1. OBJETIVO

Promover relaciones laborales basadas en el respeto, la dignidad, la comunicación asertiva y la equidad, fortaleciendo una cultura de convivencia saludable en Consultoría y Capacitación HSEQ S.A.S., mediante la definición de principios, pautas de comportamiento y mecanismos de prevención y atención frente a situaciones de conflicto o acoso laboral.

2. ALCANCE

Este manual aplica a todos los colaboradores, contratistas, aprendices y practicantes vinculados a la empresa, sin distinción jerárquica, modalidad de trabajo o sede. Hace parte integral del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y del Reglamento Interno de Trabajo.

3. DEFINICIONES Y CONCEPTUALIZACIÓN

3.1. Convivencia laboral

Relaciones armónicas y respetuosas entre los miembros de la organización, basadas en la empatía, la cooperación y el cumplimiento responsable de los deberes laborales.

3.2. Acoso laboral

Según la Ley 1010 de 2006, el acoso laboral es toda conducta persistente y demostrable ejercida sobre un Colaboradores, por parte de un empleador, jefe, compañero o subalterno, con el propósito de infundir miedo, intimidación, terror o angustia, causar perjuicio laboral, desmotivación o inducir la renuncia.

3.2.1. Modalidades reconocidas por la ley:

- **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 colaborador; 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 colaborador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.
- **Discriminación laboral:** todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o 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 colaborador 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 colaborador.
- **Desprotección laboral:** Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del colaborador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el colaborador.

3.2.2. Para que exista acoso laboral deben concurrir:

DOCUMENTO CONTROLADO

3.2.2.1. Conductas atenuantes. Son conductas atenuantes del acoso laboral:

a. Haber observado buena conducta anterior.
b. Obrar en estado de emoción o pasión excusable, o temor intenso, o en estado de ira e intenso dolor.
c. Procurar voluntariamente, después de realizada la conducta, disminuir o anular sus consecuencias.
d. Reparar, discrecionalmente, el daño ocasionado, aunque no sea en forma tal.
e. Las condiciones de inferioridad síquicas determinadas por la edad o por circunstancias orgánicas que hayan influido en la realización de la conducta.
f. Los vínculos familiares y afectivos.
g. Cuando existe manifiesta o velada provocación o desafío por parte del superior, compañero o subalterno.
h. Cualquier circunstancia de análoga significación a las anteriores.

Parágrafo: El estado de emoción o pasión excusable, no se tendrá en cuenta en el caso de violencia contra la libertad sexual.

3.2.3. Circunstancias agravantes. Son circunstancias agravantes:

a. Reiteración de la conducta;
b. Cuando exista concurrencia de causales;
c. Realizar la conducta por motivo abyecto, fútil o mediante precio, recompensa o promesa remuneratoria,
d. Mediante ocultamiento, o aprovechando las condiciones de tiempo, modo y lugar, que dificulten la defensa del ofendido, o la identificación del autor partícipe;
e. Aumentar deliberada e inhumanamente el daño psíquico y biológico causado al sujeto pasivo;
f. La posición predominante que el autor ocupe en la sociedad, por su cargo, rango económico, ilustración, poder, oficio o dignidad;
g. Ejecutar la conducta valiéndose de un tercero o de un inimputable;
h. Cuando en la conducta desplegada por el sujeto activo se causa un daño en la salud física o psíquica al sujeto pasivo.

3.3. No constituyen acoso laboral

No son acoso las acciones propias de la dirección o supervisión del trabajo, cuando se ejercen conforme a la ley y con respeto:

a. Las exigencias y órdenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las Fuerzas Pública conforme al principio constitucional de obediencia debida;
b. Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos;
c. La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional;
d. La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento;
e. La solicitud de cumplir deberes extras 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;
f. Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código Sustantivo del Trabajo o en la legislación sobre la función pública.

DOCUMENTO CONTROLADO

g. La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata el artículo 95 de la Constitución.
h. La exigencia de cumplir las obligaciones o deberes de que tratan los artículos 55 a 57 del C.S.T, así como de no incurrir en las prohibiciones de que tratan los artículo 59 y 60 del mismo Código.
i. Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.
j. La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos.

Parágrafo: Las exigencias técnicas, los requerimientos de eficiencia y las peticiones de colaboración a que se refiere este artículo deberán ser justificados, fundados en criterios objetivos y no discriminatorios. Estas situaciones hacen parte del ejercicio legítimo del poder subordinante y no constituyen hostigamiento.

3.4. Conflicto interpersonal o laboral

Diferencia de opiniones o intereses entre dos o más personas. No se considera acoso si no hay intención de dañar ni repetición sistemática. El CCL puede intervenir como mediador preventivo.

3.5. Comité de Convivencia Laboral (CCL)

Órgano paritario de carácter preventivo, conformado por representantes del empleador y de los colaboradores, encargado de promover la convivencia, recibir quejas y facilitar espacios de diálogo
.

3.6. Queja formal

Comunicación escrita confidencial mediante la cual un trabajador reporta una situación que afecta su bienestar o la convivencia.

3.7. Convivencia saludable

Estado en el cual las relaciones laborales se desarrollan con respeto, equilibrio emocional, equidad y cooperación, contribuyendo a la salud mental y al bienestar organizacional.

4. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia
- **Ley 1010 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.
- **Decreto 1072 de 2015:** Esta versión incorpora las modificaciones introducidas al decreto único reglamentario del sector Trabajo a partir de la fecha de su expedición.
- **Resolución 2646 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.
- **Resolución 2404 de 2019:** Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 3461 de 2025:** Por medio de la cual se derogan las Resoluciones 652 y 1356 de 2012, por las cuales se establecen lineamientos para la conformación y funcionamiento

DOCUMENTO CONTROLADO

del Comité de convivencia Laboral, en entidades públicas y empresas privadas, y se dictan otras disposiciones.

- **Ley 2466 de 2025:** Por medio de la cual se modifica parcialmente normas laborales y se adopta una Reforma Laboral para el trabajo decente y digno en Colombia.

5. RESPONSABLES

- **Gerencia General:** garantizar recursos y apoyo para la aplicación del manual y el funcionamiento del Comité.
- **Área de Talento Humano / SST:** liderar la divulgación, registro y seguimiento.
- **Comité de Convivencia Laboral:** ejecutar acciones de prevención, mediación y orientación.
- **Todos los trabajadores:** cumplir las normas de convivencia y participar activamente en el fortalecimiento del clima laboral.

6. PRINCIPIOS Y VALORES DE CONVIVENCIA

- **Respeto:** base de todas las relaciones laborales.
- **Empatía:** comprender las diferencias y promover la armonía.
- **Comunicación asertiva:** expresar desacuerdos sin agresión.
- **Equidad:** trato igualitario sin discriminación.
- **Confidencialidad:** reserva total sobre los casos tratados.
- **Trabajo en equipo:** cooperación y corresponsabilidad en la convivencia.

7. PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO DE CONVIVENCIA

- **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.

8. CONFORMACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ

El Comité de Convivencia Laboral de Consultoría y Capacitación HSEQ S.A.S., estará conformado por representantes de los colaboradores y del empleador, con sus respectivos suplentes, conforme a lo dispuesto en la Resolución 3461 de 2025, de la siguiente manera:

- **En empresas con menos de cinco (5) colaboradores:** un (1) representante de los colaboradores y uno (1) del empleador.
- **En empresas con más de cinco (5) y menos de veinte (20) colaboradores:** un (1) representante de los colaboradores y uno (1) del empleador, con sus respectivos suplentes.
- **En empresas con más de veinte (20) trabajadores:** dos (2) representantes de los trabajadores y dos (2) representantes del empleador, con sus respectivos suplentes.

DOCUMENTO CONTROLADO

En caso de ampliación del personal, siempre se garantizará la igualdad en la representación de ambas partes**.**

Parágrafo 1. La empresa Consultoría y Capacitación HSEQ S.A.S., cuenta actualmente con más de veinte (20) trabajadores, razón por la cual le aplica la tercera modalidad descrita, estando su Comité de Convivencia Laboral conformado por cuatro (4) integrantes principales**:** dos (2) representantes de los trabajadores y dos (2) representantes del empleador, cada uno con su respectivo suplente.

Parágrafo 2. El Comité de Convivencia Laboral de Consultoría y Capacitación HSEQ S.A.S., ya se encontraba conformado con anterioridad a la publicación de la Resolución 3461 de 2025. En consecuencia, no se realizarán cambios en su integración hasta la finalización del período vigente; no obstante, el Comité se acoge en su totalidad a lo establecido en la presente resolución y ajusta su reglamento interno a las disposiciones normativas actuales.

8.1. Competencias de los integrantes. Los integrantes del Comité deberán contar con competencias actitudinales y comportamentales tales como: respeto, imparcialidad, tolerancia, serenidad, confidencialidad, reserva en el manejo de información, ética, habilidades de comunicación asertiva, liderazgo y capacidad de resolución de conflictos, en coherencia con lo dispuesto en la Resolución 3461 de 2025.

8.2. Periodo. Los integrantes del Comité de Convivencia Laboral ejercerán sus funciones por un período de dos (2) años, contados a partir de la fecha de instalación formal del Comité.

8.3. Elección y designación.

- Los representantes de los trabajadores serán elegidos por votación secreta, garantizando participación libre y auténtica.
- Los representantes del empleador serán designados directamente por la gerencia.

Parágrafo 1: No podrán integrar el Comité trabajadores o empleadores que hayan sido denunciados por acoso laboral o que hayan sido víctimas del mismo en el año anterior a la conformación, de acuerdo con la normatividad vigente.

8.4. Funciones del comité de convivencia laboral. En cumplimiento de la normatividad vigente, el Comité tendrá las siguientes funciones:

Ítem	Funciones	Tiempos
1	Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral.	Cinco (5) días calendario
2	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.	Cinco (5) días calendario. El Comité para ampliar el termino por diez (10) días calendario más, previa justificación escrita. En todo caso el termino máximo no podrá superar los quince (15) días calendario.
3	Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieran lugar a la queja.	Cinco (5) días calendario
4	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; y formular un plan de mejora concertando entre las partes, para construir, renovar y	Entre cinco (5) días calendario, después de escuchar a las partes de manera individual. El Comité podrá ampliar el termino por diez (10) días calendario, previa justificación

DOCUMENTO CONTROLADO

Ítem	Funciones	Tiempos
	promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.	escrita. En todo caso el termino máximo no pobra(sic) superar los 15 días calendario.
5	Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.	Mensual.
6	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 Procuraduría General de la Nación o a las Personerías Distritales y Municipales, de acuerdo con la circunscripción territorial, tratándose del sector público. En el sector privado el Comité de Convivencia Laboral informará a la alta dirección de la empresa, cerrará el caso y la trabajadora o el trabajador puede 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.
7	Presentar a la alta dirección de la entidad pública o la empresa privada las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral con copia al trabajador.	Entre cinco (5) y máximo diez (10) días calendario
8	Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Convivencia Laboral a las dependencias de gestión del talento humano y Seguridad y Salud en el Trabajo de las empresas e instituciones públicas y privadas.	Mensual
9	Elaborar informes trimestrales y un (1) informe anual sobre la gestión del Comité de Convivencia Laboral que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la entidad pública o empresa privada.	Trimestral/Anual
10	Presentar un informe anual de resultados de la gestión del Comité de Convivencia laboral y los informes requeridos por los organismos de control.	Anual

8.4.1. Funciones del presidente. El Comité elegirá de común acuerdo un Presidente, cuyas funciones serán:

1. Convocar a las y los integrantes del Comité a las sesiones ordinarias y extraordinarias.
2. Presidir y orientar las reuniones ordinarias y extraordinarias en forma dinámica y eficaz.
3. 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.
4. 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.
5. Hacer seguimiento al cumplimiento de las funciones del Comité de Convivencia Laboral

8.4.2. Funciones del Secretario. El Comité elegirá de común acuerdo un Secretario, cuyas funciones serán:

DOCUMENTO CONTROLADO

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Citar conjuntamente a las y los trabajadores involucradas en las quejas con el fin de establecer compromisos de convivencia.
5. Llevar el archivo de las actas, quejas presentadas, la documentación soporte y velar por la reserva, custodia y confidencialidad de la información.
6. Elaborar el orden del día y las actas de cada una de las sesiones del Comité.
7. Enviar las comunicaciones con las recomendaciones dadas por el Comité a las diferentes dependencias de la entidad pública o empresa privada.
8. Citar a reuniones y solicitar los soportes requeridos para hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos por cada una de las partes involucradas.
9. 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.

Parágrafo 1: El rol de secretaria o secretario del comité puede ser ejercido de manera alterna por cada uno de los integrantes, previo acuerdo y designación formal en reunión del Comité. El integrante designado deberá asumir las funciones durante el periodo acordado.

8.5. Reuniones

8.5.1. Ordinarias: 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.

8.5.2. Extraordinarias: 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.

Parágrafo: Las reuniones extraordinarias serán convocadas por la secretaria técnica.

9. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO PREVENTIVO

9.1. Recepción de la queja

Responsable: Presidente y Secretario del Comité
Plazo: Dentro de los 3 días calendario siguientes a la radicación

- El colaborador presenta su queja utilizando el F-SG SST-15 Formato de Quejas, Reclamos y Sugerencias al Comité de Convivencia Laboral o a través del buzón confidencial físico/digital.
- El Comité registra la fecha, hora, nombre (si aplica) y asunto.
- Se asigna un número consecutivo único al caso, el cual será utilizado en todas las actas y documentos asociados. Toda la documentación será archivada bajo custodia del Comité de Convivencia Laboral por un período mínimo de cinco (5) años, garantizando la trazabilidad y confidencialidad.

DOCUMENTO CONTROLADO

Si la queja es anónima, el Comité podrá analizarla siempre que contenga información suficiente para identificar los hechos.

9.2. Análisis preliminar

Responsable: Comité de Convivencia Laboral
Plazo: Máximo 5 días calendario después de la recepción

- Se revisa si los hechos descritos constituyen acoso laboral o conflicto interpersonal.
- Si el caso no aplica, se remite a Gestión del Talento Humano o HSEQ para orientación.
- Se documenta el análisis en el Acta de reunión F-SGC-06.

9.3. Entrevistas individuales

Responsable: Dos integrantes del Comité (uno por cada parte representada)
Plazo: Hasta 10 días calendario después del análisis

- Se entrevista por separado a la persona denunciante y a la presunta parte implicada.
- Se garantizan condiciones de privacidad, respeto y escucha activa.
- Se elaboran actas individuales con los principales hechos y observaciones.

9.4. Reunión conjunta o de mediación

Responsable: Comité de Convivencia Laboral
Plazo: Máximo 15 días calendario después de la etapa de entrevistas

- Se realiza una reunión conjunta para promover el diálogo y acuerdos de mejora.
- Se busca el restablecimiento de la comunicación y el respeto mutuo.
- Se registra la reunión en el Acta de reunión F-SGC-06.

9.5. Acuerdos y compromisos

Responsable: Comité de Convivencia Laboral
Plazo: Dentro de los 5 días calendario posteriores a la mediación

Se establecen compromisos voluntarios y medidas preventivas:

- Ajustes de funciones, acompañamiento psicosocial, capacitaciones, etc.
- Las partes firman el documento de Acta de reunión F-SGC-06.
- El Comité hace seguimiento a su cumplimiento.

9.6. Seguimiento y cierre del caso

Responsable: Comité de Convivencia Laboral y SST
Plazo total: No mayor a 65 días calendario desde la recepción

- Se verifica si las medidas fueron efectivas.
- Si se restablece la convivencia, se firma el Acta de reunión F-SGC-06.
- Si persiste el conflicto o se evidencia hostigamiento grave, se remite el caso al Ministerio del Trabajo o Gestión del Talento Humano.

Adicionalmente, el Comité de Convivencia Laboral elaborará informes trimestrales sobre los casos recibidos, tiempos de atención y cumplimiento de compromisos. Así mismo, presentará un informe

DOCUMENTO CONTROLADO

anual consolidado con estadísticas de quejas, principales causas, acciones preventivas implementadas y recomendaciones de mejora, dirigido a la alta dirección.

Una vez concluido el proceso, el Comité de Convivencia Laboral deberá brindar retroalimentación al denunciante sobre el estado o cierre del caso, de forma escrita o verbal, garantizando en todo momento la confidencialidad de las partes involucradas y sin revelar detalles sensibles

10. DISPOSICIONES GENERALES

- Todo trabajador tiene derecho a un entorno laboral libre de acoso o maltrato.
- El CCL es una instancia preventiva y conciliadora, no disciplinaria.
- La empresa no tolerará represalias contra quien presente una queja de buena fe.
- La información manejada por el Comité será confidencial.
- Se promoverán campañas permanentes de sensibilización en convivencia y salud mental.

11. CONDUCTAS QUE PROMUEVEN LA CONVIVENCIA

- Escuchar activamente y dialogar con respeto.
- Reconocer el trabajo de los demás.
- Cumplir compromisos y horarios.
- Resolver diferencias mediante diálogo directo.
- Respetar los espacios, tiempos y pertenencias de los compañeros.

12. CONDUCTAS QUE AFECTAN LA CONVIVENCIA (NO ACEPTADAS)

- Gritos, insultos o burlas hacia cualquier miembro de la empresa.
- Difusión de rumores o información falsa.
- Excluir deliberadamente a una persona de actividades laborales.
- Imponer tareas con ánimo de humillar o desmotivar.
- Amenazar o intimidar a compañeros o subordinados.
- Hostigamiento digital o a través de redes sociales institucionales.

13. RUTA DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

- **Identificación:** el trabajador percibe un conflicto o posible acoso.
- **Comunicación directa:** si es posible, diálogo respetuoso entre las partes.
- **Reporte formal:** presentación de la queja escrita ante el CCL.
- **Análisis y mediación:** el Comité estudia el caso, entrevista a las partes y busca acuerdos de mejora.
- **Seguimiento y cierre:** verificación del cumplimiento de los acuerdos.
- **Remisión:** si persiste la situación, se remite a Talento Humano o al Ministerio del Trabajo.

El proceso no podrá superar los 65 días calendario, conforme al Artículo 11 de la Resolución 3461 de 2025.

14. MEDIDAS PREVENTIVAS

Consultoría y Capacitación HSEQ S.A.S. ha establecido las siguientes medidas preventivas como parte de su compromiso con la promoción de una cultura de convivencia laboral:

DOCUMENTO CONTROLADO

- Ha formulado una política clara dirigida a prevenir el acoso laboral, que incluye el compromiso institucional de promover un ambiente de respeto y armonía.
- Ha elaborado manuales de convivencia en los que se identifican las conductas no aceptables dentro de la organización.
- Ejecuta acciones de prevención con enfoque de género, visibilizando el acoso laboral hacia las mujeres y abordando sus causas, estereotipos y prejuicios.
- Realiza procesos de capacitación sobre no discriminación por razones de credo, origen, raza, entre otros.
- Desarrolla campañas de sensibilización sobre el acoso laboral y sus consecuencias, promoviendo la dignidad y los derechos laborales con enfoque de género, diferencial e interseccional.
- Implementa talleres de formación en resolución de conflictos, comunicación asertiva y habilidades sociales, dirigidos a líderes, mandos medios y miembros del Comité de Convivencia Laboral.
- Efectúa seguimiento y vigilancia periódica sobre posibles situaciones de acoso laboral, garantizando la confidencialidad de la información.
- Desarrolla actividades para fortalecer el apoyo social, el trabajo en equipo y la comunicación armónica en todos los niveles jerárquicos.
- Ha conformado el Comité de Convivencia Laboral y establecido un procedimiento interno, confidencial y efectivo para la atención de conductas de acoso laboral.
- Ha definido canales accesibles y seguros para la presentación de quejas, respetando la confidencialidad y los derechos de las personas involucradas.
- Capacita, junto con la ARL, a los equipos de emergencia, comités de seguridad y salud, líderes del SG-SST y el Comité de Convivencia para brindar primeros auxilios psicológicos en casos de crisis.

15. MEDIDAS CORRECTIVAS

Consultoría y Capacitación HSEQ S.A.S. ha adoptado las siguientes medidas correctivas orientadas a la intervención y mitigación de situaciones relacionadas con el acoso laboral:

- Implementa acciones de control específicas sobre factores de riesgo psicosocial asociados a la violencia en el trabajo.
- Fomenta la participación activa de todos los trabajadores en la construcción de estrategias de intervención frente a situaciones de violencia laboral.
- Facilita, cuando es recomendado por los profesionales de salud o el Comité de Convivencia, el traslado de trabajadores a otras áreas para salvaguardar su bienestar.
- Ha dispuesto espacios presenciales y no presenciales (teléfono, whatsapp, redes sociales) para atención, intervención y soporte emocional.
- Difunde las rutas de atención en salud mental para asegurar el acceso a servicios de apoyo psicológico y psiquiátrico.
- Atiende las recomendaciones emitidas por el Comité de Convivencia Laboral respecto al desarrollo efectivo de medidas preventivas y correctivas.

16. INDICADORES DE GESTIÓN

- % de trabajadores capacitados en convivencia.
- Nº de quejas recibidas vs. casos cerrados.
- % de cumplimiento de compromisos acordados.
- Percepción de clima laboral (encuesta anual).

17. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

DOCUMENTO CONTROLADO

El bienestar laboral y la salud mental dependen de la corresponsabilidad de todos. Este manual busca fortalecer el respeto, el diálogo y la prevención de conflictos como parte esencial del trabajo digno y decente.

Se recomienda divulgarlo en los programas de inducción, reinducción y capacitación anual.

18. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
F-SGC-02	Control de Asistencia
R-SG SST-02	Reglamento interno del comité de convivencia laboral
P-SG SST-04	Procedimiento de convivencia laboral
F-SG SST-15	Formato de Quejas, Reclamos y Sugerencias al Comité de Convivencia Laboral
R-SG SST-01	Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial
	Reglamento interno del trabajo
PO-PE-03	Política de prevención del acoso laboral y promoción de la convivencia saludable
PO-PE-04	Política de no consumo de alcohol, sustancias psicoactivas y tabaco
PO-PE-05	Política de prevención y gestión del riesgo psicosocial y promoción de la salud mental en el trabajo
PO-PE-07	Política de teletrabajo y trabajo remoto
PO-PE-10	Política de desconexión laboral
F-SG SST-16	Acuerdo de confidencialidad, imparcialidad y compromiso ético
F-SG SST-17	Seguimiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias al Comité de Convivencia Laboral
F-SG SST-18	Acta de apertura y cierre de elecciones del comité y convivencia laboral
F-SG SST-19	Acta de nombramiento
F-SGC-06	Acta de reunión

19. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
22/03/2025	1	Coordinador SIG	Coordinador SIG	Gerente General
15/10/2025	2	Coordinador HSEQ	Gerencia Administrativa	Gerente General

DOCUMENTO CONTROLADO