

	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ACOSO	CODIGO: GRH-DT-0106001402
		FECHA: 05/06/2015
		VERSION: 1
		CATEGORIA: APOYO
		PÁGINA: 1 de 12

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ACOSO
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
TELEFÓNICA COLOMBIA.

INDICE.

- I. Preámbulo
- II. Declaración de Principios
- III. Objeto
- IV. Ámbito de Aplicación.
- V. Definición de Acoso.
- VI. Conductas que son Constitutivas de Acoso
- VII. Conductas que No son Constitutivas de Acoso
- VIII. Medidas Preventivas
- IX. Procedimiento de Denuncia.
- X. Comité de Convivencia Laboral.
- XI. Disposiciones varias

I. PREAMBULO

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., quien adelante dentro de este documento se denominará **TELEFÓNICA**, ha aprobado el presente **“Protocolo de Actuación en Caso de Acoso”** como mecanismo para la prevención de cualquier tipo de acoso en el trabajo, con el compromiso de evitar que se produzcan situaciones de acoso laboral así como de acoso sexual y/o en razón del género al ser éstas vulneradoras a la dignidad de la persona humana, perjudicial para el entorno laboral y generadores de efectos indeseables en la salud, moral, confianza y autoestima de nuestros empleados(as).

El presente **“Protocolo de Actuación en Caso de Acoso”** define las conductas a prevenir así como establece las medidas específicas de dicha prevención, así como el curso respectivo a las quejas que pudieren presentar los trabajadores(as) quienes consideren que presuntamente han sido objeto de las conductas descritas. Para ello, se ha establecido un procedimiento de investigación eficaz y ágil cuando se denuncien dichas conductas, el cual se activará cuando se reciba conforme el proceso establecido la reclamación respectiva.

	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ACOSO	CODIGO: GRH-DT-0106001402
		FECHA: 05/06/2015
		VERSION: 1
		CATEGORIA: APOYO
		PÁGINA: 2 de 12

En el curso de la investigación, se garantizará la confidencialidad y protección de la identidad de las personas afectadas, así como todas aquellas que intervengan en el proceso.

II. PRINCIPIOS

TELEFÓNICA, con el objeto de garantizar la protección de los derechos fundamentales de la persona, y en un compromiso de cumplimiento aplicable al efecto, entiende necesario prevenir conductas de acoso en el trabajo e impedir la aparición de todo comportamiento que pudiese ser considerado como constitutivo en el ámbito laboral.

El acoso laboral así como el acoso sexual y/o en razón del género, son conductas que están totalmente prohibidas y se consideran inaceptables en nuestra Organización, existiendo directriz de tolerancia cero por aquellas personas que ejecuten este tipo de conductas. Por tal motivo **TELEFÓNICA** se compromete a garantizar un ambiente respetuoso, en el que el derecho a la igualdad de trato, a la no discriminación, a la dignidad, a la intimidad e integridad se respeten en todo momento, y adoptar medidas correctivas y disciplinarias correspondientes, así como la protección a la personas afectadas cuando se compruebe la ejecución de tales conductas.

Consciente de que la mejora de las condiciones de trabajo repercute tanto en el ámbito laboral así como en el entorno más inmediato de los trabajadores, además de tener incidencia sobre la productividad y el clima organizacional, **TELEFÓNICA** se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de acoso y a investigar las quejas que puedan producirse, de acuerdo con los siguientes principios:

- **TELEFÓNICA** no tolerará ningún tipo de acoso en el trabajo.
- Toda persona tiene derecho a realizar su actividad profesional libre de todo tipo de acoso laboral o sexual, así como de cualquier discriminación prohibida en nuestro ordenamiento jurídico, con especial atención, al acoso producido por razón de discapacidad, género, orientación sexual, convicciones, religión, edad, raza u origen étnico.
- Toda persona tiene derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno, que resguarde su intimidad y su integridad física y moral.
- **TELEFÓNICA** velará por el mantenimiento de un entorno laboral exento de este tipo de conductas, y se compromete a adoptar las medidas necesarias, tanto

	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ACOSO	CODIGO: GRH-DT-0106001402
		FECHA: 05/06/2015
		VERSION: 1
		CATEGORIA: APOYO
		PÁGINA: 3 de 12

organizativas como de formación e información, para prevenir la aparición de las mismas entre sus trabajadores.

- Todos los colaboradores(as) de **TELEFÓNICA** tienen la responsabilidad de colaborar en garantizar un entorno de trabajo en donde se respete la dignidad, y todos aquellos con personas a cargo tendrán específicamente la labor de procurar que no se produzca ningún tipo de situación de acoso en el ámbito organizacional.
- Las denuncias y/o quejas se presentaran por escrito, no podrán ser anónimas, y serán investidas de forma ágil y fiable.
- Las denuncias y/o quejas presentadas deberán ser sustentadas
- Se garantizará la confidencialidad y reserva de las denuncias presentadas, guardando el derecho a la intimidad de las personas.

III. OBJETO


Acorde con lo contemplado en la Ley 1010 de 2006, se entienden como objeto del presente **“Protocolo de Actuación en Caso de Acoso”** el 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.

IV. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente **“Protocolo de Actuación en Caso de Acoso”** aplica única y exclusivamente a aquellas personas naturales que estén vinculadas a **TELEFONICA** a través de un contrato de trabajo.

El ámbito de acoso en cualquiera de sus modalidades, será en el ámbito laboral, en consecuencia, si se produjera fuera del mismo, deberá ponerse de manifiesto que la situación es por **causa directamente ligada al trabajo**.

Se entiende como Sujeto Activo la persona que ejerce la presunta conducta de constitutiva de acoso, entendiéndose por Sujeto Pasivo quien alega ser víctima de la presunta conducta.

	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ACOSO	CODIGO: GRH-DT-0106001402
		FECHA: 05/06/2015
		VERSION: 1
		CATEGORIA: APOYO
		PÁGINA: 4 de 12

La relación existente entre el sujeto activo y el sujeto pasivo, desde el punto de vista organizativo puede responder a la siguiente tipología:

- **Acoso Descendente.** Aquella conducta realizada por la persona natural que se desempeña como gerente, jefe, director, supervisor o cualquier otra posición de dirección y mando dentro de la empresa
- **Acoso Horizontal.** Aquella conducta realizada por compañeros(as) de trabajo
- **Acoso Ascendente.** Aquella conducta realizada por trabajadores(as) jerárquicamente subordinados al sujeto pasivo.

V. DEFINICIÓN DE ACOSO.

El presente “**Protocolo de Actuación en Caso de Acoso**” se entiende como el mecanismo para la prevención de cualquier tipo de acoso en el trabajo, con el compromiso de evitar que se produzcan situaciones de acoso laboral así como de acoso sexual y/o en razón del género, para tales efectos se definirá a continuación los tipos de acoso que abarca el presente documento.

Acoso Sexual. Se considera acoso sexual cualquier comportamiento de naturaleza sexual ya sea verbal o física no deseado, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una personas, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

El acoso sexual se distingue de las aproximaciones libremente aceptadas y reciprocas, en la medida en que las conductas de acosos sexual no son deseadas ni aceptada por la persona que es objeto de ella.

El acoso sexual puede darse, bajo los siguientes tipos

- **Acoso de intercambio.** Consistente en forzar a la víctima a elegir entre someterse a requerimientos sexuales, o perder, o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones de trabajo que afecten el acceso a la formación profesional, al desarrollo dentro de la organización, a la retribución o a cualquier otra decisión en relación de esta manera. En la medida que supone un abuso de autoridad, el sujeto activo de la conducta será aquel que tenga la facultad para otorgar o retirar el beneficio o la condición de trabajo.

	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ACOSO	CODIGO: GRH-DT-0106001402
		FECHA: 05/06/2015
		VERSION: 1
		CATEGORIA: APOYO
		PÁGINA: 5 de 12

- Acoso Ambiental. Consistente en la generación de un entorno laboral intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo para el sujeto pasivo, como consecuencia de actitudes y/o comportamientos indeseados de naturaleza sexual.

Acoso Por Razón Del Género. Se considera acoso por razón del género cualquier comportamiento realizado en función del género u orientación sexual de una persona y con el propósito de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Acoso Laboral. Se considera acoso laboral toda **conducta persistente y demostrable**, ejercida sobre un empleado(a), trabajador(a) por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero(a) 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.

Para la configuración de Acoso Laboral, se requiere que sean acciones sistemáticas, habituales, mal intencionadas, con duración determinada en el tiempo y dirigidas sobre una persona. No debe confundirse de las situaciones de presión o de conflicto laboral, puesto que se trataría entonces de situaciones de desacuerdo que pueden producirse en el desarrollo de una relación de trabajo.

El acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales, siempre y cuando se acredite **la ocurrencia repetida y pública**:

- 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(a) o trabajador(a); toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.
- Persecución laboral: Toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado(a) o trabajador(a), mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral, sin justificación alguna
- Discriminación laboral: Todo trato diferenciado por razones de raza, género, edad, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ACOSO	CODIGO: GRH-DT-0106001402
		FECHA: 05/06/2015
		VERSION: 1
		CATEGORIA: APOYO
		PÁGINA: 6 de 12

- Entorpecimiento laboral: Toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador(a) o empleado(a).
- Inequidad laboral: Asignación de funciones a menosprecio del trabajador(a).
- Desprotección laboral: Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador(a) mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador(a).

VI. CONDUCTAS QUE SON CONSTITUTIVAS DE ACOSO

La ejecución de estas conductas realizadas por el sujeto activo de la conducta, deberán ser demostradas por los medios de prueba reconocidos en la ley procesal civil.

Conductas Constitutivas de Acoso Sexual. Sin ánimo excluyente ni limitativo se consideran conductas constitutivas de acoso sexual las que se describen a continuación, sin que se limiten únicamente a estas.

- Conductas Verbales: Insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para participar en actividades sociales fuera del lugar del trabajo después que la persona objeto de la misma haya dejado claro que dicha insistencia es molesta e inoportuna, flirteos ofensivos, comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos, llamadas telefónicas indeseadas, bromas o cometarios sobre la apariencia sexual.
- Conductas No Verbales: Exhibición de fotos, objetos o escritos sexualmente ofensivos, sugestivos y/o pornográficos, mensajes de texto y/o correos electrónicos de carácter ofensivo y con contenido sexual.

Conductas Constitutivas de Acoso Por Razón del Género. Sin ánimo excluyente ni limitativo se consideran conductas constitutivas de acoso por razón del género las que se describen a continuación, sin que se limiten únicamente a estas.

- Ignorar o excluir a la persona en razón a su género u orientación sexual de una persona.

	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ACOSO	CODIGO: GRH-DT-0106001402
		FECHA: 05/06/2015
		VERSION: 1
		CATEGORIA: APOYO
		PÁGINA: 7 de 12

- Conductas dirigidas a tomar decisiones sobre el acceso de la persona a la formación profesional, el empleo y la continuidad del mismo, la retribución o cuales quiera otras decisiones en razón a su género u orientación sexual.
- Trato desfavorable en razón de embarazo o maternidad.

Conductas Constitutivas de Acoso Laboral. Acorde con lo contemplado en la Ley 1010 de 2010, la ocurrencia repetida y pública cualquiera de las conductas que se referencian a continuación puede ser constitutivas de 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(as) de trabajo.
- Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros(as) 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(as) 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**

	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ACOSO	CODIGO: GRH-DT-0106001402
		FECHA: 05/06/2015
		VERSION: 1
		CATEGORIA: APOYO
		PÁGINA: 8 de 12

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(as) 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.

Las acciones derivadas del acoso laboral caducarán seis (6) meses después de la fecha en que hayan ocurrido las conductas conforme a lo contemplado en la Ley 1010 de 2006

VII. CONDUCTAS QUE NO SON CONSTITUTIVAS DE ACOSO

No tendrán la consideración de conductas constitutivas de acoso todas aquellas que impliquen un conflicto personal de carácter pasajero en un momento concreto, acaecido en el marco de las relaciones humanas, cuya finalidad no es la destrucción o el deterioro de las partes implicadas en el suceso.

Conductas No Constitutivas de Acoso Sexual. Toda aproximación libremente aceptada y recíproca, y/o propiciada por parte del sujeto pasivo

Conductas No Constitutivas de Acoso Por Razón del Genero La consideración de acoso por razón de género siempre exige una pauta de repetición y acumulación sistemática de conductas ofensivas.

Conductas No Constitutivas de Acoso Laboral. No constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades:

	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ACOSO	CODIGO: GRH-DT-0106001402
		FECHA: 05/06/2015
		VERSION: 1
		CATEGORIA: APOYO
		PÁGINA: 9 de 12

- 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(a), de que trata el artículo 95 de la Constitución.
- La exigencia de cumplir las obligaciones o deberes de que tratan los artículos 55 a 57 del C.S.T, así como de no incurrir en las prohibiciones de que tratan los 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.

VIII. MEDIDAS PREVENTIVAS

Para prevenir y evitar las posibles situaciones constitutivas de acoso en el trabajo, **TELEFÓNICA** divulgará este **“Protocolo de Actuación en Caso de Acoso”** a través de:

- La intranet de la Compañía, como medio idóneo de comunicación con sus empleados.
- Cualquier otro medio que sirva para dicho propósito.

	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ACOSO	CODIGO: GRH-DT-0106001402
		FECHA: 05/06/2015
		VERSION: 1
		CATEGORIA: APOYO
		PÁGINA: 10 de 12

TELFÓNICA propiciará la formación respectiva a los miembros de su organización respecto a situaciones de acoso laboral, de acoso sexual y/o en razón del género, así como proporcionará la formación adecuada a los miembros de su Organización que tengan competencia en los procedimientos de atención de las quejas presentadas sobre dichas conductas.

De igual forma la Compañía se compromete a fomentar el respeto y la consideración entre todos sus colaboradores(as), con el fin de lograr relaciones de trabajo armoniosas, realizando cualquier tipo de acción que estime necesaria para el cumplimiento de los fines del presente Protocolo.

Este “**Protocolo de Actuación en Caso de Acoso**” será actualizado con la periodicidad que proceda, con el objeto que todos los colaboradores de **TELEFÓNICA** se concienticen y se responsabilicen en ayudar a garantizar un ambiente laboral en el que se respete la dignidad de todas las personas en la Organización.

IX. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

Cualquier persona que se encuentre vinculada a **TELEFONICA** a través de un contrato de trabajo, y se considere afectada por alguna conducta constitutiva de acoso, deberá presentar la respectiva queja **por escrito** ya sea en el modelo de formato establecido para tal fin o en su defecto en documento que contenga los mismos campos solicitados en este, explicando a detalle cada una de las conductas o situaciones con las cuales considera que ha sido afectado, así como el **soporte probatorio** correspondiente a la Dirección Gestión de Recursos Humanos o quien haga sus veces, o a la Jefatura de Relaciones Laborales o quien haga sus veces o al Generalistas de Recursos Humanos para dar el tramite respectivo.

Falsas Denuncias. En el caso que se determinará que no ha existido acoso en la situación denunciada en cualquiera de sus modalidades e igualmente se determinara la mala fe del denunciante, se adoptaran las medidas disciplinarias correspondientes conforme los procesos internos aplicables.

X. COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL.

El Comité de Convivencia Laboral, se conforma como un mecanismo de prevención de las conductas de acoso laboral, en donde acorde lo contemplado en la Ley 1010 de 2006 y las Resoluciones No. 652 de 2012 y No. 1356 de 2013, se debe establecer un procedimiento

	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ACOSO	CODIGO: GRH-DT-0106001402
		FECHA: 05/06/2015
		VERSION: 1
		CATEGORIA: APOYO
		PÁGINA: 11 de 12

interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para superar las que ocurran en el lugar de trabajo, teniendo una naturaleza bipartita.

En este sentido todas las quejas que se presenten por conductas presuntamente constitutivas de **acoso laboral**, serán del conocimiento del **Comité de Convivencia Laboral**.

Aquellas quejas que se presenten por conductas presuntamente constitutivas de acoso sexual o de acoso en razón del género, serán definidas por el Director Gestión de Recursos Humanos o quien haga sus veces si las pondrá en conocimiento de dicho Comité o si designará a quienes tendrán la competencia para conocer del mismo.

Las normas que rigen al Comité de Convivencia Laboral, están dadas por la Ley 1010 de 2006, las Resoluciones No. 652 de 2012 y No. 1356 de 2013 expedidas por el Ministerio de Trabajo así como por cualquier otra normatividad que llegase a ser expedida, junto con el procedimiento interno definido en **TELEFÓNICA** para la atención de los casos y con las normas de funcionamiento de dicho Comité definidas por la Organización


XI. DISPOSICIONES VARIAS

Protección de los Sujetos Pasivos. En el caso que se determine la existencia de Acoso en cualquiera de sus modalidades y el resultado de la investigación no determine como cierre la terminación del contrato de trabajo del Sujeto Activo de la conducta, se tomarán las medidas oportunas para cesar las conductas que dieron origen a la reclamación.

Represalias. Si se produjere represalias o actos de discriminación sobre la persona denunciante o las demás personas involucradas en el proceso, se haya determinado o no la existencia de acoso, se adoptaran las medidas disciplinarias correspondientes conforme los procesos internos aplicables.

Protección de Datos. La divulgación no autorizada de datos de cualquiera de los procedimientos que se inicien será una falta grave y se adoptaran las medidas disciplinarias correspondientes conforme los procesos internos aplicables.

Confidencialidad y Reserva. Los procesos realizados en el marco de estas denuncias tienen el carácter de confidencial y reservado, y queda bajo custodia de la Dirección Gestión de Recursos Humanos la información y la investigación que se derive de la misma.

	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ACOSO	CODIGO: GRH-DT-0106001402
		FECHA: 05/06/2015
		VERSION: 1
		CATEGORIA: APOYO
		PÁGINA: 12 de 12

Vigencia. El presente **“Protocolo de Actuación en Caso de Acoso”** empieza a regir a partir del momento de su publicación.

CONTROL DE VERSIONES				
NO.	FECHA	CAMBIO /MODIFICACIÓN	APROBADO POR	ELABORADO POR
1.0	05/06/2015	Creación	Sofia Coronado Ramírez (Jefe Aliados y Relaciones Laborales)	Margarita González (Profesional de Relaciones Laborales) Profesional de procesos: Mejía Erika Salcedo