INSTRUCTIVO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS DE PRESUNTO ACOSO LABORAL

1. OBJETIVO.

Establecer una metodología para dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral.

3. DEFINICIONES

- **CCL:** Comité de Convivencia Laboral.
- **SST:** Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **SG-SST:** Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

4. DESARROLLO

4.1. Recepción de quejas que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral:

- El empleado o empleada debe presentar la queja por escrito al Comité de Convivencia Laboral (CCL) por medio de correo electrónico o presencial mediante el Formato para interponer quejas por presunto acoso laboral.

- La queja debe incluir los nombres y datos del quejoso y del presunto agresor, así como la descripción de los hechos y la documentación probatoria.

4.2. Revisión y admisión de quejas que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral:

- El secretario o secretaria del CCL recibe y da trámite a las quejas presentadas por escrito en las que se describan las situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.

- Enviar por medio físico o electrónico a las y los integrantes del comité la convocatoria de reunión extraordinarias, indicando el día, la hora y el lugar de la reunión, en esta reunión se debe examinar de manera confidencial el caso específico en la que se formuló la queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral.

- El presidente o presidenta del CCL junto con el secretario o secretaria, realizan el registro del acta de esta reunión.

NOTA: El CCL debe realizar la reunión extraordinaria para la revisión y admisión de quejas entre cinco (5) días calendario, después de la recepción de la queja.

4.3. Reunión individual de las partes involucradas en la queja:

- El secretario o secretaria del CCL cita individualmente a cada una de las partes involucradas en las quejas por medio de correo electrónico o por escrito, con el fin de escuchar los hechos que dieron lugar a la misma. A dicha reunión deben asistir el secretario o secretaria del CCL más un integrante del CCL.

- El secretario o secretaria realizan el registro del acta de esta reunión.

NOTA: El CCL debe realizar la reunión individual de las partes involucradas entre cinco (5) días calendario, después de la recepción de la queja.

4.4. Diálogo y mediación:

- Una vez escuchadas las partes, el secretario o secretaria del CCL convoca a una reunión de diálogo y mediación, siempre con el **consentimiento de las partes involucradas,** promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias. A dicha reunión deben el secretario o secretaria del CCL más un integrante del CCL.

- El secretario o secretaria realiza el registro del acta de esta reunión.

- El presidente o presidenta del CCL junto con el secretario o secretaria deben establecer un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad. El plan de acción se registra en el acta de reunión como compromiso.

NOTA: <u>El CCL debe realizar la reunión de diálogo y mediación entre cinco (5) días calendario, después de escuchar a las partes de manera individual.</u>

4.5 Seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja.

- Mensualmente el secretario o secretaria del CCL realiza seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja.

- Este seguimiento hace parte del procedimiento dentro del plazo general del caso (**máximo 65 días calendario**).

El secretario o secretaria realiza el registro de los seguimientos seguimiento en un acta de reunión.

Si el caso se cierra con acuerdos, el comité puede continuar realizando seguimientos posteriores, cuando lo considere necesario, para asegurar que:

- No se repitan las conductas
- Se mantengan los compromisos
- Se restablezca la convivencia labora

4.5. No cumplimiento las recomendaciones formuladas o la conducta persista

- Si no hay acuerdo o persiste la conducta, el Comité debe escalar el **caso en máximo 15 días después de verificar el incumplimiento.**

- El Comité de Convivencia Laboral informará a la alta dirección de la empresa, cerrará el caso y la o el trabajador puede presentar la queja ante el inspector de trabajo o demandar ante el juez competente.

- La entrega del caso a la alta dirección de la empresa se realiza mediante un acta de reunión, junto con un documento de compromiso de confidencialidad. El CCL debe dejar registro de entrega del caso.

5. TABLA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

Cuando un documento cambie de versión debe ser identificado con un sello de documento obsoleto.

REV.	APARTADO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN	FECHA
01	Todas las páginas	Creación del Documento	24/03/2026