

	PROCEDIMIENTO PARA QUEJA ACOSO LABORAL	Fecha Elaboración: Febrero 2026	Cód.Doc.: SGSST-0440 Versión: 01
		Elaboró: Dir. SST	Reviso: Dir SST Aprobó: Gerencia

Consecutivo No. 2026 -00077

1. OBJETIVO:

Describir cada una de las actividades involucradas para interponer una queja por presunto acoso laboral ante el Comité de Convivencia Laboral (CCL) Agualarmas Ltda.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todos los trabajadores que deseen interponer una queja por presunto acoso laboral teniendo el acompañamiento desde la presentación de la queja, gestión y solución de esta. Inicia con la información del posible acoso laboral por parte del Trabajador y termina con el archivo de los documentos de la queja por parte de la Secretaria del Comité de Convivencia Laboral.

3. PERIODICIDAD:

Cada vez que se presente.

4. RESPONSABLES:

Comité de Convivencia Laboral, Trabajador, Secretaria del Comité de Convivencia Laboral.

5. NORMAS Y POLÍTICAS:

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”.

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 1356 de 2012 “Por la cual se modifica parcialmente la resolución 652 de 2012”
Ley 2209 de 2022, *“por medio de la cual se modifica el artículo 18, de la Ley 1010*

Resolución 312 de 2019 “Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST”

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, su Capítulo III *“Medidas para la eliminación de la violencia, el acoso y la discriminación en el mundo del trabajo”*

Resolución 3461 de 2025 que define la conformación, y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas.

	PROCEDIMIENTO PARA QUEJA ACOSO LABORAL	Fecha Elaboración: Febrero 2026	Cód.Doc.: SGSST-0440 Versión: 01
		Elaboró: Dir. SST	Reviso: Dir SST Aprobó: Gerencia

6. DEFINICIONES:

Definición y modalidades de acoso laboral. Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediano, 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.

En el contexto del inciso primero de este artículo, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

1. **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 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.

2. **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.

(Ver Sentencia de Octubre 16 de 2014, Rad. [2014-01359](#) del Consejo de Estado.)

3. **Discriminación laboral:** ([Modificado por el art. 74, Ley 1622 de 2013](#)), 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.

4. **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.

5. **Inequidad laboral:** Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

6. **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.

	PROCEDIMIENTO PARA QUEJA ACOSO LABORAL	Fecha Elaboración: Febrero 2026	Cód.Doc.: SGSST-0440 Versión: 01
		Elaboró: Dir. SST	Reviso: Dir SST Aprobó: Gerencia

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No.	Responsable	Actividad (Descripción)
1.	Trabajador/funcionario afectado	Informar sobre el posible acoso laboral: - El trabajador afectado podrá presentar la queja por medio escrito y/o diligenciar y firmar el formato establecido para la “Queja por Presunto Acoso Laboral” - Hacer llegar el informe y/o formato diligenciado y firmado a la secretaría del Comité de Convivencia Laboral por medio físico o a través del correo electrónico: talentohumanoagualarmas@gmail.com
2.	Secretaría del Comité de Convivencia Laboral	Recibir la queja: - Confirmar el recibido de la queja bien sea de manera electrónica y/o con la firma de recibida del formato establecido para la “Queja por Presunto Acoso Laboral”. - Informar al trabajador afectado el tiempo que tomará iniciar el proceso el cual será de máximo 5 días calendario.
3.	Secretaría del Comité de Convivencia Laboral	Convocar el Comité de Convivencia Laboral: Realizar la convocatoria a los miembros del Comité de Convivencia Laboral por medio de correo electrónico y/o por medio escrito.
4.	Comité Convivencia Laboral	Asistir a la reunión: - Analizar el caso de presunto acoso laboral. - Analizar la queja y las pruebas presentadas por el trabajador afectado.
5.	Comité Convivencia Laboral	¿Se procede con la queja? - Si la respuesta es afirmativa, pasar a la actividad #7. - Si la respuesta es negativa pasar a la siguiente actividad.
6.	Secretaria del Comité de Convivencia Laboral	Cerrar la queja no procedente: - Informar al trabajador afectado que la queja no procede explicando las razones por medio de una carta de respuesta. - Entregar la carta de respuesta de la queja al trabajador afectado. FIN DE PROCEDIMIENTO
7.	Secretaria del Comité de Convivencia Laboral	Citar al trabajador/funcionario afectado: - Radicar la queja presentada. - Realizar la citación por medio de correo electrónico al trabajador afectado buscando la ampliación de la información.

	PROCEDIMIENTO PARA QUEJA ACOSO LABORAL	Fecha Elaboración: Febrero 2026	Cód.Doc.: SGSST-0440 Versión: 01
		Elaboró: Dir. SST	Reviso: Dir SST Aprobó: Gerencia

8.	Trabajador/ funcionario afectado	Asistir a la citación: - Asistir a la citación el día señalado para ampliación de los hechos. - Presentar pruebas y/o testimonios. <i>Nota: Cuando se realice la citación al trabajador/funcionario afectado y éste no se presenta después de dos citaciones, se procede con el cierre de la queja, informando a la alta dirección y que se lleve el procedimiento conforme lo indica la Res. 3461 de 2.025.</i>
9.	Comité de Convivencia Laboral	Analizar pruebas y/o testimonios: - Analizar las pruebas y/o testimonios presentados por el trabajador afectado. - Determinar si las conductas podrían ser constitutivas de acoso laboral.
10.	Comité de Convivencia Laboral	¿La queja presenta presuntas conductas constitutivas de acoso laboral? - Si la respuesta es afirmativa, pase a la siguiente actividad. - Si la respuesta es negativa, pasar a la actividad #6.
11.	Secretaria del Comité de Convivencia Laboral	Citar al trabajador/funcionario acusado: Realizar la citación por medio de correo electrónico al trabajador/funcionario acusado buscando la ampliación de información.
12.	Trabajador/ funcionario acusado	Asistir a la citación: - Asistir a la citación el día señalado para ampliación de los hechos. - Presentar pruebas y/o testimonios. <i>Nota: Cuando se realice la citación al trabajador/funcionario acusado y éste no se presenta después de dos citaciones, se procede informando a la alta dirección y que se lleve el procedimiento conforme lo indica la Res. 3461 de 2. 025.</i>
13.	Comité de Convivencia Laboral	Analizar pruebas y/o testimonios: - Analizar las pruebas y/o testimonios presentados por el trabajador/funcionario acusado. - Generar un plan de sugerencias de conciliación con respecto a los hechos presentados.
14.	Secretaria del Comité de Convivencia Laboral	Citar a las partes: Realizar la citación por medio de correo electrónico al trabajador/funcionario afectado y al trabajador/funcionario acusado para realizar la conciliación de la queja presentada.
15.	Comité de Convivencia Laboral, Trabajadores	Asistir a la reunión de conciliación: - Asistir a la reunión de conciliación el día señalado. - Exponer el plan de sugerencias de conciliación propuestas.
16.	Trabajadores/ funcionarios	¿Las partes aceptan los compromisos?: - Si la respuesta es afirmativa, pasar a la siguiente actividad. - Si la respuesta es negativa, pasar a la actividad #20.
17.	Trabajadores/ funcionarios	Firmar Acta de compromiso: Firmar el acta de compromisos a conformidad.

	PROCEDIMIENTO PARA QUEJA ACOSO LABORAL	Fecha Elaboración: Febrero 2026	Cód.Doc.: SGSST-0440 Versión: 01
		Elaboró: Dir. SST	Revisó: Dir SST Aprobó: Gerencia

18.	Comité de Convivencia Laboral	Hacer seguimiento a los compromisos: Evaluar que los compromisos pactados por las partes se están cumpliendo. <i>Nota: El Comité de Convivencia realizará seguimiento del caso de manera mensual, después de firmar los compromisos pactados.</i>
19.	Comité de Convivencia Laboral	¿Los compromisos pactados se están cumpliendo?: - Si la respuesta es afirmativa, pasar a la actividad #21. - Si la respuesta es negativa, pasar a la siguiente actividad.
20.	Comité de Convivencia Laboral	Notificar pasos a seguir: Realizar la notificación por medio de acta a las partes sobre el cierre del caso e informar a la alta dirección para que se lleve el procedimiento conforme lo indica la Res. 3461 de 2.025 ante el Ministerio de Trabajo. se procede con el cierre de la queja,
21.	Secretaria Comité de Convivencia Laboral	Archivar los documentos de la queja: Archivar los documentos correspondientes a la queja sobre presunto acoso laboral y la documentación soporte.

Las quejas sobre presunto acoso laboral que se presenten en Aguialarmas Ltda., serán tratadas de manera confidencial por parte del Comité de Convivencia Laboral.

Los integrantes del Comité de Convivencia Laboral están conformados según el acta vigente.

El Comité de Convivencia Laboral se reunirá ordinariamente de manera mensual y extraordinariamente cuando se presenten casos que requieran de su inmediata intervención y podrá ser convocado por cualquiera de sus integrantes.

El Comité de Convivencia Laboral iniciará la reunión cuando se encuentre la mitad más uno de sus integrantes.

El tiempo máximo para iniciar el proceso después de interponer una queja es de (15) días calendario. Los motivos por los cuales no se procede una queja de presunto acoso laboral son:

Que alguna de las partes no tenga vínculo laboral directo con la empresa.

Cuando los hechos descritos constituyen un delito.

Cuando alguna de las partes sea un extrabajador de la Institución.

Cuando las acciones presentadas en la queja han ocurrido con más de seis (6) meses de anterioridad con respecto a la fecha de radicación de la queja.

Cuando la queja es presentada a nombre de terceras personas.

Cuando la queja es anónima.

Las quejas presentadas por presunta violencia sexual, no serán tramitadas por medio del Comité de Convivencia Laboral. Para ello se instruirá al trabajador afectado para que presente su queja ante la Policía Nacional y la Fiscalía General de la Nación.

	PROCEDIMIENTO PARA QUEJA ACOSO LABORAL	Fecha Elaboración: Febrero 2026	Cód.Doc.: SGSST-0440 Versión: 01
		Elaboró: Dir. SST	Reviso: Dir SST Aprobó: Gerencia

CONDUCTAS QUE CONSTITUYEN ACOSO LABORAL

Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

- a) Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias;
- b) Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social;
- c) Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo;
- d) Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo;
- e) Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios;
- f) La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;
- g) las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público;
- h) La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona;
- i) La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa;
- j) La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados;
- k) El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales;
- l) La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor;
- m) La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos;
- n) El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

En los demás casos no enumerados en este artículo, la autoridad competente valorará, según las circunstancias del caso y la gravedad de las conductas denunciadas, la ocurrencia del acoso laboral descrito en el artículo 2.

Excepcionalmente un sólo acto hostil bastará para acreditar el acoso laboral. La autoridad competente apreciará tal circunstancia, según la gravedad de la conducta denunciada y su capacidad de ofender por sí sola la dignidad humana, la vida e integridad física, la libertad sexual y demás derechos fundamentales.

Cuando las conductas descritas en este artículo tengan ocurrencias en privado, deberán ser demostradas por los medios de prueba reconocidos en la ley procesal civil.

	PROCEDIMIENTO PARA QUEJA ACOSO LABORAL	Fecha Elaboración: Febrero 2026	Cód.Doc.: SGSST-0440 Versión: 01
		Elaboró: Dir. SST	Reviso: Dir SST Aprobó: Gerencia

CONDUCTAS QUE NO CONSTITUYEN ACOSO LABORAL

El artículo 8 de la 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”, define las conductas que no constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades:

- a. Las exigencias y órdenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las Fuerzas Públicas 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.
- 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 artículos 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.