

PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER QUEJA POR PRESUNTO ACOSO LABORAL ANTE EL COMITÉ DE CONVIVENCIA



PERÍODO DD MM AAAA HASTA EL DD MM AAAA

OBJETIVO: Definir la trazabilidad de las quejas interpuestas por presunto acoso laboral ante el Comité de Convivencia Laboral (CCL), garantizando la confidencialidad, imparcialidad y celeridad en la atención, conforme a la Ley 1010 de 2006 y la Resolución 3461 de 2025 del Ministerio del Trabajo.

ALCANCE: Aplica desde la radicación de la queja hasta la comunicación del resultado y recomendaciones a las partes involucradas, respetando los principios de confidencialidad, imparcialidad y reserva de la información.

PASO A PASO DEFINIDO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL PASO	RESPONSABLE	TIEMPO DE RESPUESTA / PLAZO	REGISTRO / EVIDENCIA
1	Disponibilidad del formato de queja	El CCL garantiza el acceso al formato oficial de quejas en medios institucionales (intranet, correo o gestión humana), asegurando confidencialidad.	CCL / Gestión Humana	Permanente	Formato de queja divulgado
2	Recepción formal de la queja	El trabajador radica la queja en el formato establecido. El CCL recibe y registra la información, emitiendo constancia de recibido y garantizando la reserva del caso.	CCL	Hasta 3 días hábiles desde la recepción	Formato radicado / constancia de recibido
3	Revisión y admisión de la queja	El Comité analiza la información y determina si los hechos se enmarcan dentro de las modalidades de acoso laboral. En caso afirmativo, se continúa; si no aplica, se comunica y archiva en “no casos”.	CCL	Hasta 5 días hábiles	Acta de revisión / comunicación escrita al denunciante
4	Comunicación de admisión o no admisión	Se informa por escrito al denunciante sobre la admisión o no de la queja y los pasos a seguir.	Presidente CCL	Dentro de los 2 días hábiles siguientes a la decisión	Carta de comunicación / acuse de recibido
5	Entrevistas individuales	Se realizan entrevistas con cada parte y testigos (si aplica) de forma confidencial, escuchando sus versiones.	Miembros del CCL	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la admisión	Actas de entrevista firmadas

PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER QUEJA POR PRESUNTO ACOSO
LABORAL ANTE EL COMITÉ DE CONVIVENCIA



PERÍODO DD MM AAAA HASTA EL DD MM AAAA

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL PASO	RESPONSABLE	TIEMPO DE RESPUESTA / PLAZO	REGISTRO / EVIDENCIA
6	Análisis de resultados y reunión de conciliación	El CCL evalúa la información y realiza una reunión conjunta con las partes para promover el diálogo, la comprensión mutua y, si procede, definir compromisos o planes de mejora.	Presidente y Secretario del CCL	Hasta 15 días posteriores a las entrevistas	Acta de conciliación y compromisos
7	Seguimiento a compromisos	El CCL verifica el cumplimiento de los compromisos adquiridos durante la conciliación, documentando avances y acciones correctivas.	CCL / Gestión Humana / SST	Mensualmente, hasta por 3 meses	Acta de seguimiento / informe trimestral
8	Cierre y archivo del caso	Con base en el cumplimiento del plan de mejora o la conclusión del proceso, el CCL documenta el cierre y archiva con reserva toda la información.	Presidente y Secretario CCL	Dentro de los 10 días siguientes al cierre	Carpeta de casos y acta de cierre
9	No conciliación o incumplimiento	Si no hay acuerdo o se incumplen los compromisos, el CCL informará a la Alta Dirección (sector privado) o remitirá el caso a la Procuraduría (sector público), dejando constancia documental.	CCL	Máximo 15 días calendario tras constatar el incumplimiento	Informe final / comunicación a autoridad
10	Recomendaciones preventivas y comunicación a la gerencia	El CCL presenta recomendaciones para prevenir nuevos casos, fortalecer la convivencia y mejorar las condiciones organizacionales.	CCL / Gestión Humana / SST	Trimestral y anual	Informe preventivo / informe anual de gestión

Diseñado por:
DEPR / Psicóloga Esp.SST- GAZ/ Psicólogo Esp. Psicología Organizacional -Esp.SST.
Versión actualizada conforme a la Resolución 3164: Paula Andrea Correa- Asesor Externo/Profesional en SST/Master en Educación y Desarrollo Humano.
Revisado y aprobado: Luz Amparo Plata Quesada/ Especialista en Entornos Laborales Saludables/ARL SURA.