



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VIGILADA MINEDUCACIÓN

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE UNA QUEJA DE PRESUNTO ACOSO LABORAL ANTE EL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

Versión: 02

25 de septiembre de 2026

Código: PR-BI-036

CONTENIDO

1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O MANUAL ASOCIADO AL DOCUMENTO	1
2. OBJETIVO.....	1
3. ALCANCE	1
4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	1
5. REFERENCIAS	1
6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	2
7. RECURSOS	2
8. CONDICIONES GENERALES	2
9. DOCUMENTOS ANEXOS	3
10. DIAGRAMA DE FLUJO.....	3
11. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	3
12. BIBLIOGRAFIA.....	4
13. CONTROL DE CAMBIOS.....	4

1. PROCESO, PROCEDIMIENTO O MANUAL ASOCIADO AL DOCUMENTO

Proceso: Bienestar Institucional y desarrollo humano

Procedimiento o Manual: No aplica.

2. OBJETIVO

Determinar las acciones necesarias que permitan esclarecer, gestionar y tomar las medidas correspondientes a las quejas de los empleados de la institución que pueden llegar a constituir presuntos hechos constitutivos de acoso laboral ante el Comité de Convivencia.

3. ALCANCE

El alcance institucional incluye a todos los trabajadores dependientes e independientes, personal administrativo, docentes, personal asistencial, contratistas, aprendices, pasantes, estudiantes en prácticas formativas, voluntarios y demás personas que, por razón de su vínculo con la Universidad, desarrollen actividades en cualquiera de sus sedes ([Reglamento interno del Comité de Convivencia Laboral](#)).

Inicia con la presentación de la queja y finaliza con el seguimiento a los compromisos acordados entre las partes involucradas.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Comité de Convivencia Laboral.

5. REFERENCIAS

Marco legal externo

NORMATIVIDAD	BREVE DESCRIPCIÓN
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.
Ley 2209 de 2022	Por la cual se modifica el artículo 18 de la ley 1010, respecto a la caducidad de acciones derivadas del acoso laboral
Resolución 3461 de 2025	por las cuales se establecen lineamientos para la conformación y funcionamiento del Comité de convivencia Laboral, en entidades públicas y empresas privadas, y se dictan otras disposiciones.

Marco legal interno

NORMATIVIDAD	BREVE DESCRIPCIÓN
Reglamento Interno de Trabajo- Universidad CES	Año 2026. Capítulo XX. Prescripción de orden con relación al acoso laboral, el acoso sexual y comité de convivencia laboral.
Reglamento del comité de convivencia- Universidad CES	Versión CES-CCL-RI-V01
Reglamento docente- Universidad CES	Acuerdo del Consejo Superior 0244 de 2016

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Celeridad:** Los procesos deben llevarse a cabo de manera oportuna, evitando dilaciones innecesarias y garantizando que se resuelvan en tiempos razonables.
- **Comité de Convivencia Laboral:** tiene por objeto contribuir con mecanismos para la prevención y solución de las situaciones causadas por conductas de acoso laboral de los trabajadores al interior de La Universidad. Dicho Comité procurará generar una conciencia colectiva entre la comunidad laboral, con el fin de promover el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía y el buen ambiente ocupacional para todos los trabajadores de La Universidad, protegiendo la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de éstos. Artículo 117 del Reglamento interno de trabajo.
- **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.
- **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.
- **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.

7. RECURSOS

RECURSOS	DESCRIPCIÓN
Humanos	Personal idóneo
Financieros	Presupuesto, fondos asignados
Tecnológicos	Software, sistemas, infraestructura TI

RECURSOS	DESCRIPCIÓN
Materiales	Oficinas, equipos, suministros
Informativos / Documentales	Procedimientos, bases de datos, informes
Normativos / Legales	Regulaciones internas y externas

8. CONDICIONES GENERALES

- La Universidad CES, como entidad responsable del cuidado y protección de sus colaboradores y, como garante de las normas vigentes, crea el Comité de Convivencia laboral como un mecanismo de acercamiento a la solución de conflictos entre estos.
- Todas las funciones del comité están reglamentadas en la Resolución 3461 de 2025 del Ministerio del Trabajo, artículo 6.
- Este Comité en ningún momento define si hay una situación de acoso laboral. Su función principal es dirimir las situaciones de un presunto acoso y resolverlas buscando acuerdos pactados entre las partes.
- Las personas que se postulen al Comité no deberán tener formulación de queja de acoso laboral en los últimos seis (6) meses anteriores a su elección.
- Este procedimiento no es aplicable al personal contratado por prestación de servicios, en los cuales no se presenta una relación de jerarquía o subordinación.
- Toda queja o petición relacionada con hechos presuntivos de acoso laboral deberá ser radicada ante el Comité de Convivencia diligenciando, por medio del **FR-BI-094 “Formato para presentar quejas sobre situaciones que puedan constituirse en acoso laboral”** y, adjuntando las pruebas correspondientes. No se recibirán solicitudes de forma anónima.
- El canal de recepción de quejas establecido por el **centro de trabajo de El Poblado** (Comité central) será a través del **FORMS- FR-BI-094**, asociado al correo comitedeconvivencia@ces.edu.co, con posibilidad de adjuntar las pruebas correspondientes.
- El canal de recepción de quejas establecido por el **centro de trabajo Sabaneta** será a través del **FORMS- FR-BI-094**, asociado al correo comiteconvivenciasab@ces.edu.co, con posibilidad de adjuntar las pruebas correspondientes.
- Las conductas que constituyen o no acoso laboral son las enmarcadas en el artículo 7 y 8 respectivamente de la ley 1010 de 2006.
- El Comité de Convivencia por su parte, es el encargado de implementar acciones y protocolos para la prevención del acoso laboral.
- Las medidas sancionatorias relacionadas con el acoso laboral serán aplicadas según lo establecido en el artículo 10 de la ley 1010 de 2006.
- El tiempo máximo que se dispone para interponer una queja por presuntos hechos de acoso laboral es de 3 años posterior a los mismos. Pasado este tiempo, no se tramitarán quejas de este tipo.
- Cuando un miembro del Comité se perciba involucrado ante una queja por acoso laboral, para su diligencia, este deberá declararse inhabilitado y favorecer el trámite correspondiente.

- El Comité de Convivencia laboral debe cumplir con las funciones señaladas en la normatividad, garantizando el derecho al debido proceso y los principios de Celeridad, Eficacia, Imparcialidad y Confidencialidad.
- El Comité de Convivencia, será la instancia encargada de examinar de manera confidencial las solicitudes para determinar previo análisis, las medidas conciliatorias entre las partes.
- Asimismo, el Comité de Convivencia, será la instancia encargada de realizar el seguimiento a los compromisos y acuerdos pactados en la conciliación de la queja.
- Cuando no se llegue a un acuerdo entre las partes (presunto acosado – Presunto acosador), el Comité informará al Comité Administrativo de la universidad, y cerrará el caso, el trabajador a su vez podrá interponer la queja ante el inspector de trabajo o demandar ante un juez competente.
- Conforme lo establece la ley 1257 de 2008, se deberá privilegiar el derecho de la víctima mujer a no ser confrontada con su agresor, durante el espacio de diálogo.
- Los siguientes casos no serán conciliables: Todos aquellos que por reglamento interno de trabajo se consideren faltas graves según el artículo 101, y el reglamento docente, artículo 20.
- En los casos que se defina que no hay acciones presuntas de acoso y afecten el clima laboral de un área, o varias personas, el Comité de Convivencia informará a Talento Humano para que se haga una intervención y acompañamiento correspondiente.
- En ningún caso de auditorías internas o del Ministerio de Trabajo se podrá mostrar la información de los casos atendidos por el Comité de Convivencia.
- La única instancia que puede acceder a la información de los casos atendidos por el Comité de Convivencia es un juez laboral.

9. DOCUMENTOS ANEXOS

- **FR-BI-094** Formato para presentar quejas sobre situaciones que puedan constituirse en acoso laboral, para cada centro de trabajo:
 - El Poblado (Comité central): [FORMS](#)
 - Sabaneta: [FORMS](#)
- **FR-DE-008** Formato acta de reunión
- **FR-BI-102** Formato informe de gestión Comité de Convivencia Laboral.

10. DIAGRAMA DE FLUJO

No aplica

11. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Reportar la queja al Comité de Convivencia	La persona que desee radicar una queja deberá hacerlo a través de un formulario FR-BI-094 Formato para presentar quejas sobre situaciones que puedan constituirse en acoso laboral , disponible para el público objetivo en el micrositio del Comité de Convivencia Laboral de la Universidad CES. Este formulario estará asociado de manera diferenciada para los centros de trabajo, según el origen de la queja: El Poblado: FORMS Sabaneta: FORMS	Presunto acosado	FR-BI-094 Formato para presentar quejas sobre situaciones que puedan constituirse en acoso laboral Centro de trabajo El Poblado: FORMS Centro de trabajo Sabaneta: FORMS
2.	Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral.	El comité dispondrá de cinco (5) días calendario para recibir la queja e iniciar el trámite con el Comité. Una vez se reciba la queja, el presidente del Comité convocará a reunión extraordinaria a los integrantes principales del Comité de Convivencia Laboral para la atención y activación del procedimiento. Si las personas que tienen participación en la queja de presunto acoso tienen alguna relación con un integrante del Comité de Convivencia Laboral, este se declarará inmediatamente impedido por conflicto de interés y lo reemplazará el suplente designado.	Presidente y Secretario (a) del Comité	Citación de la reunión por correo electrónico
3.	Examinar el caso presentado	Examinar de manera confidencial el caso en el que se formula la queja, que pudiera tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral. El Comité dispone de cinco (5) días calendario. El Comité podrá ampliar	Comité de Convivencia	FR-DE-008 Formato acta de reunión

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>el término por diez (10) días calendario más, previa justificación escrita. En todo caso el termino máximo no podrá superar los quince (15) días calendario.</p> <p>El Comité deberá analizar si las conductas manifestadas en el formato como presuntas de acoso laboral corresponden a lo mencionado en la Ley 1010 de 2006, artículo 2 y 7.</p>		
4.	Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieran lugar a la queja.	<p>Después de analizar el caso con la información suministrada por el presunto acosado, el comité dispone de cinco (5) días calendario para citar a las partes involucradas, de manera independiente.</p> <p>La intención de esta reunión es obtener los detalles por parte del presunto acosado sobre los hechos que dieron lugar a la queja y resolver dudas por parte del comité.</p> <p>La secretaría del Comité envía al presunto acosado la citación formal a través de correo electrónico. Se indica fecha, hora y lugar de la cita, así como motivo de la reunión, y procede a agendar la reunión con los integrantes del Comité de Convivencia Laboral.</p> <p>Una vez se realice la reunión con el presunto acosado, la secretaría del Comité cita al presunto(s) acosador(es), se indica fecha, hora y lugar de la cita, así como motivo de la reunión, y procede a agendar la reunión con los integrantes del Comité de Convivencia Laboral.</p> <p>De ambos espacios, se levantará un acta independiente a la cual solo tendrá acceso la parte escuchada, según corresponda.</p>	Comité de Convivencia	<p>Citación, por correo electrónico, a las partes interesadas (presunto acosador y presunto acosado)</p> <p>FR-DE-008 Formato acta de reunión</p>
5.	Formular un plan de mejora concertado entre las partes	<p>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</p>	Comité de Convivencia	FR-DE-008 Formato acta de reunión

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>plan de mejora concertando entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.</p> <p>Debe realizarse dentro de los 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 escrita. En todo caso el termino máximo no podrá superar los 15 días calendario.</p> <p>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, informará a la alta dirección (Comité Administrativo), 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.</p>		
6.	Seguimiento a los compromisos	<p>Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.</p> <p>El seguimiento se realiza de manera mensual con las partes interesadas.</p> <p>El tiempo del seguimiento a los planes de acción se podrán hacer a partir del momento en que se concilie el conflicto.</p> <p>La secretaría citará a reunión y solicitará los soportes requeridos para hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos por cada una de las partes involucradas.</p>	Comité de Convivencia	FR-DE-008 Formato acta de reunión

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>Se hace revisión y verificación del cumplimiento de los compromisos por las partes.</p> <p>Si se han cumplido con los requerimientos, se archiva el caso y queda en custodia del Comité de Convivencia de manera confidencial.</p> <p>Si no se cumplen los requerimientos, el caso se direcciona al comité Administrativo para que se le dé el tratamiento de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo y el Comité da por cerrado el caso.</p>		
7.	Presentar informes	Con periodicidad trimestral y anual, el Comité de Convivencia deberá presentar a la Alta Dirección de la Universidad (Comité Administrativo), el informe de gestión del Comité con las estadísticas (en ningún caso se relacionará la información personal y confidencial de las partes involucradas) de las quejas, seguimiento a los casos y recomendaciones dadas durante el periodo.	Comité de Convivencia	FR-BI-102 Formato Informe Comité Convivencia Laboral Informe trimestral Informe anual

12. BIBLIOGRAFIA

No aplica

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CAMBIO REALIZADO	RESPONSABLE DEL CAMBIO
01	01/12/2022	No aplica por ser versión inicial.	Comité de Convivencia Laboral
02	25/09/2026	Se actualiza el procedimiento de acuerdo con los lineamientos de funcionamiento del Comité de Convivencia en la Resolución 3461 de 2025 del Ministerio del Trabajo y la creación del Comité de	Comité de Convivencia Laboral 2026 - 2028

VERSIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CAMBIO REALIZADO	RESPONSABLE DEL CAMBIO
		Convivencia Laboral del centro de trabajo de Sabaneta. Se cambia el código del procedimiento. En la versión 01 era PR-BI-022, ahora, el nuevo código es PR-BI-036.	

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Nombre	Diana C. Lopera Carmona Christian A. Buritica Duque Isabel C. Velez Acosta Fabio A. Munoz Echavarria Natalia Vasquez González Daniel Areiza Mesa Martha E. Merchan Grajales ----- Luz A. Mazo Rodríguez	Diana C. Lopera Carmona Christian A. Buritica Duque Isabel C. Velez Acosta Fabio A. Munoz Echavarria Natalia Vasquez González Daniel Areiza Mesa Martha E. Merchan Grajales ----- Luz A. Mazo Rodríguez	Diana C. Lopera Carmona Christian A. Buritica Duque Isabel C. Velez Acosta Fabio A. Munoz Echavarria Natalia Vasquez González Daniel Areiza Mesa Martha E. Merchan Grajales ----- Luz A. Mazo Rodríguez
Cargo	Integrantes CCL- Poblado ----- Presidente CCL- Sabaneta	Integrantes CCL- Poblado ----- Presidente CCL- Sabaneta	Integrantes CCL- Poblado ----- Presidente CCL- Sabaneta
Fecha	25/09/2026	25/09/2026	25/09/2026