



## POLÍTICA

# PO\_RH05\_007 - Política de Prevención del Acoso Laboral

Gerencia de Recursos Humanos



## Lista de distribución

| N° | Enviado a (área) | Cargo que recibe | Sección enviada |
|----|------------------|------------------|-----------------|
|    |                  |                  |                 |

## Control de Versiones

| Versión | Revisó                                                                                               | Aprobó                                          | Fecha de aprobación | Descripción de cambios |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------|------------------------|
| 1.0     | Natalia Rodriguez<br>(Responsable SG-SGT)<br>Helena De Prisco<br>(Especialista de<br>Compensaciones) | Pablo Reyes<br>(Gerente de<br>Recursos Humanos) | 06/10/2025          | Creación del documento |
|         |                                                                                                      |                                                 |                     |                        |

## Tabla de Contenido

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Introducción .....                                                            | 4  |
| 2. Objetivo .....                                                                | 4  |
| 3. Definiciones .....                                                            | 4  |
| 4. Alcance .....                                                                 | 5  |
| Gerencia de Recursos Humanos .....                                               | 6  |
| Sistema de Gestion de Seguridad y Salud en el trabajo .....                      | 6  |
| Empleador de Zurich .....                                                        | 6  |
| 6. Obligaciones y prohibiciones.....                                             | 7  |
| 6.1. Obligaciones de las personas a quienes aplica la presente política .....    | 7  |
| 6.2. Conductas esperadas .....                                                   | 7  |
| 6.3. Conduas que constituyen acoso laboral .....                                 | 7  |
| 7. Autoridad.....                                                                | 9  |
| 8. Derechos de las presuntas víctimas de acoso laboral .....                     | 9  |
| 9. Derecho de las personas investigadas .....                                    | 9  |
| 10. Procedimiento para denuncia e investigación por presunto acoso laboral ..... | 9  |
| 10.1.Denuncia.....                                                               | 9  |
| 10.2. Investigación .....                                                        | 10 |
| 10.3. Reunión para fomentar el espacio de diálogo .....                          | 10 |
| 10.4. Seguimiento de los compromisos adquiridos .....                            | 10 |
| 11. Confidencialidad .....                                                       | 10 |
| 12. Mecanismos de prevención de conductas de laboral .....                       | 11 |
| 13. Cumplimiento de la Política.....                                             | 11 |
| 14. Publicación y vigencia .....                                                 | 11 |
| 15. Documentos Relacionados .....                                                | 11 |

## 1. Introducción

El acoso laboral constituye una problemática que puede afectar a personas de cualquier nivel jerárquico o área de trabajo, generando consecuencias negativas en la salud física, mental y emocional, así como en el clima organizacional y la productividad. Por ello, esta política establece un compromiso de actuación integral para la prevención, identificación, atención y seguimiento de casos de acoso laboral, asegurando una respuesta oportuna, efectiva y respetuosa de los derechos de todas las personas vinculadas a Zurich.

En coherencia con lo anterior, la compañía adopta la presente Política de Prevención del Acoso Laboral, reafirmando su compromiso con la igualdad de oportunidades, el trato digno y la construcción de entornos laborales seguros, inclusivos y libres de cualquier forma de hostigamiento o violencia.

## 2. Objetivo

Esta Política tiene como fin documentar las acciones adelantadas por la Compañía para prevenir, detectar, y atender situaciones de acoso laboral, así como implementar estrategias efectivas para la prevención, identificación, atención y seguimiento de casos de acoso laboral en Zurich Colombia, garantizando un ambiente de trabajo seguro, respetuoso y libre de violencia, mediante mecanismos claros de denuncia, protección, intervención y sanción, en cumplimiento de la normativa vigente y de las políticas internas de la Compañía.

La Compañía se compromete a asegurar un trato justo, equitativo y sin prejuicios, y a proteger a su personal frente a toda manifestación de intimidación o acoso. Así mismo, espera que todos sus colaboradores se abstengan de involucrarse, directa o indirectamente, en conductas ofensivas, intimidatorias, maliciosas o insultantes, incluida cualquier forma de acoso o intimidación.

## 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 a la renuncia de este (Ley 1010 de 2006).                                                |
| 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 (Ley 1010 de 2006).                                                                                                                                                                                          |
| Discriminación laboral  | Todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral (Ley 1622 de 2013).                                                                                                                                                                                                          |
| 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 (Ley 1010 de 2006). |
| Inequidad laboral       | Asignación de funciones a menosprecio del trabajador (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 desempeña como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la                                                                                                                                                                                  |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | intimididad 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 (Ley 1010 de 2006).                                                             |
| 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 y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral (Ley 1010 de 2006). |
| Población objeto    | Persona o grupo de personas expuestas a factores psicosociales, a quien(es) se dirige la acción o estrategia propuesta con el propósito de promover su salud o prevenir enfermedades.                                                                                                                                |
| Triangulación       | Forma de aproximarse a una situación o fenómeno en estudio, que busca obtener información de diversas fuentes o métodos de recolección de datos, con el fin de comprender mejor la situación que se evalúa (Ministerio la Protección Social, 2010).                                                                  |
| Violencia laboral   | Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable, mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma (Organización Internacional del Trabajo, 2012).                       |

#### 4. Alcance

La presente política y sus disposiciones de protección y aplicación cubre a todos los empleados vinculados con contrato laboral directo, al igual que contratistas dependientes e independientes, estudiantes y aprendices.

Igualmente, será aplicable de forma conjunta con la empresa de servicios temporales para los trabajadores en misión que presten sus servicios en las instalaciones de la Compañía, conforme al parágrafo 1 del artículo 3 de la Resolución 3461 de 2025.

Los empleados deben conocer y seguir los lineamientos que se encuentran en la presente política basado en el respeto por la dignidad e integridad, con cero tolerancia a la discriminación y la violencia.

Por lo anterior, cualquier persona involucrada en un comportamiento de hostigamiento o presunto caso de acoso estará sujeta a investigación interna y asumirá las respectivas medidas disciplinarias y/o legales de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

Su aplicación comprende todos los espacios y medios relacionados con el entorno laboral, tales como:

- Instalaciones físicas de la empresa (oficinas corporativas, sucursales, salas de atención al cliente y cualquier espacio utilizado para el desarrollo de actividades laborales).
- Entornos y plataformas virtuales utilizadas con fines laborales (correo electrónico corporativo, videoconferencias, sistemas internos, plataformas colaborativas y grupos de mensajería autorizados por la Compañía).
- Actividades externas relacionadas con la labor (reuniones fuera de la empresa, visitas a clientes, viajes nacionales e internacionales, capacitaciones, eventos empresariales o sociales organizados o patrocinados por Zurich).

- Cualquier interacción derivada de la relación laboral, independientemente del lugar donde ocurra, siempre que esté vinculada al ejercicio de funciones o a la representación de la Compañía.

Las acciones derivadas de conductas de acoso laboral caducarán en un plazo de tres (3) años a partir de la fecha en que hayan ocurrido, conforme a lo establecido en la Ley 2209 de 2022.

## 5. Responsabilidades

### Gerencia de Recursos Humanos

- Garantizar la ejecución del Programa de Vigilancia Epidemiológica Psicosocial, como marco de la prevención del acoso laboral.
- Planificar y coordinar capacitaciones periódicas sobre prevención, identificación y actuación frente al acoso laboral.
- Coordinar medidas de protección, acompañamiento y reubicación temporal, cuando sea necesario, para las presuntas víctimas.
- Liderar la administración, divulgación, control y seguimiento de la política

### Sistema de Gestion de Seguridad y Salud en el trabajo

- Evaluar los riesgos psicosociales y proponer medidas para minimizar factores que puedan propiciar acoso laboral.
- Realizar inspecciones y auditorías internas para verificar la efectividad del protocolo y la seguridad psicológica en el entorno de trabajo.
- Coordinar con la ARL las acciones preventivas y correctivas necesarias.

### Empleador de Zurich

- Conocer, cumplir y aplicar las disposiciones de esta Política
- Participar en las capacitaciones y actividades de sensibilización.
- Reportar de manera oportuna, clara y veraz cualquier hecho de acoso laboral mediante los canales establecidos.
- Mantener un comportamiento respetuoso y contribuir a un entorno libre de acoso y discriminación.

### Comité de Convivencia Laboral

- Recibir y tramitar de forma confidencial las quejas por presunto acoso laboral.
- Escuchar por separado a las partes y promover espacios de conciliación.
- Recomendar medidas preventivas y correctivas a Recursos Humanos/SG-SST.
- Hacer seguimiento a los compromisos y escalar el caso cuando sea necesario.
- Garantizar protección contra represalias y confidencialidad del proceso.
- Custodiar actas, registros y elaborar informes de gestión.
- Articular acciones con el SG-SST, ARL y demás instancias pertinentes.
- Promover campañas de prevención y convivencia laboral.

## 6. Obligaciones y prohibiciones

### 6.1. Obligaciones de las personas a quienes aplica la presente política

- Poner en conocimiento de la Compañía, a través de los canales definidos para ello y de buena fe, las situaciones de las que tomen conocimiento que constituyan o puedan llegar a constituir acoso laboral.
- Participar en los espacios de formación que se propongan para la prevención del acoso laboral
- Ser prudente en el lenguaje y en la manera de comportarse durante el ejercicio de las funciones
- Respetar, reservar y guardar la información confidencial a los que tenga acceso relacionado a casos de presunto acoso laboral que se puedan presentar.
- Todas aquellas obligaciones incluidas o incorporadas en el Reglamento Interno de Trabajo, Políticas Internas, y en las normas que regulen al acoso laboral

#### Prohibiciones:

Para asegurar el disfrute de un ambiente libre de acoso laboral, a todas las personas a quienes les aplica esta política conforme lo establecido en el título de Alcance, les queda prohibido acosar laboralmente a cualquier funcionario sin importar su nivel jerárquico. Dentro de las conductas prohibidas sin que se trate de un listado taxativo se encuentran:

- Insultos, burlas, amenazas o cualquier forma de violencia verbal.
- Prácticas de exclusión o discriminación por razones de género, orientación sexual, edad, religión, raza, condición social o discapacidad.
- Difusión de rumores o calumnias sobre compañeros de trabajo.
- Cualquier acto de acoso laboral.
- Uso inadecuado de medios digitales o redes sociales para afectar la reputación de compañeros o de la empresa.
- Obstaculizar el acceso a recursos, información o beneficios a compañeros de trabajo de manera injustificada.
- Actos de represalia contra una persona que haya presentado una queja o denuncia.

### 6.2. Conductas esperadas

Para fomentar una convivencia sana, cada trabajador debe:

- Actuar con profesionalismo y ética en todas sus interacciones.
- Promover el trabajo en equipo y la colaboración, evitando la generación de conflictos innecesarios.
- Utilizar un lenguaje respetuoso y evitar expresiones ofensivas, comentarios discriminatorios o de doble sentido.
- Respetar la privacidad y los límites personales de sus compañeros de trabajo.
- Denunciar de manera responsable cualquier situación que atente contra el ambiente laboral saludable.

### 6.3. Conductas que constituyen acoso laboral

La Ley 1010 de 2006 establece medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otras formas de hostigamiento en el entorno de trabajo en Colombia. A continuación, se detallan las conductas que constituyen acoso laboral, clasificadas según la norma:

#### **Maltrato Laboral**

Se refiere a cualquier acto de violencia física o psicológica que afecte la dignidad e integridad del trabajador, como:

- Agresiones verbales, insultos o descalificaciones públicas o privadas.
- Amenazas, intimidaciones o ataques personales de forma reiterada.
- Golpes, empujones u otros actos de agresión física en el trabajo.

### **Persecución Laboral**

Ocurre cuando un trabajador es sometido a cargas laborales excesivas, cambios injustificados o presiones constantes que afectan su rendimiento. Incluye:

- Imposición de tareas con plazos o exigencias desproporcionadas.
- Asignación de trabajos innecesarios o por debajo del nivel profesional del trabajador.
- Cambio frecuente e injustificado de horarios o funciones con el fin de perjudicar al empleado.
- Vigilancia extrema o control excesivo sin justificación.

### **Discriminación Laboral**

Cualquier trato desigual basado en género, raza, edad, orientación sexual, religión, condición económica o política, entre otros. Se presenta cuando:

- Se impide la promoción o ascenso de un trabajador por razones ajenas a su desempeño.
- Se niegan beneficios laborales o salariales con base en discriminación.
- Se asignan tareas indignas o humillantes debido a la identidad del trabajador.

### **Entorpecimiento laboral**

Acciones orientadas a impedir el cumplimiento de las funciones de un trabajador, tales como:

- Obstaculizar el acceso a información o herramientas necesarias para realizar el trabajo.
- Retención injustificada de documentos, insumos o herramientas de trabajo.
- Interrupciones constantes e intencionadas para evitar que el empleado cumpla con sus deberes.

### **Inequidad Laboral**

Se produce cuando se asignan cargas desiguales o se excluye a un trabajador sin justificación, tales como:

- Delegar tareas pesadas o de alto riesgo solo a determinados empleados.
- Excluir a una persona de reuniones, capacitaciones o actividades laborales importantes.
- No reconocer el trabajo o los logros de un empleado de manera deliberada.

### **Desprotección Laboral**

Cuando se expone a un trabajador a condiciones de riesgo o desprotección intencionada, como:

- No proporcionar equipos de protección necesarios para su labor.
- Asignar tareas en condiciones inadecuadas o riesgosas sin justificación.
- No actuar frente a quejas sobre maltrato, discriminación o acoso laboral.



## 7. Autoridad

La Gerencia de Recursos Humanos es responsable de mantener actualizada esta política.

## 8. Derechos de las presuntas víctimas de acoso laboral

Las presuntas víctimas de acoso laboral tienen derecho a:

- Trato libre de estereotipos de género, orientación sexual o identidad de género
- Contar libremente lo sucedido.
- Que se les garantice la confidencialidad y reserva de la información de su caso.
- Que no se emitan juicios de valor sobre su queja y que esta sea asumida con la seriedad del caso.
- Ser tratado con respeto.
- Que no se tomen represalias en su contra que afecten su vinculación laboral o contractual.
- A recibir información clara y precisa sobre sus derechos
- A recibir orientación en materia psicológica.
- A recibir acompañamiento permanente de la compañía.
- A la celeridad y debida diligencia en las acciones que se adelante.

## 9. Derecho de las personas investigadas

Las personas investigadas por presuntas conductas de acoso laboral tienen derecho a:

- Que se le garantice el debido proceso
- La presunción de inocencia.
- A la imparcialidad.
- A conocer los hechos de la queja o denuncia en el término proceso establecido.

## 10. Procedimiento para denuncia e investigación por presunto acoso laboral

### 10.1. Denuncia

La persona afectada debe realizar la queja por escrito al correo electrónico establecido por la compañía [comitedeconvivencia@zurich.com](mailto:comitedeconvivencia@zurich.com)

El denunciante deberá establecer las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos con el fin de garantizar el principio de contradicción.

Debe destacarse que, cuanta más información y detalle contenga la denuncia, será mucho más ágil y eficaz su investigación. Por consiguiente, se sugiere que la denuncia contenga, al menos, el siguiente detalle:

- Identificación de la persona que estaría desarrollando conductas posiblemente constitutivas de acoso laboral.
- Tipos de conducta(s), detallada(s).
- Fecha(s) y lugar(es) en que se produjeron las conductas.
- Prueba(s) de las conductas que se relacionan.
- Posible(s) testigo(s).
- Identificación de la potencial víctima del acoso.
- Confidencialidad y protección del(os) afectado(s).

## 10.2. Investigación

El comité de convivencia recibirá la denuncia garantizando la confidencialidad de la denuncia/queja protegiendo en todo caso la intimidad, y dignidad de las personas afectadas.

Así mismo, el comité procurará por la protección suficiente de la víctima en cuanto a SST, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que puedan derivarse de la situación, atendiendo muy especialmente a las circunstancias de trabajo en que se encuentre el presunto acosado.

Conforme los tiempos de ley señalados en la resolución 3461 de 2025, el comité dará trámite a la queja presentada en los siguientes cinco (5) días calendario a su recepción.

Las investigaciones internas se llevarán a cabo con el cuidado y debido respeto, tanto al denunciante, a la víctima (quienes en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo), como al denunciado, cuya culpabilidad no se presumirá.

## 10.3. Reunión para fomentar el espacio de diálogo

El Comité de Convivencia Laboral llevará a cabo reuniones orientadas a propiciar un espacio de diálogo entre las partes involucradas en la queja, con el objetivo de fomentar compromisos recíprocos que permitan alcanzar una solución efectiva a las controversias presentadas. En este proceso, se buscará la construcción y concertación de un plan de mejora que contribuya a fortalecer, restablecer y promover un ambiente de sana convivencia laboral. Todo lo anterior se realizará bajo el estricto cumplimiento del principio de confidencialidad, garantizando la protección de la información y la dignidad de los participantes.

- Estas reuniones deberán realizarse dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a los espacios individuales de diálogo de las partes. No obstante, si las circunstancias lo requieren, el Comité podrá extender este plazo conforme lo expuesto anteriormente.
- Durante este procedimiento, el Comité deberá asegurar que todas las partes sean escuchadas en igualdad de condiciones, promoviendo un ambiente de respeto y apertura.
- Así mismo, se documentarán los compromisos y acuerdos alcanzados, los cuales serán objeto de seguimiento periódico para verificar su cumplimiento y efectividad.
- Si no se logra un acuerdo o si persisten las conductas que motivaron la queja, el Comité procederá conforme a lo establecido en el reglamento, remitiendo el caso a la alta dirección de la empresa para la adopción de las medidas correspondientes. Todo el proceso deberá estar orientado a la prevención, el respeto de los derechos de las personas involucradas y la promoción de un entorno laboral libre de acoso.

## 10.4. Seguimiento de los compromisos adquiridos

El Comité deberá realizar seguimientos mensuales a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.

En caso de que no se lleguen a acuerdos entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité deberá remitir la queja a la alta dirección de la empresa, cerrará el caso y el trabajador podrá presentar la queja ante las autoridades competentes. Dicha remisión se deberá realizar máximo en los quince (15) días calendario siguientes a la verificación del incumplimiento.

## 11. Confidencialidad

Toda información que reciba la Compañía relacionada con una presunta conducta de acoso laboral deberá tratarse de forma estrictamente confidencial, compartiéndola a quienes corresponda en la medida que exista en sus receptores necesidad de saber, resguardando la identidad del denunciante, del denunciado y de todas las personas que participen de una investigación, así como de todo dato relacionado a la misma.

## 12. Mecanismos de prevención de conductas de laboral

La prevención del acoso laboral está en función de las actividades que realiza Zurich para crear una cultura organizacional con normas y valores que fomenten la interacción social positiva y la no tolerancia de conductas constitutivas de acoso.

La compañía se compromete a implementar campañas de divulgación preventiva, conversatorios y capacitaciones sobre las conductas constitutivas de acoso laboral y/o de discriminación en razón a las distintas orientaciones sexuales e identidades de género diversas, como LGBTIQ+, identidad de género, cisgénero, transgénero, entre otros.

La compañía fomentará espacios de diálogo, círculos de participación o grupos de igual naturaleza para la evaluación periódica de vida laboral con el fin de promover armonía en las relaciones laborales, un buen ambiente laboral y el buen trato al interior de la empresa.

## 13. Cumplimiento de la Política

La presente política es de obligatorio cumplimiento por parte de todos colaboradores de Zurich y contratistas independientes, si se demuestra su incumplimiento posterior a el respectivo proceso de investigación podrá constituir una falta grave y su tratamiento será dado según lo dispuesto en el reglamento interno de trabajo y/o en el respectivo contrato de prestación de servicios.

## 14. Publicación y vigencia

Esta política estará vigente a partir su publicación y podrá ser ajustada en cualquier momento por parte de Zurich

Esta política se mantendrá publicada en el sitio web del SG SST <https://www.zurichseguros.com.co/politicas-sg-sst>, Si un colaborador tiene dudas sobre esta política o cualquier aspecto relacionado a la prevención y/o tratamiento del acoso laboral puede solicitar información al área de Recursos Humanos.

## 15. Documentos Relacionados

N.A



ZURICH<sup>®</sup>