

	PROCESO	GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO	CÓDIGO	SH-P11
	PROCEDIMIENTO	Actuación de COCOL ante tramites de quejas	VERSIÓN	01

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento interno del Comité de Convivencia Laboral de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P., el cual constituye una medida preventiva de acoso laboral y contribuye a proteger a los servidores públicos contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo, propiciando ambientes sanos de convivencia laboral y en respaldo de la dignidad e integridad de las personas en el trabajo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta (ESSMAR E.S.P.), incluyendo empleados de planta, contratistas y demás personal vinculado directa o indirectamente con la organización, en todas sus sedes y niveles jerárquicos.

El procedimiento establece las directrices para la conformación, funcionamiento y actuación del Comité de Convivencia Laboral, con el fin de prevenir, atender, tramitar y hacer seguimiento a las quejas o situaciones que afecten el ambiente laboral y la dignidad de los trabajadores. También busca fomentar relaciones laborales armónicas y un entorno de trabajo saludable, conforme a lo establecido en la normatividad vigente en materia de riesgos laborales y convivencia organizacional.

Este procedimiento inicia con la recepción de la queja por parte del trabajador y finaliza con el seguimiento.

3. RESPONSABLES

El responsable de la implementación y ejecución de este procedimiento estará a cargo del Director de Capital Humano de la ESSMAR E.S.P.

Los responsables (Cargo o Rol) de la ejecución de las actividades están identificados en el ítem 6 “Descripción de actividades” de este procedimiento.

4. DEFINICIONES

- **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.
- **Acoso Laboral:** 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 de este (Ley 1010 de 2006).

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Claudia Rubio Romero	Nombre: Luis Gabriel Lozano S	Nombre: Hugo León Duarte
Cargo: P.U Adscrita a la dirección de capital humano Fecha: 03/03/2025	Cargo: P.E SIG-SIGES Fecha: 05/03/2025	Cargo: Director de Capital Humano Fecha: 05/03/2025

	PROCESO	GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO	CÓDIGO	SH-P11
	PROCEDIMIENTO	Actuación de COCOL ante tramites de quejas	VERSIÓN	01

- **Acoso Psicológico:** Se considera acoso psicológico o moral la exposición a conductas de violencia psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquella/s desde una posición de poder – no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida de la víctima. Esta conducta es un atentado a la dignidad de la persona y un riesgo para su salud.
- **Acoso Sexual:** La Ley 2365 de 2024 establece medidas de prevención, protección y atención contra el acoso sexual en el ámbito laboral y en las instituciones de educación superior. La ley busca garantizar los derechos a la igualdad, no discriminación y una vida libre de violencias. Define el acoso sexual como un acto de persecución, hostigamiento o asedio, de carácter o connotación sexual, que se manifiesta en relaciones de poder.
- **Conflicto:** El conflicto es una situación que involucra a dos o más personas dentro de un mismo ámbito de actuación, cuyas metas pueden ser compatibles o divergentes. La diferencia radica en la forma en que buscan alcanzarlas, ya que suelen estar guiadas por valores, intereses o perspectivas que pueden ser distintas, e incluso contrarias. En estos casos, surgen discrepancias, tensiones e incompatibilidades que afectan la dinámica entre las partes. Las emociones y sentimientos también influyen de manera decisiva, y la relación puede fortalecerse o deteriorarse según el momento y la forma en que se gestione el conflicto.
- **Acuerdo:** Trato al cual llegan las partes implicadas en la mediación, con el propósito de solucionar la controversia presentada, es necesario realizar seguimiento a su cumplimiento.
- **Resolución Pacífica de Conflictos:** Se basa en dirimir el conflicto entre las partes con el apoyo de interlocutores que promuevan el establecimiento de acuerdos equitativos para restablecer la sana convivencia, evitando usar métodos violentos.
- **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.
- **Maltrato laboral:** Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeña como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral, los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral e incluso 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, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

	PROCESO	GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO	CÓDIGO	SH-P11
	PROCEDIMIENTO	Actuación de COCOL ante tramites de quejas	VERSIÓN	01

- **Discriminación laboral:** Numeral modificado por el artículo 74 de la Ley 1622 de 2013. El nuevo texto es el siguiente: 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, inutilización de los insumos, documentos e 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.
- **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.
- **Queja:** Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad.
- **Comité de Convivencia Laboral:** El Comité de Convivencia Laboral es un conjunto de personas que se encargan recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral de acuerdo con lo definido en la Ley 1010 de 2006.

5. GENERALIDADES

- 5.1** Los únicos miembros del COCOL autorizados para recibir y dar trámite a una queja, es el presidente y secretario a través del canal definido para tal fin.
- 5.2** El COCOL dispone de 10 días hábiles para iniciar los trámites sobrevinientes de una queja allegada de cualquier trabajador de la ESSMAR
- En caso de requerirse más tiempo por ser un caso en el que confluyan diferentes variables, o el número de quejas no permita cumplir este plazo, se deberá dejar constancia en acta y posterior comunicación a las partes, la necesidad del tiempo y la debida justificación.
- 5.3** Posterior a las reuniones adelantadas con cada una de las partes, el Comité; citará dentro de los 7 días hábiles siguientes a las partes involucradas de manera conjunta con el fin de propiciar un espacio de diálogo sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
- 5.4** Una vez escuchada a las partes de manera conjunta, el Comité se tomará un espacio privado dentro de la reunión para evaluar los hechos, el desarrollo de las etapas y determinará si constituye o no acoso laboral.

	PROCESO	GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO	CÓDIGO	SH-P11
	PROCEDIMIENTO	Actuación de COCOL ante tramites de quejas	VERSIÓN	01

- 5.5** Una vez determinado si la queja constituye o no un caso de acoso laboral, los integrantes del Comité retornarán a la reunión y comunicarán la decisión tomada. De manera respetuosa y proactiva, se invita a las partes a que propongan alternativas que conlleven a solucionar las situaciones que dieron origen a la queja. De igual manera el Comité procederá a formular las recomendaciones que estime necesarias, que promuevan entre los involucrados compromisos escritos de convivencia.
- 5.6** De lograrse el acuerdo, se levantará la sesión dejando consignada en el acta el plan de acción y compromisos acordados, firmada por los participantes en la sesión.
- 5.7** De no lograrse el acuerdo, y el quejoso insistiere en que la conducta descrita constituye acoso laboral, el Comité de Convivencia Laboral dará traslado a la Personería Distrital de Santa Marta, dejando constancia que se agotó el procedimiento previo al interior de la instancia.
- 5.8** En los casos en los que las personas presuntamente afectadas decidan presentar queja de manera anónima, no se dará trámite a la queja al no poderse determinar con claridad las partes involucradas, según lo establecido en el concepto del DAFP 287131 de 2020, en el cual se precisa que dentro de las funciones del Comité de Convivencia Laboral se encuentra; “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”.
- 5.9** Las acciones derivadas del acoso laboral caducarán en tres (3) años a partir de la fecha en que hayan ocurrido las conductas a que hace referencia la Ley 2209 de 2022.
- 5.10** Este documento hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. “SIGES” y; se elabora teniendo en cuenta los lineamientos definidos en [SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros](#).
- 5.11** Las comunicaciones internas que se dependan con ocasión a la aplicación de este procedimiento se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el [GD-P01 Gestión de comunicaciones oficiales](#).

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	<p><u>Recibir queja (s):</u></p> <p>Recepcionan las quejas provenientes de algún trabajador.</p> <p>El único canal para generar los tramites de las quejas es el siguiente correo:</p>	Presidente/secretario de COCOL	N/A

 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO	CÓDIGO	SH-P11
	PROCEDIMIENTO	Actuación de COCOL ante tramites de quejas	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	– convivencia.laboral@essmar.gov.co		
2	<p><u>Convocar y escuchar al trabajador que interpone la queja:</u></p> <p>Cita al trabajador que interpone la queja para escuchar su versión en primera instancia y se deja constancia en el SI-F05 Formato Acta de Reunión</p>	Presidente/secretario de COCOL	SI-F05 Formato Acta de Reunión
3	<p><u>Convocar y escuchar al trabajador denunciado:</u></p> <p>Cita al trabajador señalado para conocer su versión y garantizar su derecho a la defensa, se deja constancia en el SI-F05 Formato Acta de Reunión</p>	Presidente/secretario de COCOL	SI-F05 Formato Acta de Reunión
4	<p><u>Citar conjuntamente las partes involucradas:</u></p> <p>Citan a las partes involucradas garantizando la comunicación respetuosa y abierta, con la ayuda de los miembros de COCOL como mediadores o conciliadores neutrales y se da paso a los siguientes momentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Escuchar las partes para entender sus puntos de vista, necesidades e intereses. – Identificar los puntos de conflicto y los intereses comunes. – Mediar soluciones mutuamente aceptables, que beneficien o al menos no perjudiquen significativamente a ninguna parte. – Formalizar acuerdos, si es necesario, mediante documentos escritos o compromisos verbales claros. – Generar conciliación entre las partes de lo contrario se actúa conforme a lo señalado en el subnumeral 5.7 de las generalidades. <p>De lo anterior se deja constancia en SI-F05 Formato Acta de Reunión</p>	Presidente/secretario de COCOL	SI-F05 Formato Acta de Reunión
5	<u>Hacer seguimiento a los compromisos:</u>		N/A

	PROCESO	GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO	CÓDIGO	SH-P11
	PROCEDIMIENTO	Actuación de COCOL ante tramites de quejas	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	<p>Hace seguimiento a los acuerdos logrados durante la etapa de conciliación o a las recomendaciones emitidas para mejorar la convivencia en el lugar de trabajo.</p> <p>Nota: Los seguimientos son necesarios para ser socializados en las reuniones ordinarias</p>	Presidente/secretario de COCOL	

7. BASE LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	N.º Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
LEY	función Pública	1010	23 de Enero de 2006	" Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo."
LEY	función Pública	1257	04 de Diciembre de 2008	"Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones"
RESOLUCION	Ministerio de la Protección Social	2646	17 de Julio 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 y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional

	PROCESO	GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO	CÓDIGO	SH-P11
	PROCEDIMIENTO	Actuación de COCOL ante tramites de quejas	VERSIÓN	01

Tipo de Norma	Entidad que Emite	N.º Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
RESOLUCION	Ministerio del Trabajo	652	06 de Octubre 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
RESOLUCION	Ministerio del Trabajo	1356	18 de Julio 2012	A través de la Resolución 1356 de 2012, el Ministerio de Trabajo efectuó ciertas modificaciones a la Resolución 652 de 2012, por medio de la cual se determinó la conformación de los comités de convivencia laboral a cargo de los empleadores
LEY ESTATUTARIA	función Pública	1581	17 de Octubre de 2012	La Ley de Protección de Datos Personales en Colombia, establece los principios y reglas generales para la protección de los datos personales en el país
LEY	Congreso de la República de Colombia	1616	21 DE Enero de 2013	Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones
RESOLUCION	Ministerio del Trabajo	312	13 de febrero de 2019	Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST
CONCEPTO	función Pública	287131	2 de Julio de 2020	Sobre el trámite de quejas anónimas
CONCEPTO	función Pública	609651	17 de Febrero de 2020	Se refiere al trámite de quejas relacionadas con contratistas, especialmente en el contexto de acoso sexual o discriminación. Este concepto es relevante en la gestión de conflictos y la protección de los derechos de los trabajadores en el sector público
LEY	función Pública	2209	23 de Mayo de 2022	“Por medio de la cual se modifica el artículo 18 de la ley 1010 de 2006”
SENTENCIA	Corte Constitucional	T-317	18 de Agosto de 2020	Concluyó que el acoso laboral puede presentarse en cualquier clase de relación laboral, no solamente en

	PROCESO	GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO	CÓDIGO	SH-P11
	PROCEDIMIENTO	Actuación de COCOL ante tramites de quejas	VERSIÓN	01

Tipo de Norma	Entidad que Emite	N.º Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
				aquellas regidas por un contrato de trabajo, siendo esto contrario a lo establecido en el artículo 01 de la Ley 1010 de 2006 y la sentencia C-960 de 2007

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros.
- GD-P01 Gestión de comunicaciones oficiales.
- NTC ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTC ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
SI-F05	Formato Acta de Reunión	COCOL/físico o digital	5 AÑOS	COCOL	Código y fecha	TRD

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
NA	NA		

11. ANEXOS

N/A