

	PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER QUEJAS Y SITUACIONES DE ACOSO LABORAL	Código SS-PR-18
		Versión 1.0
		Vigencia 01/04/2025
DOCUMENTO CONTROLADO		

1. OBJETIVO

Gestionar, acompañar las situaciones y quejas de acoso laboral que se presenten en **RASTREO SATELITAL SAS**, a partir de la prevención, acompañamiento, seguimiento y promoción de un ambiente laboral sano, en el marco de la normatividad legal vigente.

2. ALCANCE

Inicia con la presentación de una queja interpuesta por un trabajador dirigida al Comité de Convivencia Laboral, continúa con las actividades de mediación definidas por este comité y la definición de compromisos entre las partes y, finaliza con el seguimiento a los compromisos y el cierre de la queja, todo, con el fin de salvaguardar un ambiente de trabajo sano y apropiado en **RASTREO SATELITAL SAS**.

3. RESPONSABLES

Comité de convivencia laboral

- 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.
- 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.
- Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
- 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.
- 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 seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.
- 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 el trabajador puede presentar la queja ante el inspector de trabajo o demandar ante el juez competente.
- Presentar a la alta dirección de la empresa 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.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Convivencia Laboral.
- 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.
- Se realizarán reuniones ordinarias una vez cada 3 meses y reuniones extraordinarias cuando se reporten eventos de acoso laboral.

	PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER QUEJAS Y SITUACIONES DE ACOSO LABORAL	Código SS-PR-18
		Versión 1.0
		Vigencia 01/04/2025
DOCUMENTO CONTROLADO		

Secretario del Comité de convivencia Laboral

- Convocar a los miembros del comité a las sesiones ordinarias y extraordinarias, indicando el día, la hora y el lugar de la reunión.
- Recibir y dar trámite a las quejas presentadas a través del correo convivencia@rastreo.co 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.
- Elaborar el orden del día y las actas de cada una de las sesiones del comité en registro.
- 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.
- Llevar el archivo de las quejas presentadas, la documentación soporte y velar por la reserva, custodia y confidencialidad de la información.

Presidente del Comité de Convivencia Laboral

- Presidir y orientar las reuniones ordinarias y extraordinarias en forma dinámica y eficaz.
- Tramitar ante la gerencia o a quien designe, las recomendaciones aprobadas en el comité.
- Gestionar ante la Gerencia recursos para el funcionamiento del comité.
- Citar a cada una de las partes involucradas para escuchar versiones y/o para establecer compromisos de convivencia.
- Enviar las recomendaciones dadas a las diferentes dependencias de la empresa.

4. DEFINICIONES

Acoso Laboral o Mubbing: toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado o 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 (Ley 1010 de 2006, artículo 2).

Conciliación: es un mecanismo de soluciones de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador.

Conducta: La conducta es el conjunto de actos, comportamientos, exteriores de un ser humano y que por esta característica exterior resultan visibles y plausibles de ser observados por otros.

Conflicto: situación que implica a dos o más personas en un campo de actuación común, cuyos objetivos pueden ser los mismos o no, y sus modos de alcanzar esos objetivos responden a valores o lógicas diferentes o contrapuestas. Son situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses y/o posiciones incompatibles donde las emociones y sentimientos juegan un rol importante y la relación entre las partes puede terminar robustecida o deteriorada, según la oportunidad y procedimiento que se haya decidido para abordarlo.

Comité de Convivencia Laboral (CCL): es un grupo de empleados, conformado por representantes del empleador, representantes de los empleados, y representantes de la alta dirección, que busca

	PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER QUEJAS Y SITUACIONES DE ACOSO LABORAL	Código SS-PR-18
		Versión 1.0
		Vigencia 01/04/2025
DOCUMENTO CONTROLADO		

prevenir y gestionar los casos de acoso laboral, contribuyendo a proteger a los empleados contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo

Convivencia Laboral: es el conjunto de las relaciones interpersonales y el respeto mutuo entre 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.

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.

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.

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.

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.

Mediación: mecanismo que propicia el establecimiento de acuerdos que favorezcan a las partes involucradas en un conflicto de intereses a través del diálogo y el encuentro interpersonal. Incluye la presencia de un tercero, denominado mediador, quien facilita el intercambio de ideas y la construcción conjunta de procesos reales de conciliación.

Persecución laboral: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

5. DESARROLLO

5.1 Reuniones del comité

El comité se reúne en forma ordinaria trimestralmente en las instalaciones de la empresa y durante el horario de trabajo. Para llevar a cabo las reuniones debe existir quórum, 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. De todas las reuniones del

	PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER QUEJAS Y SITUACIONES DE ACOSO LABORAL	Código SS-PR-18
		Versión 1.0
		Vigencia 01/04/2025
DOCUMENTO CONTROLADO		

comité se dejará constancia escrita de los temas tratados y los compromisos adquiridos por sus miembros, con el objeto de llevar un registro permanente y actualizado sobre la gestión del comité.

5.2 Lineamientos de operación

El Comité de Convivencia Laboral debe cumplir con los siguientes lineamientos, con el fin de realizar una óptima gestión y cumplimiento legal:

- **Conforme al principio de confidencialidad:** Las quejas por acoso laboral deberán remitirse únicamente por correo electrónico a convivencia@rastreo.co
- **Por tratarse de un proceso confidencial:** los integrantes del Comité deberán garantizar la seguridad y reserva de la información recibida.
- **Una vez recibida una queja por presunto acoso laboral:** Se cuenta con un máximo de diez (10) días hábiles para que el CCL verifique y analice la queja presentada.
- **En el caso que la queja presentada haga referencia a un posible acoso sexual laboral:** Se deberá seguir los lineamientos definidos en la Política **SS-PL-04 POLÍTICA DE ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA DE GÉNERO**.
- **En el caso que la queja presentada, incluya como persona activa o pasiva a un compañero del mismo cargo o jefe inmediato, o subordinado directo de alguno de los miembros del Comité:** Éste deberá declararse impedido y no participará en las reuniones donde se aborde el caso presentado.
- Las reuniones deberán adelantarse haciendo saber tanto a quien presenta la queja, como al presunto acosador, que este es un escenario en el que se identifican soluciones negociadas para lograr un buen ambiente al interior de la empresa.
- **Cuando en reunión de conciliación no fuese posible llegar a un acuerdo y el quejoso insiste en el presunto acoso laboral:** El Comité de Convivencia Laboral, continuará con la Actividad, dejando constancia que se agotó el procedimiento previo y conciliatorio (se documentarán copias de las actas de reunión y notificar a la alta dirección).
- **En los casos en los cuales el Comité considere que se constituyó una probable falta disciplinaria:** Deberá dar traslado al responsable del Sistema de Gestión, con el fin de que se adelanten las acciones pertinentes.
- El responsable del Sistema de Gestión deberá verificar la remisión de los informes por parte del CCL.

5.3 Presentación de queja

El trabajador podrá interponer sus quejas mediante comunicación escrita en el formato **SS-PL-04-R-01 FORMATO PARA DENUNCIAR PRESUNTO ACOSO LABORAL, SEXUAL Y BASADO EN VIOLENCIA DE GÉNERO** y enviarla por medio electrónico a través del correo del Comité de Convivencia Laboral de la empresa: convivencia@rastreo.co

Nota: No se recibirá ninguna queja de manera anónima, ni verbal.

Una vez recibida la queja, se convocará a los miembros del Comité de Convivencia Laboral a reunión por parte del presidente y/o el secretario, indicando el día, la hora y el lugar de la reunión.

5.4 Respuesta y aspectos probatorios Integrantes del comité

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

	PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER QUEJAS Y SITUACIONES DE ACOSO LABORAL	Código SS-PR-18
		Versión 1.0
		Vigencia 01/04/2025
DOCUMENTO CONTROLADO		

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 de 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.

5.5 Formulación de plan de mejora.

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.

5.6 Descripción de actividades (Tramites y Solución de quejas)

Acción	Actividad	Responsable	Documento o registro
Elaborar e interponer al Comité.	Poner el hecho en conocimiento del Comité de Convivencia Laboral. El trabajador/a que considere que está siendo víctima de acoso laboral o acoso sexual laboral, pondrá el hecho en conocimiento del Comité de Convivencia Laboral - CCL, mediante comunicación vía correo electrónico: convivencia@rastreo.co (FORMATO SS-PL-04-R-01 FORMATO PARA DENUNCIAR PRESUNTO ACOSO LABORAL, SEXUAL Y BASADO EN VIOLENCIA DE GÉNERO)	Trabajador/a	Correo electrónico
Recibir queja	Recepción de la queja: El CCL recibirá las quejas interpuestas por los trabajadores/as, a través del correo electrónico convivencia@rastreo.co	Comité de Convivencia Laboral	Correo electrónico



**PROCEDIMIENTO PARA
INTERPONER QUEJAS Y
SITUACIONES DE ACOSO
LABORAL**

Código SS-PR-18
Versión 1.0
Vigencia 01/04/2025

DOCUMENTO CONTROLADO

	<p>Para poder gestionar la queja, es necesario que se registre como mínimo, la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Nombres y apellidos del sujeto pasivo (víctima) y sujeto activo (acosador/a).2. Fechas en que ocurrieron los hechos.3. Hechos que considera constitutivos de acoso laboral.4. Pruebas, evidencias y/o soportes que fundamenten la queja. <p>En caso de que la queja sea por ACOSO SEXUAL LABORAL, se realizará el debido proceso de acuerdo a lo establecido en la política SS-PL-04 POLÍTICA DE ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA DE GÉNERO.</p>		
¿La queja cumple con la información requerida para continuar con el trámite?	<p>SI: Continuar con el trámite de revisión y validación conforme a los soportes adjuntos y continuar con la convocatoria a reunión ordinaria o extraordinaria.</p> <p>NO: Se solicitará por escrito al quejoso, realizar el ajuste a la queja y continuar el trámite.</p>	Comité de Convivencia Laboral	Acta de reunión Citación
Convocar a reunión ordinaria o extraordinaria del CCL.	Convocar a reunión ordinaria o extraordinaria según el caso, para que el Comité, verifique la información de la queja presentada, revisando si las conductas denunciadas encajan en las previsiones contenidas en la normatividad legal vigente.	Secretario Comité de Convivencia Laboral	Acta de reunión
¿La queja cumple con los hechos constitutivos como presunto acoso laboral?	<p>SI: Continuar con el trámite de revisión y validación conforme a los soportes anexados y continuar con la convocatoria a reunión ordinaria o extraordinaria.</p> <p>NO: Elaborar comunicación y entregar al quejoso.</p>	Presidente y secretario del Comité de Convivencia Laboral	Acta de reunión
Elaborar comunicación y entregar al quejoso.	<p>Elaborar comunicación: Se informará de la no procedencia de la queja por presunto acoso laboral al sujeto pasivo, mediante correo electrónico a fin de garantizar la confidencialidad de la información y se dará por terminado el caso.</p> <p>La acción anterior se reportará en el informe trimestral del Comité de Convivencia Laboral.</p>	Presidente y secretario del Comité de Convivencia Laboral	Acta de reunión



**PROCEDIMIENTO PARA
INTERPONER QUEJAS Y
SITUACIONES DE ACOSO
LABORAL**

Código SS-PR-18
Versión 1.0
Vigencia 01/04/2025

DOCUMENTO CONTROLADO

Convocar a reunión del CCL y citar a la parte quejosa.	Convocar a reunión a CCL y citar a la parte pasiva (quejosa), con el fin de ser escuchada de manera individual y confidencial sobre los hechos que dieron lugar a la queja, y demás soportes que quiera aportar.	Integrantes del CCL	Acta de Reunión Citación
¿El sujeto pasivo se presenta a la citación?	SI: El Comité de Convivencia Laboral elaborará el acta y registrará los hechos. NO: Si el sujeto pasivo no asiste a la citación sin previa justificación antes de 48 horas, se entenderá que no existe ánimo conciliatorio y el CCL, dejará constancia de los hechos en acta de reunión y se dará por concluido el caso.	Sujeto pasivo (trabajador acosado)	Acta de Reunión
Elaborar Acta y registrar hechos.	Elaborar acta de reunión y registrar los hechos y evidencias presentadas por el sujeto pasivo.	Integrantes del CCL	Acta de Reunión
Convocar a reunión del CCL y citar a la persona hacia quien va la queja (parte activa)	Convocar a reunión del CCL y citar a la persona hacia la que va dirigida la queja: Se adelantará reunión del CCL con el sujeto activo de la queja, en la cual se escucharán sus declaraciones y se revisarán las pruebas aportadas.	Integrantes del CCL	Acta de Reunión Citación
¿El sujeto activo se presenta a la citación?	SI: El Comité de Convivencia Laboral elaborará el acta y registrará los hechos. NO: Si el sujeto pasivo no asiste a la citación sin previa justificación antes de 48 horas, se entenderá que no existe ánimo conciliatorio y el CCL, dejará constancia de los hechos en acta de reunión, se dará por concluido el caso y se archivará la queja.	Sujeto pasivo	Acta de Reunión
Elaborar Acta y registrar hechos.	Elaborar acta de reunión y registrar los hechos y evidencias presentadas por el sujeto activo.	Integrantes del CCL	Acta de Reunión
Convocar a reunión del CCL y partes involucradas	Convocar a reunión al CCL y de manera conjunta, a las partes involucradas con el fin de crear un espacio de diálogo entre ellas. El secretario del CCL hará una breve explicación de la queja presentada y de las partes intervinientes en el conflicto. El Sujeto Pasivo expondrá nuevamente los motivos por los cuales considera que se ha cometido una posible conducta de acoso laboral o las diferencias que pretenden conciliar.	Integrantes del CCL	Actas de reunión y conciliación Citación

	PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER QUEJAS Y SITUACIONES DE ACOSO LABORAL	Código SS-PR-18
		Versión 1.0
		Vigencia 01/04/2025
DOCUMENTO CONTROLADO		

	<p>El Sujeto Activo expondrá también las razones de su comportamiento o actuación.</p> <p>Escuchadas las partes, se deberá identificar y acordar compromisos entre ellas, a fin de superar las situaciones presentadas y serán comunicadas por escrito a las partes; así como a las autoridades competentes de la entidad o externas cuando fuere el caso.</p>		
Realizar seguimiento	<p>Los integrantes del CCL deberán realizar seguimiento periódico (al menos una vez al mes), a los compromisos acordados que fueron objeto de la conciliación, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado, por un plazo de 6 meses.</p> <p>NOTA: Si el sujeto ACTIVO no cumple con los compromisos adquiridos de forma reiterativa, el CCL remitirá el caso al responsable del Sistema de Gestión.</p>	<p>Integrantes del CCL Responsable del Sistema de Gestión</p>	<p>Actas de reunión y conciliación Comunicación de los compromisos dirigida a sujeto pasivo y sujeto activo Correo electrónico</p>
Archivar quejas	<p>Archivar las quejas presentadas en el Comité de Convivencia Laboral de las reuniones ordinarias y extraordinarias, con sus respectivos soportes, garantizando siempre la reserva y confidencialidad de esta información.</p>	<p>Secretario CCL</p>	<p>Queja por escrito Pruebas de la queja Actas de reunión y conciliación Citaciones</p>
Elaborar informe trimestral y Anuales.	<p>Elaborar y remitir informes trimestrales al responsable del Sistema de Gestión, los informes trimestrales sobre la gestión del Comité de Convivencia Laboral dentro de los quince (15) días siguientes al vencimiento de cada trimestre del año debidamente firmados.</p> <p>El informe anual se debe elaborar y remitir al responsable del Sistema de Gestión, dentro de los quince (15) días siguientes a la finalización del año debidamente firmado por los miembros del Comité.</p> <p>En el informe anual se deben presentar las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral.</p>	<p>Presidente y secretario CCL Responsable del Sistema de Gestión</p>	<p>Informe trimestral y anual de CCL</p>

5.6.1 Cierre del caso

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

	PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER QUEJAS Y SITUACIONES DE ACOSO LABORAL	Código SS-PR-18
		Versión 1.0
		Vigencia 01/04/2025
DOCUMENTO CONTROLADO		

un incumplimiento al plan de mejora o a las recomendaciones dadas; o la conducta persista, el comité informara a la Gerencia para que juntos establezcan una solución de conciliación entre ambas partes. Si la conducta de acoso laboral persiste, el Comité de convivencia dará el caso por cerrado, y el empleado podrá presentar la queja ante el Ministerio de Trabajo.

6. REGISTRO DEL SIG

Código	Nombre	Ubicación y recuperabilidad	Tiempo de retención	Disposición final	Responsable
SS-PL-04	Política de acoso sexual y violencia de género	Carpeta compartida del servidor	20 años	Digitalización y destrucción una vez culminada el tiempo de retención.	Líder Sistema Integrado de Gestión
SS-PL-04-R-01	Formato para denunciar presunto acoso laboral, sexual y basado en violencia de género	Carpeta compartida del servidor	20 años	Digitalización y destrucción una vez culminada el tiempo de retención.	Líder Sistema Integrado de Gestión

7. CONTROL DE DOCUMENTOS

Versión	Vigencia	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
1.0	01/04/2025	Líder Sistema Integrado de Gestión	Gerente	Elaboración inicial del procedimiento para interponer quejas y situaciones de acoso laboral.

Elaboró Asesor Legal	Revisó Líder Sistema Integrado de Gestión	Aprobó Gerente
--------------------------------	---	--------------------------