



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE ACOSO LABORAL

Versión: 01

Fecha: 01 de junio 2026

Código: ATH D12

1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

En la Empresa de Servicios Públicos de Chía - **EMSERCHIA E. S. P.**, estamos comprometidos con la generación de ambientes de trabajo seguros, saludables y respetuosos, orientados a la identificación, evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial que puedan afectar a los trabajadores y contratistas. En este sentido, la organización establece lineamientos claros para prevenir, corregir y sancionar conductas asociadas al acoso laboral, promoviendo una cultura organizacional basada en la dignidad, el respeto y la sana convivencia.

La Empresa de Servicios Públicos de Chía - **EMSERCHIA E. S. P.**, prohíbe de manera expresa cualquier forma de acoso laboral, incluyendo, entre otras, maltrato laboral, conductas de persecución, discriminación, entorpecimiento, inequidad desprotección laboral.

En cumplimiento de la normatividad legal vigente, especialmente la Constitución Política de Colombia, la Ley 1010 de 2006, la Resolución 3461 de 2025, la Resolución 0312 de 2019, el Código Sustantivo del Trabajo y la Circular 055 de 2024, la organización establece los siguientes objetivos:

- **Fortalecer el Comité de Convivencia Laboral**, garantizando su funcionamiento efectivo como instancia para la recepción, análisis y gestión de situaciones que puedan afectar la convivencia laboral o vulnerar los derechos de los trabajadores, en especial aquellas relacionadas con presunto acoso laboral.
- **Promover la prevención de los riesgos psicosociales**, mediante el desarrollo de actividades orientadas a mejorar el clima laboral, fomentar relaciones respetuosas, garantizar la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo, y prevenir la discriminación, el estrés y la fatiga laboral.
- **Implementar y mantener mecanismos formales de denuncia**, que permitan registrar, canalizar y dar seguimiento a las situaciones que afecten la convivencia laboral o impliquen la vulneración de derechos, garantizando accesibilidad, confidencialidad y oportunidad en la gestión.
- **Investigar y gestionar oportunamente las quejas y reclamos**, asegurando que todo reporte relacionado con posibles vulneraciones de derechos laborales sea atendido a través de los canales definidos por la organización, garantizando la reserva de la información, el respeto por el debido proceso y la imparcialidad en las actuaciones.
- **Adoptar e implementar acciones correctivas, preventivas y disciplinarias**, asignando los recursos necesarios para la sensibilización, formación y fortalecimiento de medidas que contribuyan a mejorar el clima organizacional y la convivencia laboral.

2. MARCO NORMATIVO

La presente política se fundamenta en el siguiente marco jurídico vigente:



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE ACOSO LABORAL

Versión: 01

Fecha: 01 de junio 2026

Código: ATH D12

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia	Artículos 1, 13, 25 y 53. Dignidad humana, igualdad, derecho al trabajo en condiciones dignas y justas.
Ley 1010 de 2006	Medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral. Define modalidades: maltrato, persecución, discriminación, entorpecimiento, inequidad y desprotección laboral.
Ley 2209 de 2022	Modifica el artículo 18 de la Ley 1010 de 2006. Establece caducidad de tres (3) años para acciones derivadas del acoso laboral.
Ley 2466 de 2025 (Reforma Laboral)	Capítulo III: medidas para la eliminación de la violencia, el acoso y la discriminación en el mundo del trabajo. Amplía sujetos protegidos y ámbitos de aplicación.
Ley 2528 de 2025	Aprueba el Convenio 190 de la OIT sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.
Convenio 190 de la OIT (2019)	Instrumento internacional que reconoce el derecho de toda persona a un mundo laboral libre de violencia y acoso, incluida la perspectiva de género.
Resolución 3461 de 2025 (Min Trabajo)	Establece nuevo marco para conformación y funcionamiento de los Comités de Convivencia Laboral. Deroga Resoluciones 652 y 1356 de 2012.
Resolución 2646 de 2008	Disposiciones sobre factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinación del origen de patologías causadas por estrés ocupacional.
Decreto 1072 de 2015	Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Compilación de normas del SG-SST.
Circular 055 de 2024	Aborda la prevención, identificación y atención de la discriminación, el acoso laboral y el acoso sexual en el entorno laboral, con un enfoque particular en la protección de las personas pertenecientes a la población LGBTIQ+.

- **Violencia en el Mundo del Trabajo**



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE ACOSO LABORAL

Versión: 01

Fecha: 01 de junio 2026

Código: ATH D12

Según el artículo 18 de la Ley 2466 de 2025 y el Convenio 190 de la OIT (aprobado por Ley 2528 de 2025), se entiende como violencia y acoso en el mundo del trabajo el 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, incluyendo la violencia y el acoso por razón de género.

3. PRINCIPIOS RECTORES

De conformidad con el artículo 3 de la Ley 2365 de 2024, la Ley 2466 de 2025 y el Convenio 190 de la OIT, esta política se rige por los siguientes principios:

- **Dignidad humana:** Toda persona tiene derecho a ser tratada con respeto y consideración en el entorno laboral.
- **Confidencialidad y reserva:** Toda información relacionada con quejas y procedimientos se manejará con estricta reserva.
- **Debido proceso e imparcialidad:** Se garantizará el derecho de defensa, la presunción de inocencia y la imparcialidad en todas las instancias (artículo 6, Ley 2365 de 2024).
- **Igualdad, equidad de género y no discriminación:** Se aplicarán criterios de igualdad material y enfoque diferencial de género.
- **Celeridad y eficacia:** Los procedimientos se adelantarán en plazos razonables y con resultados efectivos.
- **Cero tolerancia:** La Empresa de Servicios Públicos de Chía - **EMSERCHIA E.S.P.**, no tolera ninguna forma de acoso o violencia en el contexto laboral.
- **No revictimización:** Se evitará cualquier acción que genere daño adicional a la víctima durante el proceso de atención.
- **Protección contra represalias:** Se prohíbe toda forma de represalia contra quienes presenten quejas o participen como testigos.

4. MEDIDAS DE PREVENCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos de Chía - **EMSERCHIA E.S.P.**, adoptará las siguientes medidas preventivas, de conformidad con el artículo 11 de la Ley 2365 de 2024, el artículo 9 de la Resolución 3461 de 2025 y el artículo 18 de la Ley 2466 de 2025:

1. **Difusión permanente:** Socializar esta política a todas las personas vinculadas a la empresa, mediante inducción, reinducción, cartelera, correo electrónico y plataformas internas.
2. **Capacitación continua:** Desarrollar programas de formación periódicos en prevención de acoso laboral, acoso sexual y violencia de género, con apoyo de la ARL, conforme al artículo 10 de la Ley 2365 de 2024.
3. **Primeros auxilios psicológicos:** Capacitar en primeros auxilios psicológicos a brigadas de emergencia, COPASST, líderes del SG-SST y al Comité de Convivencia Laboral, conforme a la Resolución 3461 de 2025.



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE ACOSO LABORAL

Versión: 01

Fecha: 01 de junio 2026

Código: ATH D12

- Intervención de riesgo psicosocial:** Incluir la prevención del acoso y la violencia laboral dentro del programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial del SG-SST, conforme a la Resolución 2646 de 2008.
- Canales de denuncia accesibles:** Mantener canales físicos, electrónicos y verbales para la recepción de quejas, conforme al artículo 15 de la Ley 2365 de 2024.
- Cláusulas contractuales:** Incluir en contratos laborales, de prestación de servicios y reglamento interno de trabajo, cláusulas de compromiso con la presente política, conforme al artículo 11 de la Ley 2365 de 2024.
- Evaluación periódica:** Realizar evaluaciones periódicas del clima laboral y de la eficacia de las medidas preventivas.

5. RUTAS DE ATENCIÓN

5.1. Ruta de Atención para Acoso Laboral – Comité de Convivencia Laboral (COCOLA)

De conformidad con la Resolución 3461 de 2025, el procedimiento preventivo no podrá exceder sesenta y cinco (65) días calendario:

- Recepción de queja formal:** La queja se recibirá por escrito o de manera verbal, y el Comité la registrará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.
- Examen confidencial:** Revisión preliminar de la información con estricta reserva para determinar la pertinencia de la queja.
- Audiencias individuales:** Escuchar por separado a las partes involucradas para conocer sus versiones de los hechos.
- Reuniones de diálogo y conciliación:** Promover espacios de diálogo orientados a la solución del conflicto y la suscripción de compromisos.
- Formulación de compromisos:** Documentar los acuerdos alcanzados con plazos y responsables definidos.
- Seguimiento:** Verificar el cumplimiento de los compromisos pactados dentro de los plazos establecidos.
- Remisión:** Si no se logra acuerdo o la conducta persiste, el Comité remitirá el caso a la autoridad interna competente o al Inspector del Trabajo, conforme al artículo 6 de la Resolución 3461 de 2025.

Funciones del COCOLA:

- Actuar de manera preventiva promoviendo prácticas de convivencia laboral respetuosa.
- Orientar y concienciar a las personas trabajadoras sobre conductas inadecuadas y canales de atención disponibles.
- Canalizar conflictos de convivencia laboral y facilitar espacios de diálogo.
- Realizar seguimiento a compromisos pactados.
- Reunirse mensualmente para actividades administrativas, informes y seguimiento.



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE ACOSO LABORAL

Versión: 01

Fecha: 01 de junio 2026

Código: ATH D12

- Elaborar informes trimestrales y anuales de gestión (artículo 6, Resolución 3461 de 2025).
- Reunirse mensualmente para actividades administrativas, informes y seguimiento.

6. RESPONSABILIDADES DE LA ARL

De conformidad con el artículo 10 de la Ley 2365 de 2024 y el artículo 10 de la Resolución 3461 de 2025, las Administradoras de Riesgos Laborales deberán:

- Realizar actividades de fortalecimiento en atención, protección y prevención del acoso sexual en el contexto laboral.
- Orientar la prevención del riesgo psicosocial de acoso en contextos laborales.

7. CADUCIDAD DE LAS ACCIONES

De conformidad con la Ley 2209 de 2022, que modificó el artículo 18 de la Ley 1010 de 2006, las acciones derivadas del acoso laboral caducarán en tres (3) años a partir de la fecha en que hayan ocurrido las conductas.

8. CANALES DE DENUNCIA Y QUEJA

La Empresa de Servicios Públicos de Chía - **EMSERCHIA E.S.P.**, dispone de los siguientes canales para la recepción de quejas, conforme al artículo 15 de la Ley 2365 de 2024:

- **Comité de Convivencia Laboral (COCOLA):** Para quejas de acoso laboral exclusivamente.
- **Correo electrónico (COCOLA):** Correo habilitado para recepción de quejas escritas de manera electrónica a: cocola@emserchia.gov.co.
- **Queja verbal:** Ante cualquier miembro del COCOLA o la Subdirección de Talento Humano y SST.

Canales externos:

- Fiscalía General de la Nación (para denuncias penales por acoso sexual).
- Inspector del Trabajo del Ministerio del Trabajo.
- Procuraduría General de la Nación (para servidores públicos).

9. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

La Empresa de Servicios Públicos de Chía - **EMSERCHIA E.S.P.**, se compromete a:

- Revisar y actualizar esta política anualmente o cuando se produzcan cambios normativos.
- Elaborar informes trimestrales y anuales de gestión del COCOLA, conforme a la Resolución 3461 de 2025.
- Incluir indicadores de gestión de convivencia laboral en el sistema de gestión integral.
- Realizar encuestas de clima laboral que incluyan variables de acoso y violencia.
- Reportar los indicadores a la Alta Dirección para la toma de decisiones.



**PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y
ATENCIÓN DE ACOSO LABORAL**

Versión: 01

Fecha: 01 de junio 2026

Código: ATH D12

10. VIGENCIA

El presente protocolo entra en vigencia a partir de su aprobación y publicación, por parte de la Alta Dirección, la Subdirección de Talento Humano, Seguridad y Salud en el Trabajo de la Empresa de Servicios Públicos de Chía - **EMSERCHIA E.S.P.**

IVAN DARIO MONTAÑO NEISA
GERENTE
EMSERCHIA E.S.P.

Proyecto: Omaira Milena Moreno- Profesional Especializado SST.

Reviso: Gloria Inés Rodríguez Rodríguez- Subdirectora de Talento Humano y SST.