	PROCEDIMIENTO DE FORMULACIÓN DE QUEJAS QUE PUEDA CONSTITUIR CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL	CÓDIGO: SG-SST-PR-002
		VERSIÓN: 001
	“COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL”	FECHA EMISIÓN: 30/03/2022
	Copia Controlada SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	PAGINA: Página 1 de 11

1. OBJETIVO

Establecer el mecanismo por medio del cual los trabajadores puedan interponer una queja que pueda constituirse como acoso laboral, dando cumplimiento a la normatividad vigente.


2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para todos los trabajadores de Medica Colombia.


3. DEFINICIONES

- 3.1 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 del mismo. Fuente: Artículo 2º Ley 1010 de 2006.
- 3.2 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.
- 3.3 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.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Natalia Andrea Bedoya Zapata	NOMBRE: Jhon Absalón Hernández Muñoz	NOMBRE: Jhon Absalón Hernández
CARGO: Analista de Seguridad y Salud en el Trabajo	CARGO: Líder de Calidad	CARGO: Líder de calidad

	PROCEDIMIENTO DE FORMULACIÓN DE QUEJAS QUE PUEDA CONSTITUIR CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL	CÓDIGO: SG-SST-PR-002
	“COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL”	VERSIÓN: 001
		FECHA EMISIÓN: 30/03/2022
	Copia Controlada SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> # ___	PAGINA: Página 2 de 11

- 3.4 Discriminación laboral:** Todo trato diferenciado por razones de raza, género, edad, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.
- 3.5 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.
- 3.6 Inequidad laboral:** Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.
- 3.7 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.
- 3.8 Estrés:** Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales. Resolución 2646 de 2008.
- 3.9 Factores de riesgo psicosociales:** Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. Fuente: Resolución 2646 de 2008.
- 3.10 Riesgo:** Combinación de la probabilidad de que ocurra un evento o exposición peligrosa, y la severidad de la lesión o enfermedad que puede ser causada por el evento o exposición
- 3.11 Acoso laboral verbal:** El acoso verbal consiste en decir o escribir cosas desagradables. El acoso verbal incluye: Burla, insultos, bromas, insinuaciones, calumnia, amenazas, gritos, maldiciones, etc.

	PROCEDIMIENTO DE FORMULACIÓN DE QUEJAS QUE PUEDA CONSTITUIR CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL	CÓDIGO: SG-SST-PR-002
		VERSIÓN: 001
	“COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL”	FECHA EMISIÓN: 30/03/2022
	Copia Controlada SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> # ___	PAGINA: Página 3 de 11

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 Selección, elección y conformación de los integrantes del comité de Convivencia Laboral.


El comité tiene la característica de estar conformado por igual número de representantes por cada una de las partes con sus respectivos suplentes. El comité está conformado por cuatro (4) miembros: dos (2) representantes de los colaboradores y dos (2) representantes del empleador, con sus respectivos suplentes.

Para su elección se tendrá en cuenta que:

- La representante legal-rectora, escoge a sus representantes
- Los trabajadores escogen a sus representantes por elección popular, con sus respectivos suplentes.
- Los integrantes del comité preferiblemente deben contar con competencias actitudinales y comportamentales, tales como respeto, imparcialidad, tolerancia, serenidad, confidencialidad, reserva en el manejo de información y ética; así mismo, habilidades de comunicación asertiva, liderazgo y resolución de conflictos.
- La coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo, realiza convocatoria a todos los centros de trabajo y/o puntos de servicio para que inscriban y voten por sus representantes, quedando acta de dicha votación.


Una vez seleccionados los miembros del comité se procede a realizar la respectiva acta de constitución y la divulgación de sus miembros a todos los trabajadores, quedando oficial dicho comité.

Se elige el comité por un periodo de dos (2) años, pasado este tiempo los integrantes podrán ser reelegidos si así lo desean. Todos los documentos relacionados con la selección, votación y conformación del comité se archivarán quedando en cualquier momento a disposición del empleador, los trabajadores y las autoridades competentes.

	PROCEDIMIENTO DE FORMULACIÓN DE QUEJAS QUE PUEDA CONSTITUIR CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL	CÓDIGO: SG-SST-PR-002
		VERSIÓN: 001
	“COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL”	FECHA EMISIÓN: 30/03/2022
		PAGINA: Página 4 de 11
Copia Controlada SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> # ___		

4.2 Funciones del Comité de Convivencia Laboral, Resolución 652 del 2012
Artículo 6. El Comité de Convivencia Laboral tendrá únicamente las siguientes funciones:

- 1- Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.
- 2- Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la entidad pública o empresa privada.
- 3- Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
- 4- Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.
- 5- Formular 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.
- 6- Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.
- 7- En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité de Convivencia Laboral informará a la alta dirección de la empresa, cerrará el caso y el trabajador puede presentar la queja ante el inspector de trabajo o demandar ante el juez competente.
- 8- Presentar a la alta dirección las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, así como el informe anual de resultados de la gestión del comité de convivencia laboral y los informes requeridos por los organismos de control.
- 9- Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Convivencia a las dependencias de gestión del Talento Humano y Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
- 10- Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la empresa.
11. Se realizarán reuniones ordinarias una vez cada 3 meses y reuniones extraordinarias cuando se reporten eventos de acoso laboral.

	PROCEDIMIENTO DE FORMULACIÓN DE QUEJAS QUE PUEDA CONSTITUIR CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL	CÓDIGO: SG-SST-PR-002
		VERSIÓN: 001
	“COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL”	FECHA EMISIÓN: 30/03/2022
		PAGINA: Página 5 de 11
Copia Controlada SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> # ___		


4.2 Funciones del presidente y del secretario del Comité.

Presidente del Comité de Convivencia Laboral	Secretario del Comité de convivencia Laboral
<ul style="list-style-type: none"> - Convocar a los miembros del comité a las sesiones ordinarias y extraordinarias, indicando el día, la hora y el lugar de la reunión. - Presidir y orientar las reuniones ordinarias y extraordinarias en forma dinámica y eficaz. - Tramitar ante la gerencia, las recomendaciones aprobadas en el comité - Gestionar ante la Gerencia recursos para el funcionamiento del comité. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir y dar trámite a las quejas presentadas por escrito en las que se describan las situaciones que pueden construir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan - Citar por escrito a reunión al comité, según lo planeado por el presidente - Citar a cada una de las partes involucradas para escuchar versiones y/o para establecer compromisos de convivencia. - Llevar el archivo de las quejas presentadas, la documentación soporte y velar por la reserva, custodia y confidencialidad de la información. - Elaborar el orden del día y las actas de cada una de las sesiones del comité en registro. - Enviar las recomendaciones dadas a las diferentes dependencias de la institución. - Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la organización.

4.3 Reuniones del comité

El comité se reúne en forma ordinaria trimestralmente en las instalaciones de la Medica Colombia y durante el horario de trabajo. Para llevar a cabo las reuniones debe existir mayoría, siendo necesario contar con la presencia de la mitad más uno de sus integrantes. Cuando se presenten casos que requieran de su inmediata intervención, se podrá reunir de forma extraordinaria y podrá ser convocado por cualquiera de sus integrantes.

A las reuniones del comité solo asistirán los miembros principales y los suplentes cuando el comité lo decida o falte un integrante principal. De todas las reuniones del comité se dejará constancia escrita de los temas tratados y los compromisos

	PROCEDIMIENTO DE FORMULACIÓN DE QUEJAS QUE PUEDA CONSTITUIR CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL	CÓDIGO: SG-SST-PR-002
		VERSIÓN: 001
	“COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL”	FECHA EMISIÓN: 30/03/2022
		PAGINA: Página 6 de 11
Copia Controlada SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> # ___		

adquiridos por sus miembros, con el objeto de llevar un registro permanente y actualizado sobre la gestión del comité.

4.4. Normatividad Legal:

- Ley 1562 Julio 11 de 2012. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.
- Ley 1010 enero 23 de 2006. Por medio de la cual se adoptan las medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- Resolución 652 abril 30 de 2012. Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 1356 Julio 30 de 2012. Por la cual se modifica parcialmente la resolución 652 de 30 de abril de 2012 Código Sustantivo del Trabajo.
- Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo u para la determinación de origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.
- **Decreto único reglamentario del sector del trabajo 1072 del 2015.**


5. CONTENIDO DE ACTIVIDADES – Tramites y solución de quejas.

- **Actividad No.1 Sensibilización del acoso laboral.**

Responsable: Integrantes del comité, Talento Humano y Bienestar.

Registro: Correo electrónico, cartelera o folletos.

Descripción de la actividad: Sensibilizar e informar a la población trabajadora sobre Prevención del Acoso Laboral y las funciones del Comité de Convivencia Laboral CCL

	PROCEDIMIENTO DE FORMULACIÓN DE QUEJAS QUE PUEDA CONSTITUIR CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL	CÓDIGO: SG-SST-PR-002
		VERSIÓN: 001
	“COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL”	FECHA EMISIÓN: 30/03/2022
	Copia Controlada SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> # ___	PAGINA: Página 7 de 11

- **Actividad No.2 Socialización del procedimiento de formulación de quejas que pueda constituir conductas de acoso laboral.**

Responsable: Integrantes del comité, Talento Humano y Bienestar.

Registro: Correo electrónico, intranet.

Descripción de la actividad: Divulgación del procedimiento de formulación de quejas de presunto acoso laboral

- **Actividad No.3 Presentación de queja por el colaborador.**

Responsable: Colaborador

Registro: FORMATO PRESENTACIÓN DE QUEJA QUE PUEDA CONSTITUIR CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL

Descripción de la actividad: El trabajador podrá interponer sus quejas mediante comunicación escrita en el formato XX-XXX-XXX y enviarla por medio físico o a través del correo electrónico de la dirección de Talento Humano de la Institución: coortalentohumano@medicacolombia.com.

Nota:


- No se recibirá ninguna queja de manera anónima, ni verbal.
- El plazo máximo que se dispone para interponer una queja es de 6 meses después de ocurridos los hechos. No se tramitarán quejas que puedan constituir conductas de acoso laboral una vez transcurrido este término.

Actividad No.4 Convocar a los miembros del comité a reunión

Responsable: Presidente y secretario del Comité de Convivencia

Registro: Correos corporativos.

Descripción de la actividad: El presidente y secretario realizarán la respectiva Convocatoria a los demás miembros del comité a la sesión; ya sea ordinario o extraordinario, indicando el día, la hora y el lugar de la reunión.

	PROCEDIMIENTO DE FORMULACIÓN DE QUEJAS QUE PUEDA CONSTITUIR CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL	CÓDIGO: SG-SST-PR-002
		VERSIÓN: 001
	“COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL”	FECHA EMISIÓN: 30/03/2022
	Copia Controlada SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> # ___	PAGINA: Página 8 de 11

Actividad No.5 Conocimiento y revisión de quejas por parte del comité

Responsable: Integrantes del comité.

Registro: GDC-FT-008 Acta de reunión

Descripción de la actividad: El comité procederá a verificar la información de la queja, revisando si se consideran modalidades y/o conductas que constituyan acoso laboral. **El comité en pleno debe propender por garantizar la confidencialidad en el proceso.**

Actividad No.6 Respuesta y aspectos probatorios


Responsable: Integrantes del comité,

Registro: Notificación escrito

Descripción de la actividad: Revisada la queja, el comité le hará saber al interesado mediante escrito confidencial, en el cual podrá concluir si el asunto corresponde o no a un caso de acoso laboral.

Si la conclusión es que el asunto encaja dentro del acoso laboral, el comité procederá a dar trámite a la queja verificando los hechos con las pruebas del caso y las circunstancias en que los hechos han ocurrido. Para ello, se podrá citar individualmente a cada una de las partes involucradas en las quejas, con el fin de escuchar los hechos que dieron lugar a la misma. Posteriormente se citan conjuntamente a los trabajadores involucrados en las quejas con el fin de establecer compromisos de convivencia. En caso de que la decisión del Comité de Convivencia Laboral, sea que la queja reportada NO es una conducta que constituya acoso laboral, se deberá informar al empleado por escrito y justificando la decisión adoptada.

Nota: En caso que la queja involucre alguno de los miembros del Comité de Convivencia, este no podrá intervenir en la investigación del caso y en el evento de comprobarse que realmente estuvo implicado en la queja, quedará inhabilitado para pertenecer al Comité de Convivencia Laboral.

	PROCEDIMIENTO DE FORMULACIÓN DE QUEJAS QUE PUEDA CONSTITUIR CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL	CÓDIGO: SG-SST-PR-002
		VERSIÓN: 001
	“COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL”	FECHA EMISIÓN: 30/03/2022
		PAGINA: Página 9 de 11
Copia Controlada SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> # ___		

Actividad No.7 Formulación de plan de mejora

Responsable: Integrantes del comité

Registro: GDC-FT-008 Acta de reunión

Descripción de la actividad: Luego de surtir el proceso de investigación, el comité deberá sesionar y de acuerdo con la revisión de los hechos y las circunstancias descritas en la actividad anterior, podrá:

- Formular 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.
- Hacer las recomendaciones para las partes intervinientes sea afectado o presunto implicado, o para ambos de manera escrita, y con compromisos claros sujetos a verificación. Estas acciones recomendadas, estarán enfocadas a mejorar la Convivencia Laboral.


Nota: Una vez presentada la queja, el Comité de Convivencia Laboral dispone de 30 días hábiles para hacer la investigación, en caso de requerirse más tiempo por ser un caso complejo, se deberá dejar constancia en Acta de la necesidad del tiempo y la debida justificación. Se dispondrá máximo de 15 días hábiles adicionales del tiempo inicial para tomar una decisión.

Actividad No.8 Seguimiento al plan de mejora

Responsable: Integrantes del comité.

Registro: Seguimiento de quejas, relacionadas con situaciones de Conflicto Laboral

Descripción de la actividad: Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos en el plan de mejora, las recomendaciones dadas por el Comité de Convivencia a las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.

	PROCEDIMIENTO DE FORMULACIÓN DE QUEJAS QUE PUEDA CONSTITUIR CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL	CÓDIGO: SG-SST-PR-002
		VERSIÓN: 001
	“COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL”	FECHA EMISIÓN: 30/03/2022
	Copia Controlada SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> # ___	PAGINA: Página 10 de 11

Actividad No.9 Cierre del caso.

Responsable: Integrantes del comité.

Registro: GDC-FT-008 Acta de reunión.

Descripción de la actividad: Si se da cumplimiento al plan de mejora en cada una de las partes involucradas, el comité dará por cerrado el caso.

En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, se identifica un incumplimiento al plan de mejora o a las recomendaciones dadas; o la conducta persista, el comité informara a la Coordinación de Talento Humano para que juntos establezcan una solución de conciliación entre ambas partes.

Si la conducta de acoso laboral persiste el trabajador queda en libertad de denunciar su caso ante la autoridad competente, el comité debe hacer Informes a la alta dirección con estadísticas, seguimiento y recomendaciones al empleador según la Ley 1010/06 Art 12, 13 Res. 652/12 Art. 6 y dará el caso por cerrado.


Si se concilia y se cumplen los acuerdos se realizan informes del seguimiento y recomendaciones de prevención y mantenimiento de la conducta y el comité cierra el caso.

Actividad No.10 Mejora continua.

Responsable: Integrantes del comité.

Registro: GDC-FT-008 Acta de reunión.

Descripción de la actividad: Con el fin de contribuir en una convivencia sana dentro de la institución, el comité en conjunto con el programa de Bienestar de Talento humano establece dentro de su cronograma anual actividades de convivencia y trabajo en equipo.

	PROCEDIMIENTO DE FORMULACIÓN DE QUEJAS QUE PUEDA CONSTITUIR CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL	CÓDIGO: SG-SST-PR-002
		VERSIÓN: 001
	“COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL”	FECHA EMISIÓN: 30/03/2022
	Copia Controlada SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> # ___	PAGINA: Página 11 de 11

6. REGISTROS RELACIONADOS

GDC-FT-008	Acta de reunión
N/A	Correos electrónicos

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE
SG-SST-FT-006	Formato presentación de queja que pueda constituir conductas de acoso laboral	Colaboradores Comité de Convivencia Laboral

COPIA CONTROLADA