del arreglo al cual quieren llegar; entre ellos encontramos: la transacción, la mediación, amigable composición y conciliación.

**Transacción:** Consiste en que las partes puedan llegar a un acuerdo por voluntad propia sin la intervención de un tercero.

**Mediación:** proceso mediante el cual los actores del conflicto, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo, que se ajuste a sus necesidades (Robayo Castillo 2003).

**Conciliación:** La corte Constitucional de Colombia define la conciliación como un medio no judicial de resolución de conflictos mediante el cual las partes, entre quienes existe una diferencia susceptible de transacción, con la presencia activa de un tercero conciliador objetivo e imparcial, cuya función esencial consiste en impulsar las fórmulas de solución planteadas por las partes o por el mismo, buscan la forma de encontrar una solución y superar el conflicto de intereses que existe.

**Efectos en la salud:** Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

**Efectos en el trabajo:** Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro

**Miembros del comité delegados para manejar el caso:** Son aquellos miembros del comité de Convivencia responsable del proceso de mediación y documentación de un caso.

**Reunión de conciliación:** Es el encuentro en el que las personas que tienen un conflicto buscan la solución de sus diferencias, con la colaboración del Comité de Convivencia Laboral.

	<b>UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA</b>	<b>CÓDIGO:</b> PGRH-038 <b>VERSIÓN:</b> 01 <b>EMISIÓN:</b> 20/11/2019 <b>PÁGINA</b> 5 DE 9
	<b>TRAMITE DE QUEJAS POR PRESUNTO ACOSO LABORAL</b>	

## 4. CONTENIDO

### 4.1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- ✓ No se recibirán quejas anónimas o verbales.
- ✓ En caso de que la queja involucre alguno de los miembros del Comité de Convivencia, este no podrá intervenir en la investigación del caso.
- ✓ Los representantes de la empresa y los representantes de los trabajadores ante el comité de convivencia son personas con competencias actitudinales y de comportamiento como: respeto, imparcialidad, tolerancia, serenidad, reserva en el manejo de información y ética.
- ✓ Los criterios para designar a los Miembros del comité de convivencia a manejar un caso serán los siguientes:
  - Afinidad en cuanto a nivel ocupacional y Jerárquico.
  - Cuando las personas (quejoso - autor) por su cargo o función tienen influencia o poder de decisión directa sobre un miembro del comité o viceversa, no serán delegadas para atender el caso.
  - Cuando exista, parentesco de consanguinidad o afinidad, no serán delegadas los miembros del comité para atender el caso.

Los miembros del comité de convivencia deberán firmar acta de compromiso de confidencialidad, objetividad, igualdad, respeto por las personas que presenten queja ante el comité de convivencia.

### 4.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Pasos	Responsable	Descripción
1	Servidor Público	Interpone la queja de situación conflictiva o presunto acoso laboral por escrito o en El <b>Formato para interponer queja ante el Comité de Convivencia (FGRH-150)</b> , anexando las pruebas que lo soportan, esta debe entregarse al secretario (a) del comité de convivencia laboral.
2	Secretaria Comité de convivencia	Recibe la queja de situación conflictiva o presunto acoso laboral por escrito, coloca en conocimiento del presidente del comité para que convoque a reunión extraordinaria para la atención del caso en un tiempo máximo de 8 días hábiles.



# UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

**CÓDIGO:**  
PGRH-038  
**VERSIÓN:** 01  
**EMISIÓN:**  
20/11/2019  
**PÁGINA**  
6 DE 9

## TRAMITE DE QUEJAS POR PRESUNTO ACOSO LABORAL

Pasos	Responsable	Descripción
3	Comité de Convivencia Laboral	<p>El Comité de Convivencia laboral, se reúne cumpliendo con la asistencia necesaria para sesionar, evalúa la queja de la situación conflictiva o presunto acoso laboral para determinar la determinar el manejo de este.</p> <p>Valoración de: Conductas que constituyen acoso laboral Conductas que no constituyen acoso laboral Conductas atenuantes, agravantes. Miembros del comité delegados para manejar el caso. Elaboración de cronograma para la atención del caso.</p>
4	Secretario del comité de Convivencia Laboral	<p>Cita por escrito o correo electrónico de manera individual a cada una de las partes.</p>
5	Comité delegado para manejar el caso.	<p>Escucha a las partes involucradas de manera individual por separado, sobre los hechos que dieron lugar a la queja. (Explora pensamientos, emociones, expectativas).</p> <p>Conduce a que cada individuo reconozca como contribuyó al conflicto y que expresen la voluntad y la intención que tiene para resolver la situación, identificando acciones específicas como compromiso de su parte para elaborar el plan de acción. Registra la información haciendo uso del formato Documenta el caso en formato <b>FGRH-155 Abordajes individuales de casos.</b></p> <p>En caso de que no exista en alguna de las partes voluntad para resolver amigablemente el conflicto, se informa a control interno disciplinario, para lo de su competencia, si existe voluntad, se continua con el <b>paso 6.</b></p>
6	Comité delegado para manejar el caso.	<p>Reúne a ambas partes para formalizar los compromisos de cada uno para llegar a la solución efectiva de las controversias. Los compromisos acordados se registran en el formato <b>FGRH-156 compromisos entre las partes comité de convivencia.</b></p>
7	Comité delegado para manejar el caso.	<p>Si es necesario, realiza sugerencias para Talento Humano, SST o cualquier otra dependencia involucrada en el conflicto entre las partes.</p>



# UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

**CÓDIGO:**  
PGRH-038  
**VERSIÓN:** 01  
**EMISIÓN:**  
20/11/2019  
**PÁGINA**  
7 DE 9

## TRAMITE DE QUEJAS POR PRESUNTO ACOSO LABORAL

Pasos	Responsable	Descripción
8	Comité delegado para manejar el caso.	Realiza seguimiento al caso con el formato <b>FGRH-157 Seguimiento a compromiso entre las partes- comité de convivencia</b> , dependiendo de la situación mínimo dos seguimientos, hasta determinar el cierre del caso. Es decir, a los compromisos entre las partes y a las recomendaciones dadas a la administración.
9	Comité delegado para manejar el caso.	Le notifica al presidente del comité del cierre del caso y presenta informe al comité en pleno sobre los resultados de la intervención, en la próxima reunión ordinaria.
10	Presidente del comité	Enviar documentación del proceso al archivo del Comité de Convivencia Laboral.
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

### 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Referencia	Fecha de Emisión	Breve Descripción	Ente que lo expide
Acuerdo 055	1 de octubre de 2003	ESTATUTO DOCENTE capítulo XIV Situaciones del servicio docente	Consejo Superior Universitario
Acuerdo 006 19 de enero de 2006	19 de enero de 2006	ESTATUTO PERSONAL ADMINISTRATIVO CAPITULO XIII Situaciones administrativas en que pueden encontrarse los empleados públicos	Consejo Superior Universitario
Ley 1010	23 de enero de 2006	A través de la cual se adoptan medidas para "prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo"	El Congreso de Colombia
Resolución 2646	27 de julio de 2008	Establece disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. En su artículo 14 se establecen las medidas preventivas y correctivas de acoso laboral que deben implementar todos los empleadores.	El Ministerio de la Protección Social



# UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

**CÓDIGO:**  
PGRH-038  
**VERSIÓN:** 01  
**EMISIÓN:**  
20/11/2019  
**PÁGINA**  
8 DE 9

## TRAMITE DE QUEJAS POR PRESUNTO ACOSO LABORAL

Referencia	Fecha de Emisión	Breve Descripción	Ente que lo expide
Resolución 0652	30 de abril de 2012	Establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y privadas, y determina las responsabilidades del empleador y de las administradoras de riesgos laborales frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral.	Ministerio del trabajo
Resolución 1356	18 de julio de 2012	Modifica parcialmente la Resolución 0652 de 2012 y establece algunas condiciones propias de la conformación y funcionamiento del comité de convivencia, como la posibilidad de su centralización, el número de trabajadores para su conformación, los requerimientos de los postulantes y la periodicidad de las reuniones ordinarias.	Ministerio del trabajo

### 6. REGISTROS

No.	Código	Nombre	Responsable	Lugar de Archivo	Medio de Archivo	Tiempo de Archivo	Disposición
01	FGRH-150	Interponer Queja Ante El Comité de Convivencia	Servidor Público	Secretaria Comité de Convivencia	Físico	20 años	Eliminación
02	FGRH-155	Abordajes individuales de casos	Comité delegado para manejar el caso	Secretaria Comité de Convivencia	Físico	20 años	Eliminación
03	FGRH-156	Compromisos entre las partes – comité de convivencia	Comité delegado para manejar el caso	Secretaria Comité de Convivencia	Físico	20 años	Eliminación
04	FGRH-157	Seguimiento a compromiso entre las partes- comité de convivencia	Comité delegado para manejar el caso	Secretaria Comité de Convivencia	Físico	20 años	Eliminación



# UNIVERSIDAD DE CORDOBA

## TRAMITE DE QUEJAS POR PRESUNTO ACOSO LABORAL

**CÓDIGO:**  
PGRH-038  
**VERSIÓN:** 01  
**EMISIÓN:**  
20/11/2019  
**PÁGINA**  
9 DE 9

### 7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN No	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
No aplica		

### 8. ANEXOS

No aplica