

RUTA DE ATENCION DE ACOSO LABORAL IDSN



- 1.** Recepción de queja: Responsable secretario
- 2.** Si el trabajador es de planta y la queja es viable en la atención del comité. Se cita al comité en pleno: Responsable presidente.
 - 2.1.** Si el trabajador es contratista: el comité realiza las recomendaciones pertinentes y direcciona a donde pueda atenderse la situación (Control interno disciplinario, SG-SST: Riesgo Psicosocial).
 - 2.2.** Si la queja no corresponde al actuar del comité se notifica por escrito el motivo por el cual no se atiende la queja y se direcciona al área correspondiente.
- 3.** Análisis de queja: el comité en pleno da lectura a la queja presentada y acuerda las fechas a citar y atender a cada una de las partes, fecha, hora y lugar en donde se realizará la escucha a las partes. En esta reunión se recibe impedimentos de los miembros del comité cuando haya lugar. (los impedimentos se declaran cuando algún miembro del comité está involucrado en la queja o cuando las personas involucradas son muy cercanas a este). El impedimento tendrá validez durante toda la atención a dicha queja.
- 4.** Cita a reunión individual: responsable el presidente. Se recomienda iniciar la escucha de las partes por el quejoso o persona que interpone la queja, de manera individual y plasmando en acta toda la versión aportada por este. Las reuniones individuales de escucha se realizarán por cada una de las partes.
 - 4.1.** Si el trabajador no se presenta a la reunión individual, el comité citará por dos veces más y de no presentarse la parte cerrará el caso, informa a los involucrados el paso a seguir ante la entidad competente y notifica a la alta dirección sobre el cierre de caso no satisfactorio.

RUTA DE ATENCION DE ACOSO LABORAL IDSN



- 5.** Reunión del comité para análisis de la queja: el comité en pleno analizará las actas de escucha individual encontrando acuerdos y desacuerdos que generan el conflicto. Y planteará una propuesta de solución o resolución del conflicto, la cual se presenta en la reunión de acuerdo entre las partes.
- 6.** Reunión de acuerdos: El comité cita a las partes involucradas con el fin de dar a conocer el acuerdo y recibir la aceptación de este por parte de los actores involucrados. En esta acta se plasma el plan de mejora.
 - 6.1.** Si no hay acuerdo el comité cierra la queja, informa a los involucrados el paso a seguir ante la entidad competente y notifica a la alta dirección sobre el cierre de caso no satisfactorio.
- 7.** Seguimiento al cumplimiento de los acuerdos pactados: el comité realizará seguimiento hasta verificar que la conducta ha cesado y se mantiene un buen ambiente de convivencia entre las partes.
 - 7.1.** Si no hay cumplimiento de los acuerdos pactados se cierra la queja, se informa a los involucrados el paso a seguir ante la entidad competente y notifica a la alta dirección sobre el cierre de caso no satisfactorio.
- 8.** El comité se reúne a realizar el cierre del caso mediante acta.