

1. OBJETIVO:

Facilitar un procedimiento claro y efectivo a los trabajadores de GMOVIL 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 y las normas que lo modifiquen, regulen o actualicen. El Comité de Convivencia Laboral es una instancia preventiva de acoso laboral independiente en su funcionamiento que contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo, su rol es preventivo, orientador, conciliador y canalizador, por lo anterior, el comité no determina si hay acoso laboral.

2. ALCANCE:

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

3. CONFORMACIÓN:

El Comité de Convivencia Laboral estará compuesto por representantes del empleador y de las y los trabajadores, con sus respectivos suplentes.

Las y los integrantes del Comité de Convivencia Laboral podrán 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.

En el caso de GMOVIL S.A.S. - empresas privada con más de veinte (20) trabajadores, el Comité de Convivencia Laboral estará conformado mínimo por cuatro (4) integrantes, dos (2) representantes de las y los trabajadores y dos (2) del empleador, con sus respectivos suplentes.

Los miembros del Comité de Convivencia Laboral deben suscribir los acuerdos de confidencialidad los cuales deben ser cumplidos por todas las y los integrantes y de lo presentado en cada caso tendrán el manejo reservado de la información sensible, tanto durante el tratamiento de los casos como después del cierre de estos. Así mismo las Actas con los casos desarrollados serán confidenciales y solo podrán ser aportadas a autoridad competente en el ejercicio de sus funciones.

Conforme la organización interna de la compañía para el cumplimiento de lo dispuesto en la norma se constituirá los siguientes Comité de Convivencia Laboral s:

- Central / Patio Troncal y Verbena
- Patio Tintal
- Patio La Y

El empleador designará directamente a sus representantes, y las y los trabajadores elegirán los suyos a través de votación secreta qué represente la expresión libre, espontánea y auténtica de todas las y los trabajadores, mediante escrutinio público, cuyo procedimiento deberá ser adoptado por la compañía, e incluirse en la respectiva convocatoria de la elección.

El Presidente y Secretario del Comité de Convivencia Laboral serán escogidos por mutuo acuerdo entre sus integrantes y su designación será formal en reunión. El rol de secretaria o secretario del Comité de Convivencia Laboral puede ser ejercido de manera alterna por cada uno de los integrantes, previo acuerdo y designación formal en reunión del Comité de Convivencia Laboral. El integrante designado deberá asumir las funciones durante el periodo acordado.

- Funciones del Presidente del Comité de Convivencia Laboral:
 - Convocar a las y los integrantes del Comité a las sesiones ordinarias y extraordinarias.
 - Presidir y orientar las reuniones ordinarias y extraordinarias en forma dinámica y eficaz.
 - Tramitar ante la administración de la entidad pública o empresa privada, las recomendaciones aprobadas en el Comité y hacer seguimiento de su cumplimiento de manera mensual.
 - Gestionar ante la alta dirección de la entidad pública o empresa privada, los recursos requeridos para el funcionamiento del Comité y garantizar la confidencialidad de la información
 - Hacer seguimiento al cumplimiento de las funciones del Comité de Convivencia Laboral.

Versión 3 CCL-P-001	PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA DE POSIBLE ACOSO LABORAL ANTE EL COMITÉ DE CONVIVENCIA	 GMOVIL Página 3 de 11
--	---	--

- Funciones del Secretario del Comité de Convivencia Laboral:
 - Recibir y dar 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 realizada por el presidente a las sesiones ordinarias y extraordinarias, indicando el día, la hora y el lugar de la reunión.
 - Citar individualmente a cada una de las partes involucradas en las quejas, con el fin de escuchar los hechos que dieran lugar a la misma.
 - Citar conjuntamente a las y los trabajadores involucradas en las quejas con el fin de establecer compromisos de convivencia.
 - Llevar el archivo de las actas, 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.
 - Enviar las comunicaciones con las recomendaciones dadas por el Comité a las diferentes dependencias de la entidad pública o empresa privada.
 - Citar a reuniones y solicitar los soportes requeridos para hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos por cada una de las partes involucradas.
 - Remitir a la alta dirección de la entidad pública o empresa privada, los informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones.

El período de vigencia del Comité de Convivencia Laboral será de dos (2) años, a partir de la conformación de este, que se contarán desde la fecha de la comunicación de la elección y/o designación de los integrantes. En caso de retiro del representante principal, podrá asumir las funciones el suplente que sigue en lista, sin necesidad de convocar a nuevas elecciones.

El Comité de Convivencia Laboral no podrá conformarse con trabajadoras o trabajadores a los que se les haya formulado una queja de acoso laboral, o que hayan sido víctimas de acoso laboral, en el año anterior a su conformación.

4. 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.
- **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.

5. PRINCIPIOS:

- **CELERIDAD:** Los procesos deben llevarse a cabo de manera oportuna, evitando dilaciones innecesarias y garantizando que se resuelvan en tiempos razonables.
- **EFICACIA:** Las acciones deben ser efectivas para llegar a acuerdo entre las partes y prevenir su repetición.
- **IMPARCIALIDAD:** El proceso debe ser imparcial, garantizando que las partes reciban un trato justo y equitativo, sin prejuicios o favoritismos.

- **CONFIDENCIALIDAD:** La información relacionada con la denuncia deberá ser tratada con estricta confidencialidad para proteger la privacidad de las servidoras y los servidores públicos involucrados.
- **NO DISCRIMINACIÓN:** Todas las personas sin importar sus características sociales, económicas, edad, etnia, sexo, género, orientación sexual, religión, serán tratadas de manera respetuosa sin distinción alguna.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Constitución Política de Colombia
- Ley 1010 de 2006-Ley de acoso laboral
- Resolución 3461 de 2025 del Ministerio de Trabajo
- Todas aquellas normas que regulen y modifiquen la reglamentación sobre acoso laboral y los Comité de Convivencia Laboral s de Convivencia.

7. 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 de Convivencia Laboral 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.
- 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).
- Las reuniones adelantadas por el Comité de Convivencia Laboral podrán adelantarse en la modalidad presencial y/o virtual.
- El Comité de Convivencia Laboral se reunirá ordinariamente de forma mensual para el desarrollo de actividades administrativas como la elaboración de informes, seguimiento a los compromisos establecidos por las partes involucradas en los casos y formulación de recomendaciones al área de talento humano y seguridad y salud en el trabajo. Las reuniones sesionarán con la mitad más uno de sus integrantes.

- El Comité de Convivencia Laboral se reunirá extraordinariamente cada vez que se reciba una queja de acoso laboral para adelantar el procedimiento preventivo para la resolución de estas.

8. PRESENTACIÓN SOLICITUDES:

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.*, el formato se podrá descargar en la página web www.gmovilsas.com.co o en las oficinas de Gestión Humana del patio asignado, el cual debe enviarse al correo electrónico del Patio al cual pertenece:

- Central / Patio Troncal y Verbena: comite.convivencia@gmovilsas.com.co
- Patio Tintal: comite.convivenciatintal@gmovilsas.com.co
- Patio La Y: comite.convivencialay@gmovilsas.com.co

En caso de que las solicitudes tengan colaboradores pertenecientes a diferentes patios, dicho caso será atendido por el Comité de Convivencia Laboral de Nivel Central.

El correo electrónico solo podrá ser administrado única y exclusivamente por el Presidente y Secretario del Comité de Convivencia Laboral.

9. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES A PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES / QUEJAS PRESENTADAS:

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción de solicitud	El trabajador realiza una solicitud diligenciando el correspondiente formato. Dicha solicitud con el formato diligenciado deberá enviarlo al correo de su patio asignado:	Secretario del Comité de Convivencia Laboral	Correo electrónico

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

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<ul style="list-style-type: none"> - Central / Patio Troncal y Verbena: comite.convivencia@gmovilsas.com.co - Patio Tintal: comite.convivenciatintal@gmovilsas.com.co - Patio La Y: comite.convivencialay@gmovilsas.com.co ● En caso que el solicitante no allegue la solicitud en el Formato dispuesto para ello, de igual forma el Comité atenderá dicha solicitud de acuerdo a este procedimiento 		
2	Revisión del caso de manera confidencial	<p>El secretario cita a los miembros del Comité de Convivencia Laboral, a más tardar dentro de los cinco (5) días calendario para que los miembros examinen el caso, en donde se podrá realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Según el tipo de solicitud, los hechos relatados o pruebas allegadas, se revisará si la misma es de competencia del Comité de Convivencia Laboral. - Si el Comité de Convivencia Laboral requiere despejar dudas del caso y necesita información adicional de lo aportado en la solicitud, se realiza solicitud a través del correo electrónico al solicitante. - Si la solicitud no es de competencia del Comité de Convivencia Laboral ni tiene relación con asuntos de posibles conductas de Acoso Laboral o relaciones laborales (entorno y convivencia) se da respuesta al solicitante por correo electrónico con las conclusiones de lo decidido por el Comité de Convivencia Laboral frente a la falta de competencia. - Según lo revisado y si la solicitud presentada es competencia del Comité de Convivencia Laboral, se 	<p>Citación: Secretario del Comité de Convivencia Laboral Revisión: Miembros del Comité de Convivencia Laboral analizan el caso y emiten concepto. Secretario envía respuesta o citaciones según el caso.</p>	<p>Citación: Correo electrónico Revisión: Acta</p>

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

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>procede con las citaciones al solicitante y demás personas relacionadas con el caso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Comité para ampliar el término por diez (10) días calendario más, previa justificación escrita. En todo caso el término máximo no podrá superar los quince (15) días calendario 		
3	Escuchar a las Partes involucradas	<p>El Secretario del Comité de Convivencia Laboral envía al solicitante y demás personas relacionadas con el caso de manera individual través de correo electrónico la citación para escuchar a las Partes dentro de los cinco (5) días calendario, contados a partir de la revisión realizada por los miembros del Comité. En la citación se indica fecha, hora y lugar de la cita.</p>	<p>Citación: Secretario del Comité Reunión: Miembros del Comité de Convivencia Laboral</p>	<p>Citación: Correo electrónico Versión de las Partes: Acta suscrita por miembros del Comité de Convivencia Laboral e involucrados.</p>
4	Espacio de diálogo	<p>El Secretario del Comité de Convivencia Laboral envía a las Partes involucradas a través de correo electrónico la citación, para generar el espacio de diálogo dentro de los cinco (5) días calendario, contados a partir de escuchar a las partes de manera individual. La reunión tendrá la finalidad de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias; y formular un plan de mejora concertando entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Comité podrá ampliar el término por diez (10) días calendario, previa justificación escrita. En todo caso el término máximo no podrá superar los 15 días calendario. 	<p>Citación: Secretario del Comité Reunión: Miembros del Comité de Convivencia Laboral</p>	<p>Citación: Correo electrónico Versión de las Partes: Acta suscrita por miembros del Comité de Convivencia Laboral e involucrados.</p>

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
5	Seguimiento	Hacer seguimiento durante los 3 meses siguientes a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.	Miembro delegado del Comité de Convivencia Laboral	Incluido dentro de las Actas mensuales del Comité de Convivencia Laboral
6	Casos que se remiten a la Alta Dirección	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, deberá remitir la queja 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.	Secretario y Presidente del Comité	Comunicado enviado en físico o por correo electrónico
7	Cierre y archivo	Una vez realizado el seguimiento o remitido a la Alta Dirección según sea el caso, se da por cerrado y archivado.	Secretario del Comité	Acta. Comunicación por correo electrónico

El procedimiento preventivo para la resolución de las quejas y/o solicitudes de acoso laboral no podrá extenderse por un periodo superior a sesenta y cinco (65) días calendario, contados a partir de la fecha en que se reciba la queja formal; por lo tanto, los tiempos aquí detallados no son acumulativos. Estos términos deberán ser definidos en cada caso, de acuerdo con las capacidades de cada Comité de Convivencia Laboral.

10. REGISTRO DE CALIDAD

REGISTRO	CÓDIGO	RESPONSABLE DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	
			ACTIVO	INACTIVO

Procedimiento para la presentación de una queja de posible acoso laboral ante el Comité de Convivencia Laboral

GH-P-007

SECRETARIO COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL.

N/A

N/A

11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO
1	Julio 2018	Elaboración del documento
2	Junio 2025	<p>Se modifica y se agregan algunos puntos contenidos en el documento anterior tal como se relaciona a continuación:</p> <p>-En el punto 5 CONDICIONES GENERALES se modifica indicando que: El formato se podrá descargar en la página web www.gmovilsas.com.co</p> <p>-En el punto 6 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES se agregó:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 (...) 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. (...) <p>Si la solicitud no es de competencia del Comité de Convivencia Laboral se da respuesta al solicitante por correo electrónico con las conclusiones de lo decidido por el Comité de Convivencia Laboral frente a la falta de competencia.</p> <p>Según lo revisado y si la solicitud presentada es competencia del Comité de Convivencia Laboral, se procede con las citaciones. (...)</p> <p>En el responsable se indica (...) Secretario envía respuesta o citaciones según el caso. (...)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Cita al solicitante y se describe que (...) 3. Cita al solicitante. El Secretario del Comité de Convivencia Laboral 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 de Convivencia Laboral con el solicitante se describe que (...) Reunión del solicitante con los miembros del Comité de Convivencia Laboral 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 de Convivencia Laboral. (...)

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

		<ol style="list-style-type: none">5. Citación de la persona involucrada en la queja.6. Reunión con persona involucrada en la queja se describe que (...) El Comité de Convivencia Laboral 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 de Convivencia Laboral revisa el caso y según el mismo decide: - Analiza nuevamente competencia del Comité de Convivencia Laboral. -En los casos que considere remite por competencia al área encargada. - El Comité de Convivencia Laboral propone conciliación entre los involucrados y/o propone acciones de mejora.8. Citación y reunión del Comité de Convivencia Laboral 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.
3	Enero 2026	Se complementa título de documento con las “Generalidades”, se complementa objetivo, se incluye Conformación y principios del Comité, se actualizan los documentos de referencia, se complementan condiciones generales y se actualiza el procedimiento. Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en la Resolución 3461 de 2025.