

Objetivo del procedimiento:	Establecer el procedimiento para la recepción, trámite y seguimiento de quejas relacionadas con conductas que puedan constituir acoso laboral en la Universidad Católica Luis Amigó, de conformidad con la normatividad vigente, garantizando el debido proceso, la confidencialidad y la protección de los derechos de los empleados.
Alcance del procedimiento:	Este procedimiento aplica a todos los trabajadores, contratistas, docentes, estudiantes en prácticas, aprendices y demás personas que desarrollen actividades dentro de la Universidad en todos los centros regionales. El Comité de Convivencia Laboral no determina la existencia de acoso laboral (competencia exclusiva del Juez Laboral o Inspector de Trabajo). Su función se centra en canalizar las quejas, orientar a las partes, mediar y recomendar acciones preventivas o correctivas dentro del marco institucional.

Términos y definiciones

Acoso laboral: Se entiende como toda conducta persistente y demostrable ejercida sobre un trabajador por parte del empleador, jefe, compañero o subalterno, con el propósito o efecto de generar miedo, intimidación, terror, angustia, desmotivación laboral, perjuicio en su entorno de trabajo o inducir su renuncia. Esta definición se enmarca en lo establecido por la **Ley 1010 de 2006**, por lo que se recomienda consultar dicha norma para verificar si un caso particular corresponde a alguna de las conductas descritas en sus artículos.

Queja: Comunicación formal presentada por un trabajador, contratista, docente o estudiante en práctica, en la cual se expone una situación que considere pueda constituir acoso laboral. Se presenta por escrito y por los medios electrónicos oficiales, utilizando el formato institucional establecido

Conciliación: Proceso mediante el cual el Comité de Convivencia Laboral promueve el diálogo entre las partes involucradas en una queja, con el fin de alcanzar acuerdos que permitan resolver el conflicto y restablecer relaciones laborales armónicas.

Conducta demostrable:

Aquella que puede ser verificada mediante pruebas, testimonios, documentos o cualquier otro medio que evidencie su ocurrencia y permita establecer su impacto en la víctima o en el ambiente laboral.

Conducta persistente:

Acción o comportamiento que se presenta de manera reiterada en el tiempo, con una frecuencia suficiente para generar afectación en la salud mental o el entorno laboral de la persona receptora.

Confidencialidad: Deber de los integrantes del Comité de Convivencia Laboral de mantener reserva absoluta sobre la información relacionada con las quejas, las actuaciones y las partes involucradas, garantizando la protección de datos personales y la privacidad de todos los participantes.

Conflicto laboral: Situación de desacuerdo o tensión entre trabajadores o entre éstos y la organización, que no necesariamente constituye acoso laboral, pero puede requerir intervención de otras unidades o mediación institucional.

Comité de Convivencia Laboral (CCL): Instancia paritaria conformada por representantes del empleador (designación directa) y de los trabajadores (elegidos por votación), encargada de prevenir, recibir, analizar, tramitar y hacer seguimiento a las quejas relacionadas con presuntas conductas de acoso laboral, conforme a la normatividad vigente.

Debido proceso: Garantía institucional mediante la cual toda queja es tramitada de forma imparcial, respetando los derechos de las partes, los tiempos establecidos y la confidencialidad de la información.

Plan de mejoramiento: Conjunto de compromisos y acciones acordadas entre las partes, con el acompañamiento del Comité de Convivencia Laboral, orientadas a resolver la situación conflictiva, fortalecer la convivencia y prevenir la reincidencia de las conductas.

Presunto agresor: Persona señalada en una queja como posible responsable de conductas de acoso laboral.

Remisión: Acción mediante la cual el Comité de Convivencia Laboral comunica o remite un caso a la alta dirección o a las autoridades competentes (Inspector de Trabajo, Procuraduría, Personería o jueces), cuando no se logra solución, la conducta persiste o el caso excede su competencia.

Seguimiento: Actividad desarrollada por los miembros designados del Comité de Convivencia Laboral para verificar el cumplimiento de los acuerdos o planes de mejoramiento establecidos, y evaluar la efectividad de las acciones implementadas.

Testigo: Persona que, sin ser parte directa del conflicto, tiene conocimiento de los hechos o conductas referidas en la queja y puede aportar información relevante para el análisis del caso.

No competencia del Comité: Situaciones que no pueden ser objeto de conciliación ni de trámite por parte del Comité de Convivencia Laboral, tales como el acoso sexual o la violencia basada en género. Estos casos deben ser atendidos por las instancias disciplinarias, legales o de protección competentes.

Víctima: Persona que manifiesta haber sido objeto de una o varias conductas que puedan constituir acoso laboral y presenta la queja correspondiente ante el Comité de Convivencia Laboral.

Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Registro	Puntos de control
----	-----------	-------------	-------------	----------	-------------------

01	Interponer quejas	El empleado podrá interponer sus quejas ante el comité de forma escrita o mediante comunicación dirigida al correo electrónico del comité de convivencia laboral de su sede, haciendo uso del formato para ello: Medellín: convive.laboral@amigo.edu.co, Manizales: mz_convive.laboral@amigo.edu.co Apartadó: ap_convive.laboral@amigo.edu.co Montería: mt_convive.laboral@amigo.edu.co La queja será recibida y radicada por el secretario (a) del comité ante la oficina de administración de documentos, garantizando confidencialidad de la información, se asignará número de expediente al caso. <u>No se recibirán ni tramitarán quejas anónimas</u> El Comité sólo atenderá casos en los que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, teniendo en cuenta las conductas que puedan constituir acoso según la Ley 1010 de 2006.	Empleado	Formato de queja por presunto acoso laboral	0
----	-------------------	--	----------	---	---

02	Recepción y dar trámite a la queja	El secretario del Comité de Convivencia Laboral de la sede recibe la queja, la radica ante la oficina de administración de documentos (manteniendo confidencialidad, según reglamento de funcionamiento interno), notifica su recepción y da trámite para que, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes, el presidente y el secretario (a) del Comité analicen la información presentada y valoren si en ella se describen conductas que podrían tipificar presunto acoso laboral, de acuerdo con los criterios establecidos en la Ley 1010 de 2006. Retracto o retiro voluntario de la queja: Si la persona que interpuso la queja decide retractarse o solicitar el retiro, el Comité dejará constancia de ello por escrito. No obstante, el Comité evaluará si la información inicialmente entregada evidencia un posible riesgo para la convivencia laboral que amerite continuar con acciones preventivas. En ningún caso el retiro de la queja detendrá automáticamente el análisis interno cuando exista indicio de conductas que puedan reiterarse o afectar a terceros.	Presidente y secretario del Comité	Correo electrónico (constancia de recibido)	0
----	---	---	---	--	----------

03	Análisis confidencial del caso	Si del análisis realizado se identifica que la queja contiene elementos que podrían corresponder a conductas asociadas al acoso laboral, se asignará un número consecutivo de expediente y el presidente convocará al Comité de Convivencia Laboral a reunión extraordinaria para analizar de manera confidencial los hechos y las pruebas presentadas, dentro de un plazo de cinco (5) días calendario, prorrogables por hasta diez (10) días más mediante justificación escrita, sin exceder quince (15) días calendario en total. En caso de que el Comité determine que la queja no corresponde a conductas descritas en la Ley 1010 de 2006 o no se encuentra dentro de su competencia, se informará a la persona interesada y el caso será remitido a la dependencia que corresponda, conforme a lo establecido en el reglamento interno de funcionamiento del Comité y al conducto regular institucional, para que se adelante el trámite correspondiente a la resolución del conflicto. Si la queja presentada se tipifica como posible caso de acoso laboral, se asigna número de consecutivo de expediente y el presidente convoca al Comité a reunión extraordinaria para analizar de manera confidencial los	Comité de Convivencia Laboral	Acta de reunión con informe preliminar	0
----	--------------------------------	---	-------------------------------	--	---

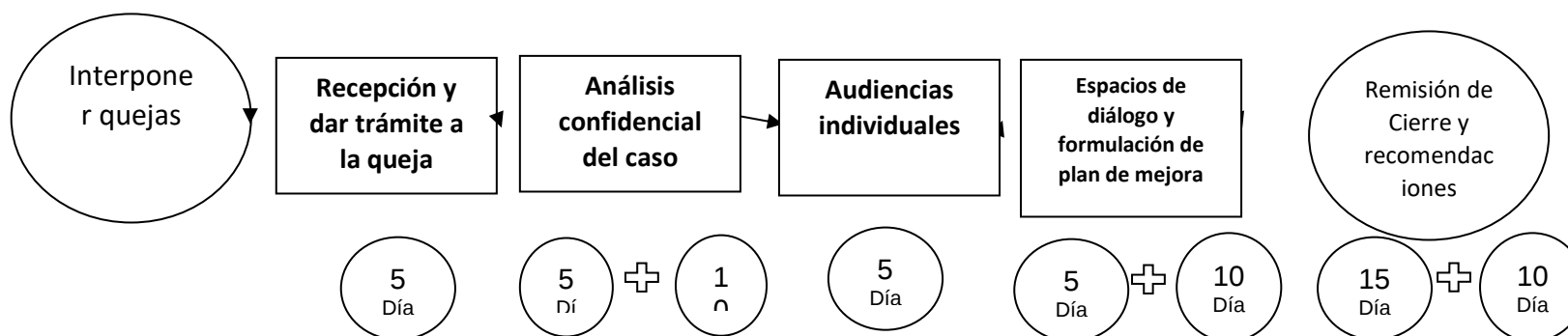
		hechos propuestos y las pruebas anexadas dentro de cinco (5) días calendario, prorrogables por diez (10) días más con justificación escrita, sin exceder quince (15) días calendario.			
04	Audiencias individuales	Dentro de los cinco (5) días calendario siguientes al paso anterior, el Comité de Convivencia Laboral (CCL) citará a reuniones o audiencias individuales con cada una de las partes involucradas, con el fin de escuchar su versión de los hechos y avanzar en el análisis del caso. El Comité validará la pertinencia y la cantidad de testigos propuestos, de acuerdo con las características y necesidades del caso. De forma excepcional, podrá solicitarse el acompañamiento de abogados. El Comité en pleno evaluará y decidirá si autoriza o no dicho acompañamiento, teniendo en cuenta que por la naturaleza conciliadora y no sancionatoria del proceso no se requiere intervención jurídica, y se busca	Comité de Convivencia Laboral	Acta de reunión	0

		garantizar un espacio seguro, respetuoso y orientado al diálogo. Las audiencias podrán realizarse de manera presencial o virtual, según se considere conveniente. En cada audiencia participarán dos (2) integrantes del Comité de Convivencia Laboral, quienes actuarán como comisión responsable de conducir el proceso, garantizar la imparcialidad y asegurar el cumplimiento de lo establecido en este procedimiento.			
05	Diálogo y Formulación de un Plan de Mejora	Entre cinco (5) y diez (10) días calendario después de audiencias individuales, sin exceder quince (15) días calendario. El Comité de Convivencia Laboral convoca a las partes para generar diálogo, promover compromisos y formula un plan de mejoramiento o acciones de conciliación dirigidas a resolver la situación.	Comité de Convivencia Laboral	Acta de reunión Informe de acuerdos de conciliación o plan de mejoramiento	0
06	Seguimiento	El presidente nombra una comisión conformada por dos (2) miembros del Comité para realizar seguimiento al cumplimiento de los compromisos. Deben presentar informe al Comité dentro de los 30 días siguientes, sobre los compromisos adquiridos en el caso.	Presidente	Acta de reunión	0
07	Agotamiento de la vía interna y remisión a	El Comité, dentro de los 5 días y máximo 10 días siguientes al informe de seguimiento, decide sobre el cierre del caso si la problemática fue superada.	Comité de Convivencia Laboral	Informe de cierre / remisión	0

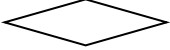
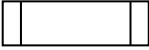
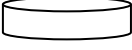
	autoridades externas y cierre de caso	En aquellos casos en los que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité de Convivencia Laboral informará a la alta dirección de la empresa, cerrará el caso y el empleado o empleada podrá presentar la queja ante el inspector de trabajo o demanda ante el juez competente. La remisión deberá realizarse máximo a los quince (15) días calendario, una vez se verifique el incumplimiento.			
--	--	---	--	--	--

Nota: Todo el procedimiento debe resolverse en un máximo de **65 días calendario**, conforme a la Resolución 3461 de 2025

Flujograma



Convenciones para el flujograma

Inicio/Fin	Actividad	Decisión	Proceso	Registro físico	Registros SI
					

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de los cambios realizados	Versión final	Fecha de aprobación
1	Cambio de procedimiento por nueva resolución 3461 del 2025	2	02/10/2025