

## PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA DE POSIBLE ACOSO LABORAL ANTE EL COMITÉ DE CONVIVENCIA

### 1. OBJETIVO:

Facilitar un procedimiento claro y efectivo a los trabajadores de GMÓVIL S.A.S. para la presentación de una queja ante el Comité de Convivencia Laboral por un supuesto caso de acoso laboral y generar espacios de resolución pacífica de situaciones de conflicto agravado y catalogado como presunto acoso laboral en cumplimiento de la Ley 1010 de 2006. Así como tramitar a las áreas o entidades competentes de acuerdo a la ley colombiana.

### 2. ALCANCE:

Aplica para todos los trabajadores que desean presentar una queja por un posible acoso laboral para llegar a unos acuerdos finales que permitan una sana convivencia laboral.

### 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 del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.
- **CONVIVENCIA LABORAL:** Las buenas relaciones interpersonales y el respeto mutuo en las personas y/o grupos que trabajan juntos, para la consecución de climas laborales sanos y de convivencia grupal satisfactoria, y para superar situaciones de estrés, malestar e incluso, violencia en los lugares de trabajo.
- **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.
- **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.
- **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.

## PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA DE POSIBLE ACOSO LABORAL ANTE EL COMITÉ DE CONVIVENCIA

- **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 y otros posibles.

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Constitución Política de Colombia
- Ley 1010 de 2006-Ley de acoso laboral
- Resolución No 652 de 2012 del Ministerio del Trabajo, 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 No 1356 de 2012 del Ministerio del Trabajo, por la cual se modifica parcialmente la resolución 652 de 2012.
- Todas aquellas normas que regulen y modifiquen la reglamentación sobre acoso laboral y los Comités de Convivencia.

#### 5. CONDICIONES GENERALES:

- GMÓVIL S.A.S., como entidad responsable del cuidado y protección de sus trabajadores y, como garante de las normas vigentes, crea el Comité de Convivencia laboral como un mecanismo de acercamiento a la solución de conflictos entre los trabajadores.
- Este Comité en ningún momento define si hay una situación de acoso laboral. Su función principal es dirimir las situaciones de posible acoso y resolverlas buscando acuerdos pactados entre las partes.
- Estos procedimientos aplican para todos los trabajadores de GMÓVIL S.A.S.
- Se presumirá que hay Acoso Laboral si se acredita con el correspondiente material probatorio la ocurrencia repetida en una relación laboral, de conductas como actos de agresión física, expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social, la imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada, y las demás consideraciones descritas en la ley 1010 de 2006 (artículo 7).

## PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA DE POSIBLE ACOSO LABORAL ANTE EL COMITÉ DE CONVIVENCIA

- No constituye Acoso Laboral la formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional, solicitud de cumplir deberes extra de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución; la exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos, y las demás consideraciones descritas en la ley 1010 de 2006 (artículo 8).
- La recepción de la solicitud se hace a través de la presentación de solicitud en el *Formato para presentar quejas sobre situaciones que puedan constituir acoso laboral o para presentar sugerencias ante el comité de convivencia laboral de la empresa GMÓVIL S.A.S.* al correo electrónico: [comite.convivencia@gmovilsas.com.co](mailto:comite.convivencia@gmovilsas.com.co) El formato se podrá descargar en la página web [www.gmovilsas.com.co](http://www.gmovilsas.com.co)

### 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción de solicitud	El trabajador realiza una solicitud diligenciando el correspondiente formato que podrá descargar desde la página web <a href="http://www.gmovilsas.com.co">www.gmovilsas.com.co</a> Dicha solicitud con el formato diligenciado deberá enviarlo al correo: <a href="mailto:comite.convivencia@gmovilsas.com.co">comite.convivencia@gmovilsas.com.co</a>	El Secretario del comité es la persona responsable de recibir las solicitudes y el Presidente es el responsable de socializarlas al Comité para su análisis.	Correo electrónico
2	Socialización del caso	El secretario informa a los miembros del comité para la revisión de un caso. Se definirá reunión de los miembros para análisis de la queja presentada, en donde se podrá realizar: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Según el tipo de solicitud, los hechos relatados o pruebas allegadas, se revisará si la misma es de competencia del Comité de Convivencia.</li> <li>- Si el Comité requiere despejar dudas del caso y necesita información adicional de lo aportado en la solicitud, se</li> </ul>	Comité en pleno analiza el caso y emite concepto. Secretario envía respuesta o citaciones según el caso.	Correo electrónico

Versión  
2

CCL-P-001

## PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA DE POSIBLE ACOSO LABORAL ANTE EL COMITÉ DE CONVIVENCIA



Página 4 de 8

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>realiza solicitud a través del correo electrónico al solicitante.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Si la solicitud no cumple con los requisitos y parámetros establecidos en la Ley 1010 de 2006, se dará alcance pidiendo ampliación al solicitante para dar trámite a dicha solicitud. Si dentro de los 15 días calendario siguientes no se recibe respuesta se entenderá que la persona ha desistido de la solicitud.</li><li>- Si la solicitud no es de competencia del Comité de Convivencia se da respuesta al solicitante por correo electrónico con las conclusiones de lo decidido por el Comité frente a la falta de competencia.</li><li>- Según lo revisado y si la solicitud presentada es competencia del Comité, se procede con las citaciones.</li></ul>		
3	Cita al solicitante	El Secretario del comité envía al solicitante citación formal a través de correo electrónico. Se indica fecha, hora y lugar de la cita, así como motivo de la reunión.	Secretario	Citación en correo electrónico
4	Reunión del Comité con el solicitante.	Reunión del solicitante con los miembros del comité con el fin de escuchar su versión sobre los hechos. La intención es obtener los detalles por parte del solicitante sobre las situaciones de presunto acoso laboral. Ampliar información y resolver dudas por parte del comité.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comité de convivencia</li><li>- Solicitante</li></ul>	Acta suscrita por miembros del Comité y solicitante
5	Citación de la persona involucrada en la queja	El secretario del comité de convivencia envía citación formal a través de correo electrónico. Se indica fecha, hora y lugar de la cita, así como motivo de la reunión.	Secretario	Citación en correo electrónico y/o en físico

Versión  
2

CCL-P-001

## PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA DE POSIBLE ACOSO LABORAL ANTE EL COMITÉ DE CONVIVENCIA



Página 5 de 8

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
6	Reunión con persona involucrada en la queja	El comité en pleno se reúne con la persona involucrada en la queja para recibir las declaraciones y versión de éste.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comité de convivencia</li><li>- Persona involucrada en la queja</li></ul>	Acta suscrita por miembros del Comité y citado
7	Revisión del caso	Una vez escuchadas las partes, el comité revisa el caso y según el mismo decide: <ul style="list-style-type: none"><li>- Analiza nuevamente competencia del Comité.</li><li>- En los casos que considere remite por competencia al área encargada.</li><li>- El comité propone conciliación entre los involucrados y/o propone acciones de mejora.</li></ul>	Comité de convivencia.  Secretaría y Presidente realizan remisión al área	Acta y/o carta de remisión por competencia según el caso.
8	Citación y reunión del comité para revisar caso entre las dos partes	Se reúne el Comité para análisis de la queja de presunto acoso laboral o del conflicto presentado con las partes involucradas para proponer alternativas a la controversia y determina su percepción o decisión, y luego da las recomendaciones a las partes y a las áreas a que haya lugar.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comité de convivencia</li><li>- Solicitante</li><li>- Persona con la que se tiene el conflicto</li></ul>	Acta
9	Revisión recomendaciones de mejora	Dentro del mes siguiente, se verificará con las partes y áreas involucradas el seguimiento a las recomendaciones u oportunidades de mejora sugeridas por el Comité.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Secretaria</li><li>- Presidente</li></ul>	Evidencias (cartas, correos, actas...) de los responsables en donde se evidencie seguimiento a través de correo electrónico o físico

Versión  
2

CCL-P-001

## PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA DE POSIBLE ACOSO LABORAL ANTE EL COMITÉ DE CONVIVENCIA



Página 6 de 8

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
10	Archivo	Una vez realizado el seguimiento, se da por cerrado y archivado el caso	- Secretaria - Presidente	Acta, comunicación.

### 7. REGISTRO DE CALIDAD

REGISTRO	CÓDIGO	RESPONSABLE DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	
			ACTIVO	INACTIVO
FORMATO SOLITUD DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	CCL-F-001	SECRETARIO COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	N/A	N/A

### 8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO
1	Julio 2018	Elaboración del documento
2	Junio 2025	Se modifica y se agregan algunos puntos contenidos en el documento anterior tal como se relaciona a continuación:  En el punto 5 CONDICIONES GENERALES se modifica indicando que: El formato se podrá descargar en la página web <a href="http://www.gmovilsas.com.co">www.gmovilsas.com.co</a>  En el punto 6 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES se agregó:

## PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA DE POSIBLE ACOSO LABORAL ANTE EL COMITÉ DE CONVIVENCIA

1. Recepción de solicitud se describe que (...) El trabajador realiza una solicitud diligenciando el correspondiente formato que podrá descargar desde la página web [www.gmovilsas.com.co](http://www.gmovilsas.com.co) (...)
2. Socialización del caso se describe que (...) - Según el tipo de solicitud, los hechos relatados o pruebas allegadas, se revisará si la misma es de competencia del Comité de Convivencia. (...)  
  
(...) se dará alcance pidiendo ampliación al solicitante para dar trámite a dicha solicitud. Si dentro de los 15 días calendario siguientes no se recibe respuesta se entenderá que la persona ha desistido de la solicitud. (...)  
  
Si la solicitud no es de competencia del Comité de Convivencia se da respuesta al solicitante por correo electrónico con las conclusiones de lo decidido por el Comité frente a la falta de competencia.  
  
Según lo revisado y si la solicitud presentada es competencia del Comité, se procede con las citaciones. (...)  
  
En el responsable se indica (...) Secretario envía respuesta o citaciones según el caso. (...)
3. Cita al solicitante y se describe que (...) 3. Cita al solicitante. El Secretario del comité envía al solicitante citación formal a través de correo electrónico. Se indica fecha, hora y lugar de la cita, así como motivo de la reunión. (...)
4. Reunión del comité con el solicitante se describe que (...) Reunión del solicitante con los miembros del comité con el fin de escuchar su versión sobre los hechos. La intención es obtener los detalles por parte del solicitante sobre las situaciones de presunto acoso laboral. Ampliar información y resolver dudas por parte del comité. (...)

## PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA DE POSIBLE ACOSO LABORAL ANTE EL COMITÉ DE CONVIVENCIA

5. Citación de la persona involucrada en la queja.
6. Reunión con persona involucrada en la queja se describe que (...) El comité en pleno se reúne con la persona involucrada en la queja para recibir las declaraciones y versión de éste. (...)
7. Revisión del caso se describe que (...) Una vez escuchadas las partes, el comité revisa el caso y según el mismo decide: - Analiza nuevamente competencia del Comité. -En los casos que considere remite por competencia al área encargada. - El comité propone conciliación entre los involucrados y/o propone acciones de mejora.
8. Citación y reunión del comité para revisar caso entre las dos partes.
9. Revisión recomendaciones de mejora  
  
En el responsable se indica (...). – Secretaria. – Presidente (...)
10. Archivo. Se describe que, Una vez realizado el seguimiento, se da por cerrado y archivado el caso.  
  
En el responsable se indica (...) – Secretaria. – Presidente (...)  
  
Se registra en Acta, comunicación.