	SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Emisión: 03/01/2024
		Código: SST-PR-01
	PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR QUEJAS O RECLAMOS POR ACOSO LABORAL	Versión: 01
		Revisión: 11//02/2025

## 1. OBJETIVO

Definir las acciones para el reporte interno de situaciones de acoso laboral, mediante el cual el trabajador podrá denunciar presunto acoso o presentar queja contra otro empleado de la empresa, para que mediante la intervención del Comité de Convivencia se intenten resolver situaciones que pudieran constituir acoso laboral.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento tiene como campo de aplicación a todos los empleados de la empresa o que mantengan una relación laboral con esta, independientemente del tipo de contratación.

## 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 la renuncia de este.

**Convivencia:** Se trata de un concepto vinculado a la coexistencia pacífica y armoniosa de grupos humanos. Convivir es vivir en compañía de otro u otros.

### Tipos de acoso laboral:

- **Maltrato laboral:** Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad 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.
- **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.

- **Discriminación laboral:** Todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.
- **Entorpecimiento laboral:** Toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o 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.
- **Inequidad laboral:** Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.
- **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.

**Prueba sumaria:** Su noción ha sido precisada por la doctrina y la jurisprudencia nacionales, por lo que se puede decir que la prueba sumaria es aquella que no ha sido sometida a contradicción, ni conocimiento o confrontación por la parte contra quien se quiere hacer valer. Reúne las características de plena prueba que aún no ha sido controvertida.


**Queja:** Es un escrito o comunicación a través del cual se pone de manifiesto la insatisfacción de una persona en relación con otra persona o con alguna situación.

**Quórum:** Número de individuos necesario para que un cuerpo deliberante tome ciertas decisiones.

#### **Modalidad de acoso laboral:**

**Acoso Laboral Horizontal:** Aquella situación de violencia en el lugar de trabajo que se produce cuando uno o varios trabajadores acosan a un compañero que se encuentra dentro de su mismo nivel jerárquico.


**Acoso Laboral Vertical:** Aquel que se produce entre personas que pertenecen a rangos jerárquicos distintos, por lo cual se diferencia entre el Acoso Laboral Vertical Descendente y el Acoso Laboral Vertical Ascendente. En el Acoso Laboral Vertical Descendente se identifica un superior o jefe que acosa u hostiga a un subordinado, en cambio, cuando se habla de Acoso Laboral Vertical Ascendente, se refiere a un trabajador de nivel jerárquico superior que es hostigado y acosado por uno o varios de sus subordinados.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>	Emisión: 03/01/2024
		Código: SST-PR-01
	<b>PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR QUEJAS O RECLAMOS POR ACOSO LABORAL</b>	Versión: 01
		Revisión: 11//02/2025

#### 4. DESARROLLO

Actividad	Responsable	Registro (Salida)
1. Diligenciar en su totalidad el formato Registro de queja por acoso laboral y entregarlo personalmente ante la secretaria del Comité o a través del correo:	Quejoso	SST-FOR-06: Formato para el reporte de acoso laboral.
2. Recibir la queja e informar al presidente del Comité. En caso de que la queja se reciba por el correo electrónico, confirmar a quien reporta a su correo el recibo.	Secretario Comité de Convivencia – Recursos humanos.	Correo electrónico o por documento físico.
3. Una vez recibida una queja, se debe convocar a los miembros del Comité a sesión extraordinaria para analizar la queja, aun cuando ya se haya realizado la reunión trimestral del comité.	Presidente y secretario Comité de Convivencia – Coordinador SST	Correo electrónico
4. Los miembros del comité deben asistir a la reunión para analizar la queja y determinar si procede iniciar el trámite, revisando que los hechos hayan ocurrido dentro de los últimos 6 meses.  - Si los hechos ocurrieron dentro de los últimos 6 meses, continuar en la actividad 5. - Si los hechos ocurrieron hace más de 6 meses, continuar en la actividad 7.	Miembros del Comité de Convivencia	SST-ACT-14 Acta de reunión COCOLA

Actividad	Responsable	Registro (Salida)
<p>5. Citar al trabajador que impuso la queja y al acusado, de manera individual y en momentos diferentes, para que en presencia de los miembros del Comité expresen su versión de los hechos. También se debe convocar a los miembros del Comité (principales y suplentes en ausencia de los principales) En caso de que la prueba sumaria sea el testimonio de un tercero, se deberá convocar para esta misma fecha.</p>	<p>Presidente y secretario Comité de Convivencia</p>	<p>Correo electrónico</p>
<p>6. Asistir a reunión para escuchar a las partes de manera individual.</p> <p>Si es la primera citación y el quejoso o el acusado no asisten, regresa a la actividad 5.</p> <p>Si el quejoso retira la queja, continuar con la actividad 7.</p> <p>Si se cita por segunda vez y el quejoso no asiste, continuar en la actividad 7.</p> <p>Si el quejoso y el acusado asisten, continuar en la actividad 8.</p>	<p>Miembros del Comité de Convivencia</p>	<p>SST-ACT-14 Acta de reunión COCOLA</p>

	<b>SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>	<b>Emisión: 03/01/2024</b>
		<b>Código: SST-PRO-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR QUEJAS O RECLAMOS POR ACOSO LABORAL</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Revisión: 11/02/2025</b>

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro (Salida)</b>
Si se cita por segunda vez y el acusado no asiste, continuar en la actividad 13.		Correo electrónico
7. Informar por escrito al quejoso que la queja será archivada por alguna de estas razones: a. La queja se presentó después de 6 meses de ocurridos los hechos. b. El quejoso no se presentó en dos oportunidades a ratificarse de la queja o retirar la misma.	Secretario Comité de Convivencia	Correo electrónico
8. Citar al quejoso y al acusado de manera conjunta para crear un espacio de dialogo entre las partes. También se debe convocar a los miembros del Comité.	Presidente y secretario Comité de Convivencia Coordinador SST	Correo electrónico
9. Asistir a reunión para propiciar dialogo entre las partes y formular un plan de mejora concertado.	Miembros del Comité de Convivencia – Coordinador SST	SST-ACT-14 Acta de reunión  Plan de mejora
10. Citar al quejoso, al acusado y a los miembros del Comité para socializar el plan de mejora.	Presidente y secretario Comité de Convivencia	Correo electrónico
11. Asistir a reunión para socializar los planes de mejora e informar lo que pasará en caso de conciliación y en caso de no hacerlo.	Miembros del Comité	SST-ACT-14 Acta de reunión  Acta de conciliación y compromiso

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el quejoso y el acusado están de acuerdo con el plan de mejora y firman el acta de conciliación y compromiso, continuar en la actividad 12.</li> <li>- Si el quejoso o el acusado NO están de acuerdo con el plan de mejoramiento, y firman el acta de no conciliación, continuar en la actividad.</li> </ul>	<p>de Convivencia – Coordinador SST</p>	
<p>12. Realizar seguimiento a los compromisos pactados en el plan de mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si los compromisos se han cumplido, se cierra y archiva el caso.</li> <li>- Si los compromisos se han incumplido, continuar en la actividad.</li> </ul>	<p>Miembros del Comité de Convivencia</p>	<p>SST-ACT-14 Acta de reunión.</p>
<p>13. Remitir los documentos del trámite de la queja a la Procuraduría General de la Nación, por alguna de estas razones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Si el acusado no asiste a ninguna de las 2 citaciones para escuchar su versión de los hechos.</li> <li>b. Si el quejoso y acusado deciden NO conciliar.</li> <li>c. Si los compromisos pactados en el plan de mejora se han incumplido.</li> </ul> <p>Los documentos del trámite de la queja deben enviarse dentro de los 5 días siguientes de suceder cualquiera de las situaciones mencionadas en los puntos a, b y c de esta actividad.</p>	<p>Presidente y secretario Comité de Convivencia</p>	<p>Plantilla de carta con documentos soporte del trámite de la queja</p>

## NOTA ACLARATORIA

- 1) Para que las decisiones que tome el Comité de Convivencia tengan validez, debe contar con quórum decisorio, el cual equivale a la mitad más uno de sus miembros principales.
- 2) En el evento que un integrante del comité se vea involucrado en una queja de acoso laboral, no podrá intervenir en la investigación del caso y en el evento de quedar probada tal conducta, quedará inhabilitado para continuar en el comité.
- 3) Si algún integrante del comité es recusado por alguna de las partes, con razones que a juicio del Comité de Convivencia afectan la autonomía o imparcialidad, se designará al suplente para que lo reemplace.
- 4) Las decisiones del comité de convivencia son preventivas o consultivas, no son de carácter judicial, disciplinario o sancionatorio.
- 5) La oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo apoya desde su gestión impulsando actividades de promoción y prevención para apoyar la intervención en la reducción de casos de acoso laboral.

### 5. ANEXOS

- **Anexo 1:** SST-FOR-06 Registro de queja por acoso laboral.
- **Anexo 2:** SST-ACT- 14 Acta de reunión.

<b>CONTROLES DE CAMBIO</b>					
<b>Nombre del archivo</b>	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha de Emisión o Revisión</b>	<b>Tipo (I/E/A/N)</b>	<b>Sumario de modificaciones</b>
Procedimiento para reportar quejas o reclamos por acoso laboral	SST-PRO-01	01	03/01/2024	N	Creación Inicial del Documento
Procedimiento para reportar quejas o reclamos por acoso laboral	SST-PRO-01	01	11/02/2025	I	Inclusión: Inclusión de información no existente en la versión anterior – Cambio del logo de la empresa

**LEYENDA DEL HISTÓRICA DE REVISIÓN – TIPO DE MODIFICACIÓN**

<b>Abreviación</b>	<b>Descripción</b>
<b>I</b>	Inclusión: Inclusión de información no existente en la versión anterior
<b>E</b>	Exclusión: Exclusión de información existente en la versión anterior.
<b>A</b>	Modificación o ajuste de información ya existente en la versión anterior.
<b>N</b>	Nuevo: Indica la fecha en la que el procedimiento fue creado, que corresponde a la primera versión del documento.
<b>N/A</b>	No Aplica: Indica cuando el documento no se le han realizado ningún tipo de cambio.