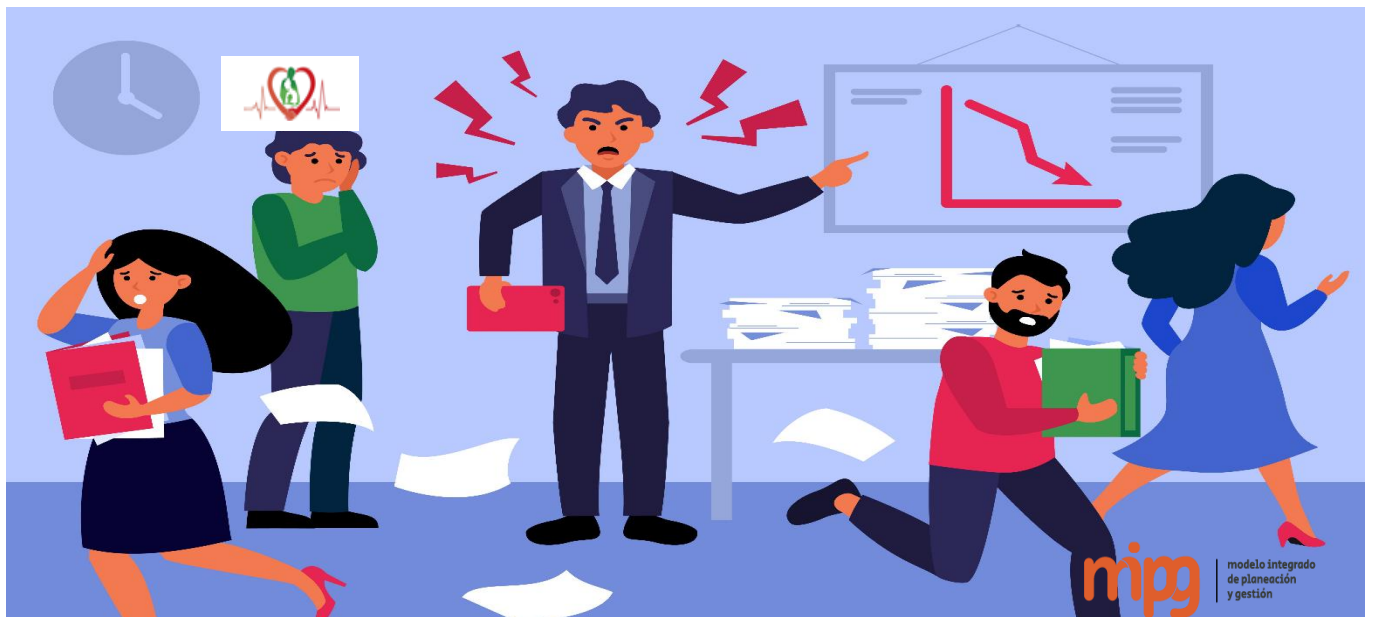


PROTOCOLO DE ATENCION A LOS SERVIDORES PUBLICOS FRENTE A CASOS DE ACOSO LABORAL Y SEXUAL



E.S.E. CENTRO DE SALUD DE GALAPA

IVAN ESTRADA HERNANDEZ
GERENTE
2023

RESOLUCIÓN 115 DE 14 DE JUNIO 2023

 ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nº: 802.887.798-1	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS SERVIDORES PÚBLICOS FRENTE A LOS CASOS DE ACOSO LABORAL Y SEXUAL.		Versión:01
			Código: SGC-PR-90
			Página 1 de 14
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 30- 05-2023

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVO	2
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	2
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN	3
3. DEFINICION DE ACOSO	3
3.1. ACOSO LABORAL	4
I. Conductas de Acoso:	4
II. Proceso de Acoso:	4
Modalidades de Acoso Laboral	4
3.2. ACOSO SEXUAL	5
I. Acoso de intercambio	5
II. Acoso Ambiental	5
3.3. ACOSO POR RAZONES DE GENERO	5
RECURSOS NECESARIOS	5
RIESGOS	6
ANEXOS	9
ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE ACOSO LABORAL	12
BIBLIOGRAFIA	14

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS SERVIDORES PÚBLICOS FRENTE A LOS CASOS DE ACOSO LABORAL Y SEXUAL.		Versión:01
			Código: SGC-PR-90
			Página 2 de 14
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 30- 05-2023

INTRODUCCIÓN

Reconociendo que la violencia y el acoso por razón de género afectan de manera desproporcionada a las mujeres y las niñas, y reconociendo también que la adopción de un enfoque inclusivo e integrado que tenga en cuenta las consideraciones de género y aborde las causas subyacentes y los factores de riesgo, entre ellos los estereotipos de género, las formas múltiples e interseccionales de discriminación y el abuso de las relaciones de poder por razón de género, es indispensable para acabar con la violencia y el acoso en el mundo del trabajo que empleadores, atiendan cualquier tipo de discriminación

Es por eso que E.S.E. Centro de Salud de Galapa, ha aprobado el presente “Protocolo de Actuación en Caso de Acoso” de acuerdo a su política de acoso laboral **“La E.S.E. Centro de Salud de Galapa, se compromete a prevenir y minimizar las conductas persistentes y demostrables de acoso laboral, defender el derecho al trato digno de todos los trabajadores, corrigiendo y dando tramite oportuno al 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, garantizando el derecho de trabajar en un entorno libre de toda forma de discriminación y conductas que hostiguen de manera psicosociales y que afecten la salud”** 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, 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.

1. OBJETIVO

1.1. OBJETIVO GENERAL

Implementar en la E.S.E. Centro de Salud de Galapa las medidas necesarias que prevengan, corrijan y sancione las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana, además que erradiquen el acoso laboral; determinando aquellas actuaciones que sean necesarias para la investigación de dichas conductas en los casos de que se produzcan. Facilitando a los trabajadores el procedimiento adecuado para presentar sus quejas, mediante la implantación y divulgación del presente Protocolo.

 ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nº: 802.887.798-1	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS SERVIDORES PÚBLICOS FRENTE A LOS CASOS DE ACOSO LABORAL Y SEXUAL.		Versión:01
			Código: SGC-PR-90
			Página 3 de 14
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 30- 05-2023

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Visibilizar las diferentes formas de acoso que se pueden presentar en la entidad
- ❖ Prevenir y velar para que exista en la E.S.E. Centro de Salud de Galapa un ambiente exento de acoso laboral, sexual y por razón de sexo.
- ❖ Promover en la comunidad la disposición para denunciar los casos de violencia y acoso, de modo que se activen las rutas pertinentes en tiempos oportunos.

2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

El protocolo aplica a todos los funcionarios y colaboradores de La E.S.E. Centro de Salud de Galapa, independiente de la modalidad de vinculación o contratación, que en virtud de la actividad contractual pueden encontrarse expuestos a situaciones de acoso laboral y/o sexual.

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.

3. DEFINICION DE ACOSO

El presente “Protocolo de Actuación en Acoso Laboral y/o Sexual” 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.

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.

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

 ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nº. 802.887.798-1	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS SERVIDORES PÚBLICOS FRENTE A LOS CASOS DE ACOSO LABORAL Y SEXUAL.		Versión:01
			Código: SGC-PR-90
			Página 4 de 14
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 30- 05-2023

- ❖ **Acoso Ascendente.** Aquella conducta realizada por trabajadores(as) jerárquicamente subordinados al sujeto pasivo.

3.1. ACOSO LABORAL

Se puede definir como un proceso en el que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica, de una manera sistemática, de forma prolongada y demostrable sobre otra persona o personas, en el lugar de trabajo o como consecuencia del mismo con la finalidad de perjudicar o deteriorar su estatus profesional, personal o expulsarle de la organización.

El acoso laboral puede obedecer a motivos laborales o extra laborales, pero se ha de realizar en el lugar de trabajo o si se realiza en otro lugar, se produce como consecuencia de la relación laboral, En la definición de acoso laboral podemos observar dos formas distintas de manifestarse o realizarse, que influyen a la hora de realizar su detección, evaluación, afrontamiento, tratamiento y erradicación.

- I. **Conductas de Acoso:** que comprenden todos aquellos actos y conductas, que puedan considerarse como vejatorios, discriminatorios, humillantes, degradantes, intimidatorios, ofensivos, violentos, o intrusiones en la vida privada
- II. **Proceso de Acoso:** agresiones repetidas o persistentes, perpetradas por una o más personas, de forma verbal, psicológica o física, en el lugar de trabajo o en conexión con el mismo; que tiene como consecuencias la vejación, humillación, menosprecio, degradación, coacción o discriminación de una persona

Modalidades de Acoso Laboral.

- A. **Maltrato laboral.** Conductas y actitudes específica y voluntariamente dirigidas hacia una o varias personas con el objetivo de generar malestar, insatisfacción o daño. Puede darse de un superior a un subordinado o entre pares, aunque esto es menos frecuente.
- B. **Persecución laboral:** Conducta reiterada o arbitraria de descalificación, exceso de trabajo y cambios permanentes de horario, cuyo propósito es inducir la renuncia del empleado.
- C. **Discriminación laboral:** Trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar, credo religioso, etc.
- D. **Inequidad laboral:** Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.
- E. **Entorpecimiento laboral:** Obstaculizar el cumplimiento de una labor o retardarla con perjuicio para el trabajador. (Destrucción de información, ocultamiento de correspondencia, etc.)

 ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nº: 802.887.798-1	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS SERVIDORES PÚBLICOS FRENTE A LOS CASOS DE ACOSO LABORAL Y SEXUAL.		Versión:01
			Código: SGC-PR-90
			Página 5 de 14
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 30- 05-2023

- F. **Desprotección Laboral.** Funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador

3.2. 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 persona, 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.

- I. **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.
- II. **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.

3.3. ACOSO POR RAZONES DE GENERO

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.

RECURSOS NECESARIOS
RECURSOS HUMANOS: - Profesional Administrativo - Personal asistencial

 ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nº: 802.887.798-1	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS SERVIDORES PÚBLICOS FRENTE A LOS CASOS DE ACOSO LABORAL Y SEXUAL.		Versión:01
			Código: SGC-PR-90
			Página 6 de 14
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 30- 05-2023

RECURSOS FÍSICOS:

- Gerencia del Talento Humano
- Equipos tecnológicos

RESULTADOS ESPERADOS

De acuerdo al impacto deseado se requiere del apoyo de la alta dirección, lo cual significara, si así fuere, la aceptación de la existencia de casos de acoso laboral y el compromiso para generar medidas de intervención, asegurando la equidad en el personal vinculado a la institución y la aplicación de los procedimientos correctivos en todos los niveles jerárquicos.

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

RIESGOS	BARRERAS (COMO NEUTRALIZARLOS)
Deficiencia en el clima de relaciones, cohesión y calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo y acoso psicológico. Trastornos adaptativos con humor ansioso, con humor depresivo, con humor mixto, con alteraciones del comportamiento o mixto con alteraciones de las emociones y del comportamiento.	Acciones preventivas del Acoso laboral y/o sexual tales como: Capacitación Manual de convivencia Comité de convivencia.

 ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nº: 802.887.798-1	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS SERVIDORES PÚBLICOS FRENTE A LOS CASOS DE ACOSO LABORAL Y SEXUAL.		Versión:01
			Código: SGC-PR-90
			Página 7 de 14
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 30- 05-2023

Otros trastornos psicológicos como: Trastornos psicóticos agudos y transitorios, Depresión, Episodios depresivos, Trastorno de pánico, Trastorno de ansiedad generalizada, Trastorno mixto ansioso depresivo, Reacciones a estrés grave. Enfermedades tales como: Hipertensión arterial secundaria, Angina de pecho, Cardiopatía isquémica, Infarto agudo de miocardio, Enfermedades cerebrovasculares, Encefalopatía hipertensiva, Ataque isquémico cerebral transitorio sin especificar, Úlcera gástrica, Úlcera duodenal, Úlcera péptica de sitio no especificado, Úlcera gastroyeyunal.	Acciones correctivas del acoso laboral y/o sexual tales como: Intervención y control de factores de riesgo psicosocial. Procedimiento para corregir conductas de acoso laboral y/o sexual
Consentimiento informado	No Aplica
PROCEDIMIENTOS PARA INTERVENIR CONDUCTAS COMPATIBLES CON ACOSO LABORAL.	RESPONSABLE
1. Notificar el posible evento ante el comité de convivencia: Diligenciar a través del formato queja sobre situaciones que puedan constituir acoso laboral, entregar al secretario del comité directamente por el trabajador que se siente acosado o por personas que hayan sido testigo de situaciones constitutivas de acoso laboral. 2. El comité debe crear un espacio de dialogo y escuchar a las partes involucradas por individual sobre los hechos ocurridos, promover la conciliación como una herramienta para la gestión y resolución del conflicto. ➤ A manera de un tercero, neutral e imparcial (lo que se conoce como negociación asistida) dejando que las partes implicadas resuelvan el conflicto directamente sin proponer o tomar decisiones sobre las alternativas o soluciones. ➤ Interviniendo en la gestión del conflicto (conciliación), lo que implica proponer alternativas de solución para que sean aceptadas por las partes. La conciliación	1.Secretaria del Comité de Convivencia Labora (COCOLAB) 2. Comité de Convivencia Labora (COCOLAB)

 ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nº: 802.887.798-1	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS SERVIDORES PÚBLICOS FRENTE A LOS CASOS DE ACOSO LABORAL Y SEXUAL.		Versión:01
			Código: SGC-PR-90
			Página 8 de 14
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 30- 05-2023

siempre debe buscar la solución más “justa” posible a la problemática presentada. 3. Los acuerdos obtenidos se deben documentar y los compromisos deben formalizarse en un plan de acción objeto de seguimiento para verificación del cumplimiento por parte del comité de convivencia. 4. En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista como incumplimiento los planes de acción, el Comité de Convivencia Laboral, deberá remitir la queja a la Procuraduría General de la Nación, tratándose del sector público. 5. Seguimiento y evaluación de la estrategia de intervención Realizar constante monitoreo de los planes de acción generados como resultado de la conciliación 6. 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	3. Comité de Convivencia Labora (COCOLAB) 4. Comité de Convivencia Labora (5. COCOLAB) 5. Comité de Convivencia Labora (COCOLAB) 6. Comité de Convivencia Labora (COCOLAB)
--	--

REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO
Realizar acta de reunión Comité de convivencia, dejando especificadas las actividades, compromisos o plan de mejora concertado entre las partes a realizar, con sus respectivos seguimientos.
INDICADOR DE GESTION DEL PROTOCOLO
Indicador: <u>Proporción de quejas interpuestas por acoso laboral</u> Número de quejas interpuestas por acoso laboral y /o sexual Denominador: Total de colaboradores de la institución

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS SERVIDORES PÚBLICOS FRENTE A LOS CASOS DE ACOSO LABORAL Y SEXUAL.		Versión:01
			Código: SGC-PR-90
			Página 9 de 14
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 30- 05-2023

ANEXOS

DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS DE ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL LABORAL

- 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.
- A la seguridad personal

A decidir voluntariamente si se quiere o no ser confrontada con el agresor o la agresora en cualquiera de los espacios de atención y en los procedimientos administrativos, judiciales o de otro tipo.

También de acuerdo con lo establecido en los Artículos 11º de la Ley 906 de 2004 y 8º de la Ley 1257 de 2008, dichos derechos de las víctimas de Acoso Laboral o Sexual Laboral son:

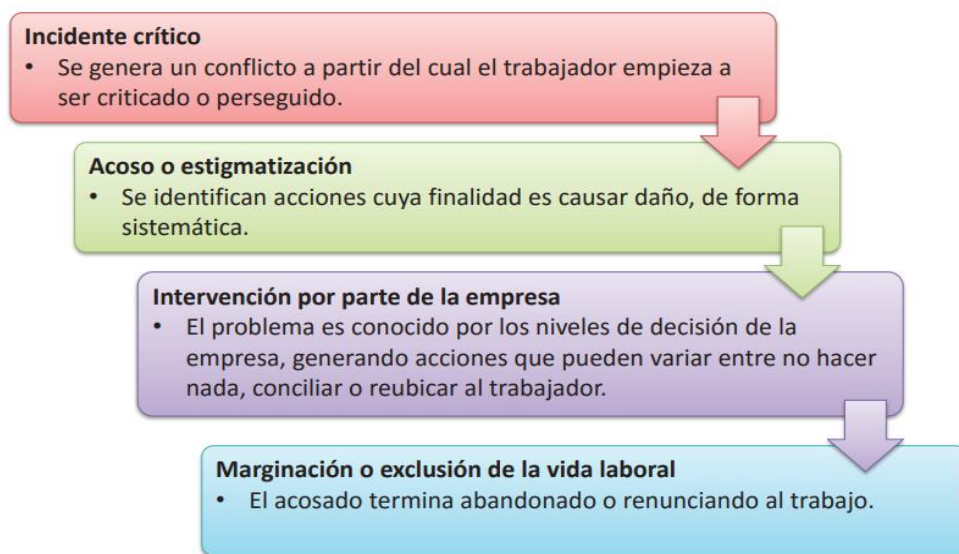
- A recibir trato digno y humano.
- A ser tratada con reserva de identidad en todo momento.
- A ser escuchada, ser atendida, ser informada (de forma clara, completa, veraz y oportuna y especialmente frente a sus derechos sexuales y reproductivos).
- Al ejercicio de actividad laboral, a la intimidad y al buen nombre.
- A la protección de su intimidad, a la garantía de su seguridad y a la de sus familiares y testigos a su favor.
- A estabilización de su situación y reparación integral de los daños sufridos.
- A 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.
- A dar su consentimiento informado para los exámenes médico-legales en los casos de violencia sexual.
- A escoger el sexo del médico para la práctica de 17 los mismos dentro de las posibilidades ofrecidas por el servicio.
- A decidir siempre y voluntariamente, si puede ser confrontada/ do con la agresora o el agresor en cualquiera de los espacios y procedimientos.
- A recibir la atención integral (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.).

 ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nº: 802.887.798-1	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS SERVIDORES PÚBLICOS FRENTE A LOS CASOS DE ACOSO LABORAL Y SEXUAL.		Versión:01
			Código: SGC-PR-90
			Página 10 de 14
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 30- 05-2023

- A acceder a los mecanismos de protección y atención para ellas, sus hijos e hijas.

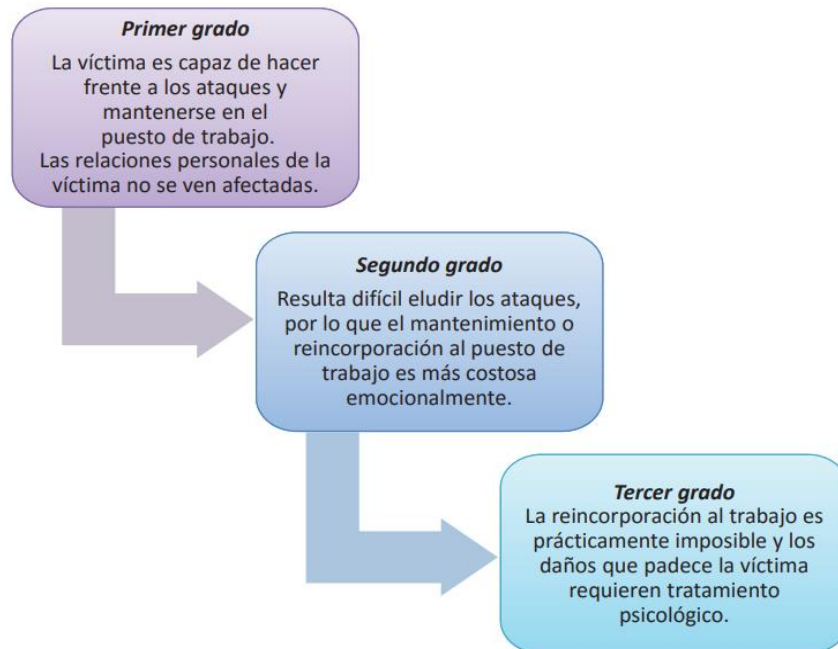
FASES DE DESARROLLO DEL ACOSO LABORAL.

En el acoso laboral se encuentran presentes tres elementos: asimetría de las partes (la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o una posición superior a la del trabajador hostigado), intención de lesionar de forma deliberada, compleja, continua y sistemática, y daño en el trabajador. Suele cursar por cuatro etapas: incidente crítico, acoso o estigmatización, intervención por parte de la empresa y marginación o exclusión de la vida laboral, las cuales se esquematizan en la figura 1 (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2009)



En función de la intensidad, duración y frecuencia con la que aparecen las diferentes conductas constitutivas de acoso laboral se pueden establecer tres grados de acoso laboral (Llorente, 2014).

 ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nº: 802.007.798-1	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS SERVIDORES PÚBLICOS FRENTE A LOS CASOS DE ACOSO LABORAL Y SEXUAL.		Versión:01
			Código: SGC-PR-90
			Página 11 de 14
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 30- 05-2023



Fuente: Llorente, 2014.

El acoso laboral provoca alteración en las relaciones interpersonales, la organización del trabajo y el entorno laboral en su conjunto, afectando la calidad del trabajo y la salud de los agredidos, y aunque ante una situación de acoso la reacción de cada persona varía en función de sus características personales, las capacidades y recursos de afrontamiento o el apoyo social con el que cuente, el acoso laboral puede generar alteraciones psicosomáticas, conductuales, psicológicas (Tabla 1) (Cassitto et al., 2004) e incluso, aunque no es lo usual, pueden ocurrir situaciones de violencia que generan daños físicos que varían en magnitud y severidad, desde lesiones menores hasta graves.

 ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nº. 802.807.798-1	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS SERVIDORES PÚBLICOS FRENTE A LOS CASOS DE ACOSO LABORAL Y SEXUAL.		Versión:01
			Código: SGC-PR-90
			Página 12 de 14
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 30- 05-2023

Psicopatológicas	Psicosomáticas	Comportamentales
- Reacciones de ansiedad - Apatía - Reacciones de evasión - Problemas de concentración - Humor depresivo - Reacciones de miedo - Relatos retrospectivos - Hiperreactividad - Inseguridad - Insomnio - Pensamiento introvertido - Irritabilidad - Falta de iniciativa - Melancolía - Cambios de humor - Pesadillas recurrentes	- Hipertensión arterial - Ataques de asma - Palpitaciones cardíacas - Enfermedad coronaria - Dermatitis - Pérdida de cabello - Dolor de cabeza - Dolores articulares y musculares - Pérdida de balance - Migraña - Dolor estomacal - Úlceras estomacales - Taquicardia	- Reacciones auto y hetero-agresivas - Trastornos alimenticios - Incremento en el consumo de drogas y alcohol - Incremento en el consumo de cigarrillo - Disfunción sexual - Aislamiento social

Fuente: Cassitto *et al.*, 2004.

ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE ACOSO LABORAL	
1. Establecer normas de convivencia	- Toda actividad humana se expresa en conductas y dado que como parte de la relación laboral es necesario que interactúen personas con diferentes costumbres, conocimientos y metas, se requieren normas de convivencia laboral que regulen estos comportamientos. Las normas son ideas compartidas de cómo deben comportarse las personas y constituyen el mundo del “deber ser”. Toda norma de conducta se compone de dos elementos: un precepto que corresponde a la pauta de comportamiento que se permite, reprueba o rechaza, y una sanción para que la pauta se constituya en una conducta (Gelles y Levine, 2000). - Fomentar la cultura organizacional de acuerdo al modelo de atención que propenda por la práctica de comportamientos esperados de acuerdo a las normas y valores fomentando la interacción social positiva y la no tolerancia de conductas constitutivas de acoso laboral. - Solicitar a la administradora de riesgos laborales (ARL) la asesoría y asistencia técnica para la realización de

 ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA Progreso en Salud para Todos Nº: 802.887.798-1	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS SERVIDORES PÚBLICOS FRENTE A LOS CASOS DE ACOSO LABORAL Y SEXUAL.		Versión:01
			Código: SGC-PR-90
			Página 13 de 14
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 30- 05-2023

	actividades de formación en liderazgo, comunicación asertiva, técnicas para la resolución de conflictos, identificación y reporte de situaciones compatibles con acoso laboral, entre otros.
2. Realizar actividades de psicoeducación	• Limitar el actuar de las personas en función de unos principios o valores, por lo que debe ser entendida como la recompensa o castigo que se establece para conducir a las personas a actuar conforme a las normas. • Establecer y mantener actualizados los valores que fundamentan la actuación de los colaboradores, enmarcados en el código de integridad institucional. • Desarrollar estrategias de comunicación (mensajes de correo, carteleras, folletos informativos entre otros), que incluyan información sobre los mecanismos que la empresa ha establecido para reportar situaciones de acoso laboral, así como de las instancias donde los trabajadores pueden buscar ayuda.
3. Comité de convivencia	• 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. De conformidad a lo establecido en la Resolución 652 de 2012, toda empresa pública o privada del país está en la obligación de conformar un comité de convivencia laboral integrado por representantes del empleador y de los trabajadores (estos últimos elegidos libremente por sus compañeros).
4. Identificar y evaluar factores de riesgo psicosocial	• Según Resultados de la aplicación de cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que de conformidad a lo establecido en la Resolución 2646 de 2008 deben ser instrumentos que hayan sido validados en el país, Resultados de grupos focales o entrevistas individuales, Resultados de los procesos de gestión del talento humano incluyendo selección, capacitación, actividades de bienestar laboral y encuestas de clima organizacional, entre otros.
5. Divulgar y asegurar que los colaboradores comprendan el procedimiento establecido por el comité de convivencia para recibir y dar	• El procedimiento debe reflejar la intención de la institución de resolver los conflictos a través del diálogo, la responsabilidad y el respeto a la diversidad como ejes básicos del desarrollo organizativo y profesional; además debe garantizar la confidencialidad, objetividad, igualdad, respeto de las personas, la defensa y protección de las partes, la restitución de las víctimas, así como la prohibición de represalias.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS SERVIDORES PÚBLICOS FRENTE A LOS CASOS DE ACOSO LABORAL Y SEXUAL.		Versión:01
			Código: SGC-PR-90
			Página 14 de 14
Elaborado por: Líder Planeación	Revisado por: Comité de Calidad	Aprobado por: Gerencia	Vigencia desde: 30- 05-2023

trámite a inquietudes o quejas	
--------------------------------	--

BIBLIOGRAFIA
https://www.irblleida.org/media/upload/arxiu/TRANSPARENCIA/Equality_Plan/PROTOCOLO_ACOSO_IRB-1.pdf http://intranet.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/Protocolo - Acoso-Laboral-y-Acoso-Sexual-Laboral.pdf https://prevencionar.com.co/2019/07/23/ley-sobre-el-acoso-laboral/ http://fondoriesgoslaborales.gov.co/wp-content/uploads/2018/09/09-Protocoloprevencion-y-actuacion-acoso-laboral.pdf CONTROL DE CAMBIOS https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/acoso-laboral.pdf

VERSION	FECHA DE REVISION	DESCRIPCION
1	14/06/2022	Creación de documento por normatividad vigente y necesidad institucional.

Anexo a Resolución 115 de junio 14 de 2022

Ivan Estrada H

IVAN ESTRADA HERNANDEZ

Gerente

Proyecto JCNH

Reviso _____