



INSTRUCTIVO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS DE ACOSO LABORAL

Código: GSST-I018

Versión: 00

Fecha: 06/02/2026

Pág. 1 de 14

INSTRUCTIVO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS DE ACOSO LABORAL A TRAVES DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL EN EMPRESAS PUBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A E.S.P.

INTRODUCCION

El presente documento Protocolo para la Prevención y Atención de quejas de Acoso Laboral en las **EMPRESAS PUBLICAS DE CUNDINAMARCA E.S.P. S.A.S.**, es una nueva herramienta que se agrega para llevar a cabo la adecuada implementación de un Procedimiento para la denuncia de las conductas que constituyen Acoso Laboral y servir de Guía, para la resolución de este tipo de conflictos a nivel laboral.

1.OBJETIVO

Prevenir y atender cualquier tipo de conducta que pueda llegar a constituir o constituya un acoso laboral en, concordancia con la normatividad legal aplicable Ley 1010 de Acoso Laboral, establece el protocolo para prevenir el acoso laboral bajo los postulados de confidencialidad, ética, responsabilidad diligente, debido proceso y una sana convivencia a partir de la protección a los trabajadores afectados. Esto con el fin de garantizar los mecanismos para la prevención, la denuncia y las garantías de no repetición. El cual estará bajo la responsabilidad del Comité de Convivencia Laboral de la empresa.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Exponer los diferentes tipos de abusos de presunto Acoso Laboral y los conceptos claves en el proceso.



INSTRUCTIVO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS DE ACOSO LABORAL

Código: GSST-I018

Versión: 00

Fecha: 06/02/2026

Pág. 2 de 14

- Dar cumplimiento al procedimiento establecido en este documento para la atención en los diferentes casos de Acoso Laboral dentro **EMPRESAS PUBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A E.S.P.**

3. ALCANCE

Aplica para todas las quejas o solicitudes al Comité de Convivencia Laboral de **EMPRESAS PUBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. E.S.P.** presentadas por sus servidores públicos.

4. RESPONSABLE

Está en cabeza del Comité de Convivencia Laboral, seguido de la Alta Dirección, Talento Humano y Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo.

5. DEFINICIONES

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 (a) 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



INSTRUCTIVO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS DE ACOSO LABORAL

Código: GSST-I018

Versión: 00

Fecha: 06/02/2026

Pág. 3 de 14

empleado (a) 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 (la) empleado (a) 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 empleado.

Desprotección laboral: Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del empleado (a) mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el (la) empleado.

Para demostrar la conducta se pueden anexar las siguientes pruebas:

- Correos electrónicos que contengan amenazas, injurias o burlas, por ejemplo.
- Testigos que hayan presenciado la situación de acoso, compañeros de la víctima de acoso.
- Testimonio del acosado.

- Fotografías.
- Conversaciones de WhatsApp.
- Mensajes en redes sociales como Facebook o Twitter, que pueden demostrar la reiteración de la situación.
- Grabaciones de conversaciones entre acosador y acosado.
- Informe pericial médico o psicológico relativo al estado psicológico del empleado acosado en los que se detallen las consecuencias del acoso: depresión, ansiedad y estrés, entre otros.

Acoso sexual: como aquella conducta de contenido sexual, que puede ser física, verbal o no verbal, que atente o pueda atentar contra la dignidad de la persona que lo sufre, generando un ambiente intimidatorio, ofensivo o degradante.

Acoso Sexual – quit pro quo: Es aquel que se establece en la jerarquía de una organización, (institución, empresa o universidad) y en la que el acosador se aprovecha de su posición, para pedir favores sexuales a cambio de un aumento de salario o el aprobado en un examen.

Violencia contra la mujer: Se define como cualquier acción u omisión que le cause muerte daño sufrimiento físico sexual psicológico económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos la cohesión o la privación arbitrarias de la libertad bien sea que se presente en el ámbito público o privado.

Respeto a la diversidad: Todas las posibilidades que tienen las personas de asumir, expresar y vivir la sexualidad, así como de asumir expresiones preferencias u orientaciones identidades sexuales y de genero distintas en cada cultura y persona.

Discriminación: El que arbitrariamente impida, obstruya o restrinja el pleno ejercicio de los derechos de la persona por su razón de su raza, nacionalidad, sexo u orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación.

6. CONDUCTAS QUE CONSTITUYEN ACOSO LABORAL:

- 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.

7. CONDUCTAS QUE NO CONSTITUYEN ACOSO LABORAL

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 á 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.

8. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE QUEJAS POR PRESUNTA QUEJA DE ACOSO LABORAL

Todo servidor Público de **EMPRESAS PUBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. E.S.P.** para poner en conocimiento presuntos hechos que puedan constituir conductas de acoso laboral debe tener en cuenta:

1. La persona que se queja debe indicar nombre completo, documento de identidad, dirección física de residencia, correo electrónico y número de teléfono. NO podrán tramitarse quejas anónimas.



INSTRUCTIVO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS DE ACOSO LABORAL

Código: GSST-I018

Versión: 00

Fecha: 06/02/2026

Pág. 8 de 14

2. La queja deberá ir dirigida en contra de una persona con todos los datos que se tenga para lograr plena identificación.
3. Redacción específica de los hechos que dieron lugar a la queja; en estos deben expresarse las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que se presentaron cada uno de los eventos, así como las personas que se encontraban en dicho lugar y relacionar la totalidad de las pruebas que se tengan y que permitan verificar lo señalado, evitando acusaciones falsas.
4. Teniendo en cuenta la anterior queja podrá ser presentada en Físico a cualquiera de los miembros del Comité de Convivencia Laboral mediante Formato de queja de presunto caso de acoso laboral código y remitiendo este mismo al correo

9. COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL:

El Comité de Convivencia Laboral se conforma “como medida preventiva de acoso laboral” según lo establecido en la resolución 652 de 2012 y con las funciones establecidas en la Ley 1010 de 2006; al interior de la empresa se encuentra regulado a través de las decisiones empresariales 045 de 2013 y 026 de 2020.

Es un organismo conciliador que busca siempre la mejora de la convivencia en general y la reconstitución del tejido social como parte fundamental en los procesos de comunicación al interior del trabajo.



INSTRUCTIVO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS DE ACOSO LABORAL

Código: GSST-I018

Versión: 00

Fecha: 06/02/2026

Pág. 9 de 14

10. PROCEDIMIENTO PARA SEGUIR EN CASO DE RECIBIR UNA QUEJA.

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	ENCARGADO	FORMATO
Recepción de la Queja	Una vez se reciba la queja por los medios establecidos, formato de queja por presunto acoso laboral CODIGO GSST-F489 y al correo Tatiana.forero@epc.com.co , se responde al presunto acosado confirmando el recibido de la queja e informando que se dará trámite según lo dispuesto por la empresa para el tratamiento de quejas de presunto acoso laboral.	Secretario CCL	Confirmación de recibido.
Revisión Preliminar de la Queja	Dentro de los 5 días hábiles de la recepción a la queja, se debe convocar al Comité de Convivencia con el fin de realizar su revisión preliminar, identifica si los hechos descritos sugieren un presunto caso de acoso laboral según lo dispuesto por la ley 1010 de 2006. • Si existe algún indicio de presunto acoso laboral, se pasa a la siguiente actividad. • Si no existe indicio de presunto acoso laboral, se informa al trabajador que no	Secretario CCL	Respuesta de la Queja

INSTRUCTIVO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS DE ACOSO LABORAL

Código: GSST-I018

Versión: 00

Fecha: 06/02/2026

Pág. 10 de 14

	se evidencian pruebas que permitan tratar la queja como acoso laboral y se remite al área encargada según corresponda.		
Citación	Una vez analizada la queja el Comité tiene un término de 20 días hábiles para convocar y escuchar a los implicados en la queja de presunto acoso laboral, indicando claramente los datos de la reunión y haciendo énfasis en la importancia de asistir.	Secretario CCL	Invitación
Reunión del CCL	Durante la reunión del CCL, se invita a los implicados a compartir los hechos en la queja de presunto acoso laboral, de forma que se garantice el escuchar a cada uno y manteniendo siempre el respeto en las conversaciones.	Comité de Convivencia	Acta de reunión
Decisión del CCL	El comité de forma independiente determinará según la normativa la investigación, si el caso puede ser considerado como Acoso Laboral.	Comité de Convivencia	Acta de reunión

INSTRUCTIVO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS DE ACOSO LABORAL

Código: GSST-I018

Versión: 00

Fecha: 06/02/2026

Pág. 11 de 14

	• Puede ser considerado Acoso Laboral, el CCL informará a los trabajadores y se citará el espacio para establecer compromisos mutuos y dar solución a los conflictos. • No es acoso laboral Se informa por medio escrito al trabajador que colocó la queja, la decisión del CCL y se invita a fomentar un mejor ambiente laboral. Para la toma de decisión, el comité tiene un término máximo de 30 días hábiles desde que radicó la queja por parte del quejoso.		
Seguimiento a Compromisos	Según la naturaleza de los compromisos, el (los) miembro(s) designado(s) por el Comité, dará(n) seguimiento al cumplimiento de los compromisos pactados por las partes, por los medios que se consideren pertinentes. De forma general, se hará seguimiento tres (3) veces de manera mensual una vez suscritos los compromisos.	Miembro(s) designado por el comité.	Registros de seguimiento.

	INSTRUCTIVO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS DE ACOSO LABORAL	Código: GSST-I018
		Versión: 00
		Fecha: 06/02/2026
		Pág. 12 de 14

Cierre del Caso	Luego del tercer seguimiento, al considerarse que se cumplieron los compromisos establecidos para la solución de los conflictos, se da por cerrada la queja. Se informa al trabajador por medio escrito, la decisión del Comité de dar por cerrado el caso.	Secretario CCL	Carta recibida por el trabajador(a) servidor público.
------------------------	---	----------------	---

11. CAPACITACION:

Las Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. debe brindar psicoeducación a todos los trabajadores de la compañía sobre: Qué es la Violencia sexual y/o de género,

divulgar la política de Acoso Sexual, hacer campañas alusivas al respeto y a la no discriminación por condición de género a generar una convivencia sana libre de conductas que conlleve a algún delito sexual. Y socialización del respectivo protocolo y del formato de presunta queja por acoso o violencia sexuales o de género. Y actualizar el protocolo de manera periódica para asegurarse de que es efectivo y relevante.

Igualmente, el Comité de Convivencia Laboral, debe estar formado en los siguientes temas, a fin de poder tener el conocimiento legal y de habilidades para resolver los posibles conflictos de queja por presunto acoso laboral:

- ✓ Resolución 652 de 2012.
- ✓ Ley 1010 de Acoso Laboral de 2006.

	INSTRUCTIVO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS DE ACOSO LABORAL	Código: GSST-I018
		Versión: 00
		Fecha: 06/02/2026
		Pág. 13 de 14

- ✓ Circular 026 de 2023.
- ✓ Ley 2365 de 2024.
- ✓ Comunicación asertiva.
- ✓ Resolución de Conflictos.

12. NORMATIVA.

- Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 459 de 2012
- Directiva Presidencial No. 03 de 2022
- Circular 026 de 2023.
- Ley 2365 de 2024.
- Resolución 652 de 2012.
- Ley 1010 de Acoso Laboral de 2006.

13. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- OMS (2013). Violencia sexual. Comprender y abordar la violencia contra las mujeres.
https://www.who.int/reproductivehealth/publications/violence/rhr12_37/es
- Directiva Presidencial No. 03 de 2022. Ejercicio de acción disciplinaria, acoso sexual y/o por razón de sexo en el ámbito del trabajo.
- Secretaria de salud, (2021). Ruta integral de atención de población con riesgo o sujeto de agresiones, accidentes y trauma.



INSTRUCTIVO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS DE ACOSO LABORAL

Código: GSST-I018

Versión: 00

Fecha: 06/02/2026

Pág. 14 de 14

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	CARGO
0	06/02/2026	Versión Inicial	Johanna Cabrera	Directora de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente

PROYECTÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Paola Rubiano	Nombre: Johanna Cabrera	Nombre: Diego Guevara
Cargo: Profesional SST	Cargo: Directora de Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente	Cargo: Director de planeación
Dirección: Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente	Dirección: Gestión Humana, Administrativa y Servicio al Cliente	Dirección: Planeación
Fecha: 06/02/2026	Fecha: 06/02/2026	Fecha: 06/02/2026