1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento interno, confidencial, preventivo, conciliatorio y reservado para la recepción, análisis, trámite, atención, seguimiento y cierre de las situaciones presuntamente relacionadas con convivencia laboral al interior de Red Vital Paipa S.A. E.S.P., promoviendo un ambiente de trabajo respetuoso, armónico y libre de conductas que afecten la dignidad humana, la salud mental, el clima organizacional y las relaciones laborales.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las situaciones puestas en conocimiento del Comité de Convivencia Laboral de Red Vital Paipa S.A. E.S.P., relacionadas con presuntas conductas que puedan afectar la convivencia laboral dentro del entorno de trabajo.

No aplica directamente a:

- Contratistas por prestación de servicios, salvo cuando la situación tenga incidencia directa en el ambiente laboral institucional y deba gestionarse preventivamente desde la convivencia;
- Conflictos exclusivamente disciplinarios, administrativos o contractuales;
- Decisiones propias de la administración relacionadas con subordinación, asignación de funciones, evaluación del desempeño o ejercicio legítimo de autoridad, salvo que se configuren en conductas que afecten la convivencia laboral.

3. RESPONSABLES

Comité de Convivencia Laboral	• Recibir y analizar las solicitudes o quejas que sean de su competencia; • Promover espacios de escucha y conciliación; • Formular recomendaciones; • Realizar seguimiento; • Documentar y custodiar las actuaciones bajo reserva.
Presidente(a) del Comité	• Liderar las sesiones, • Convocar reuniones, • Orientar el trámite, • Velar por el cumplimiento del procedimiento
Secretario(a) del Comité o quien haga sus veces	• Recibir, organizar y custodiar la documentación; • Elaborar actas; • Controlar el archivo reservado; • Apoyar la trazabilidad del caso.
Talento Humano / SG-SST	• Acciones preventivas, • Acompañamiento institucional, • Articulación de medidas organizacionales

3.1 PARTICIPANTES / INTERVINIENTES

Funcionario(a) Afectado(a) o Solicitante	• Exponer la situación presentada, • Aportar la información o soportes que considere pertinentes, • Asistir a las convocatorias realizadas por el Comité, • Participar en el trámite confidencial y conciliatorio cuando corresponda.
Funcionario(a) Involucrado(a)	• Ser escuchado(a) en condiciones de respeto, imparcialidad y confidencialidad, • Aportar su versión de los hechos,

	• Participar en los espacios de diálogo y conciliación, y, cuando proceda, asumir compromisos orientados al mejoramiento de la convivencia laboral.
Testigos o Personas de Contexto (si aplica)	• Complementar la contextualización de los hechos, • Aportar información útil para el análisis del caso, • Contribuir al esclarecimiento del entorno relacional o laboral en el que se presenta la situación.

4. DEFINICIONES / TERMINOLOGÍA

Actuación Conciliatoria	Espacio de diálogo y gestión interna promovido por el Comité con el fin de facilitar acuerdos, compromisos y acciones de mejora en las relaciones laborales, sin que ello implique función disciplinaria o judicial.
Comité de Convivencia Laboral	Órgano paritario de carácter preventivo y conciliatorio encargado de promover medidas para prevenir y gestionar situaciones que afecten la convivencia laboral en la Entidad.
Convivencia Laboral	Conjunto de relaciones interpersonales desarrolladas en el entorno de trabajo bajo criterios de respeto, trato digno, comunicación adecuada, cooperación y prevención de conflictos.
Queja o Solicitud de Intervención	Manifestación escrita o formal presentada por un trabajador ante el Comité de Convivencia Laboral respecto de una situación que considere afecta la convivencia laboral.
Trámite Confidencial	Actuación interna de carácter reservado que protege la intimidad, dignidad y buen nombre de las personas involucradas.
Seguimiento	Verificación posterior realizada por el Comité para evaluar el cumplimiento de compromisos y la evolución de la situación tratada.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

El trámite interno del Comité de Convivencia Laboral se desarrollará bajo los siguientes principios:

Confidencialidad
Reserva
Respeto
Imparcialidad
Debido tratamiento
Buena fe
Enfoque preventivo
Gestión conciliatoria
No revictimización
Protección de la dignidad humana

CONDICIONES GENERALES DE CONFIDENCIALIDAD Y RESERVA

- Toda actuación del Comité tendrá carácter preventivo, confidencial y conciliatorio.
- El Comité actuará únicamente dentro del ámbito de sus competencias preventivas y conciliatorias.
- Ningún integrante del Comité podrá divulgar información verbal, escrita o digital relacionada con los casos atendidos.

- El Comité promoverá soluciones internas razonables orientadas al restablecimiento de la convivencia laboral.
- La información solo podrá ser conocida por:
  - Los integrantes del Comité
  - Las personas directamente involucradas
  - Las autoridades competentes cuando legalmente proceda.
- Las actuaciones del Comité no sustituyen procesos disciplinarios, judiciales o administrativos.
- La información derivada del trámite será custodiada con reserva institucional.
- El trámite adelantado por el Comité no constituye proceso disciplinario ni judicial.
- Las actuaciones deberán realizarse con lenguaje respetuoso, prudente, técnico y sin juicios anticipados.
- Si algún integrante del Comité presenta conflicto de interés o relación directa con las partes, deberá declararse impedido para conocer el caso.

NO COMPETENCIA DEL COMITÉ

El Comité de Convivencia Laboral no conocerá ni resolverá:

- Procesos disciplinarios
- Investigaciones penales, fiscales o judiciales
- Decisiones administrativas legítimas derivadas de la subordinación o dirección institucional
- Conflictos meramente contractuales
- Reclamaciones salariales o prestacionales
- Situaciones que deban ser tramitadas por otras autoridades competentes
- Hechos que por su gravedad requieran atención inmediata por rutas distintas a la conciliación interna

Cuando el Comité evidencie que la situación no es de su competencia, dejará constancia y orientará a la persona sobre la instancia institucional o externa pertinente.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	REGISTRO
NOTIFICACIÓN Y REPORTE DE ACCIDENTES DE TRABAJO				
1	Recepción de la queja o solicitud	El trabajador podrá presentar la situación ante el Comité mediante: • Escrito físico en sobre cerrado • Correo institucional definido para el Comité • Formato interno de solicitud de intervención • Radicación interna restringida Requisitos mínimos de la solicitud:	Funcionario Afectado	Recepción de queja o solicitud de intervención

		• Nombre de quien presenta la situación • Identificación básica • Descripción clara de los hechos • Identificación de las personas involucradas • Fecha o periodo aproximado • Evidencias o soportes si existen • Firma o medio de validación *NOTA: No se exigirá lenguaje técnico ni jurídico; basta con una narración clara y comprensible de los hechos.*		
2	Radicación y custodia	• Se asignará un consecutivo interno reservado • Se registrará en el control confidencial del Comité. • Se custodiará la documentación en archivo restringido • Solo se compartirá la información estrictamente necesaria para el trámite	Comité de Convivencia Laboral Funcionario Afectado	Control reservado de casos del Comité
3	Citación a las partes	Cuando proceda, el Comité citará de manera reservada a las personas involucradas. La citación deberá: • Ser respetuosa • No prejuzgar • Indicar fecha, hora y lugar • Advertir el carácter confidencial de la actuación	Comité de Convivencia Laboral	PA-GCOM-FO-01 Oficios / Comunicaciones
4	Escucha individual	El Comité podrá realizar, de manera previa o complementaria, entrevistas individuales con: • La persona que presenta la situación • La persona señalada • Testigos o personas de contexto, si resulta pertinente	Comité de Convivencia Laboral Funcionario Afectado	PE-SIG-MIPG-FO-08 Acta de Comité de Convivencia Laboral

		Estas actuaciones tienen como finalidad: • Comprender la situación • Identificar factores de convivencia, y facilitar un abordaje equilibrado		
5	Reunión confidencial y conciliatoria	Cuando el caso lo permita, el Comité promoverá un espacio conciliatorio interno orientado a: • Facilitar el diálogo • Reconstruir canales de comunicación • Identificar afectaciones • Generar compromisos de respeto y mejora • Prevenir la repetición de conductas En esta reunión el Comité podrá: • Escuchar a las partes • Mediar de forma imparcial • Proponer acuerdo, • Recomendar acciones de convivencia El Comité no sanciona, no impone culpa, no reemplaza autoridad disciplinaria	Comité de Convivencia Laboral Funcionario Afectado Funcionario Involucrado	PE-SIG-MIPG-FO-08 Acta de Comité de Convivencia Laboral
6	Acuerdos y compromisos	Cuando exista disposición de las partes, se dejarán por escrito los compromisos adoptados, por ejemplo: • Mejora del trato interpersonal • Respeto de canales de comunicación • Abstención de conductas inadecuadas • Cumplimiento de pautas de convivencia • Participación en actividades de fortalecimiento del clima laboral	Equipo Investigador	PE-SIG-MIPG-FO-08 Acta de Comité de Convivencia Laboral

		Los compromisos deberán ser: • Claros • Realistas • Verificables y con plazo de seguimiento		
7	Recomendaciones institucionales	El Comité podrá emitir recomendaciones a la administración, Talento Humano o SG-SST, cuando identifique factores organizacionales que estén afectando la convivencia laboral, por ejemplo: • Deficiencias de comunicación • Conflictos por roles o funciones • Liderazgo inadecuado • Ambiente laboral deteriorado • Necesidad de intervención preventiva Estas recomendaciones deberán formularse sin exponer innecesariamente información sensible.	Jefe Inmediato	PA-GCOM-FO-01 Oficios / Comunicaciones
8	Seguimiento	El Comité realizará seguimiento a los compromisos adquiridos en un plazo razonable definido internamente. El seguimiento podrá incluir: • Verificación de cumplimiento • Nueva reunión • Entrevista de control • Revisión del ambiente relacional • Resultado del seguimiento • Cumplimiento satisfactorio • Cumplimiento parcial • Incumplimiento • Persistencia de la situación	Profesional SST COPASST Jefe Inmediato	PE-SIG-SGC-FO-13 Informe de Seguimiento

9	Cierre del caso	El caso podrá cerrarse cuando ocurra cualquiera de estas situaciones: • Cumplimiento de compromisos • Agotamiento razonable del trámite conciliatorio • Retiro o desistimiento documentado • No comparecencia reiterada • Remisión por no competencia • Imposibilidad objetiva de continuar Todo cierre deberá quedar soportado mediante acta o constancia interna.		PE-SIG-MIPG-FO-08 Acta de Comité de Convivencia Laboral

10. TIEMPOS INTERNOS SUGERIDOS DEL PROCEDIMIENTO

ETAPA	TIEMPO MÁXIMO SUGERIDO
Recepción y radicación	2 días hábiles
Revisión preliminar de competencia	5 días hábiles
Solicitud de ampliación (si aplica)	5 días hábiles
Citación a reunión	5 días hábiles después de admisión
Realización de reunión conciliatoria	Dentro de los 10 días hábiles siguientes
Emisión de compromisos / constancia	3 días hábiles
Seguimiento	Entre 30 y 45 días calendario
Cierre	Dentro de los 10 días hábiles siguientes al seguimiento

9	Cierre del caso	El caso podrá cerrarse cuando ocurra cualquiera de estas situaciones: • Cumplimiento de compromisos • Agotamiento razonable del trámite conciliatorio • Retiro o desistimiento documentado • No comparecencia reiterada • Remisión por no competencia		

		• Imposibilidad objetiva de continuar Todo cierre deberá quedar soportado mediante acta o constancia interna.		

PUNTO DE CONTROL

4. Registrar accidente. Diligenciamiento del incidente en el formato establecido.
5. Diligenciar el FURAT. Diligenciamiento del FURAT.
7. Diligenciamiento y Remisión de investigaciones. Diligenciamiento final del informe de investigación con envío a la ARL.
8. Elaborar plan de acción. Diligenciamiento del Plan de Acción en el formato establecido.
10. Registrar incidente. Diligenciamiento del incidente en el formato establecido.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Constitución Política de Colombia
Ley 1010 de 2006. Medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral
Resolución 652 de 2012. Conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral
Resolución 1356 de 2012. Modificación parcial de la Resolución 652 de 2012
Decreto 1072 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, en lo aplicable
Resolución 0312 de 2019. Estándares mínimos del SG-SST, en lo aplicable a factores psicosociales y convivencia laboral
Política de Prevención del Acoso Laboral y Promoción de la Convivencia Laboral de la Entidad, versión vigente
Reglamento Interno de Trabajo, versión vigente
Código de Integridad / Código de Ética de la Entidad, versión vigente
Resolución RVP 082 de 2024. Conformación del Comité de Convivencia Laboral de Red Vital Paipa S.A. E.S.P.
Resolución RVP 074 de 2025. Nombramiento / actualización de integrantes del Comité de Convivencia Laboral
NTC ISO 9001:2015, numerales 7.1.4, 7.3 y 10.2, en lo aplicable al ambiente para la operación de los procesos y mejora continua

8. ANEXOS

PA-GCOM-FO-01 Oficios / Comunicaciones
PE-SIG-MIPG-FO-08 Acta de Comité de Convivencia Laboral
PE-SIG-SGC-FO-13 Informe de Seguimiento
Recepción de queja o solicitud de intervención
Control reservado de casos del Comité

ELABORÓ	NATURALEZA DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
Andrew Masami Asakura Garcia	Procedimiento inicial	01	26/08/2024
Andrew Masami Asakura Garcia	Inclusión del Logo ICONTEC / MIPG y ajuste de Pie de Página / Ajuste de contenido	02	26/08/2024

Andrew Masami Asakura Garcia	Ajuste del Correo Corporativo	03	01/04/2025
Andrew Masami Asakura Garcia	Actualización Normativa de la Entidad	04	04/04/2025

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrew Masami Asakura Garcia	Nombre: Amaury Amet Varela Patarroyo	Nombre: Diana Katherine Hurtado Figueredo
Cargo: Profesional SIG	Cargo: Profesional SGSST	Cargo: Subgerente General Administrativo
Firma:	Firma:	Firma:

YEISON ROKNEY TORRES SUAREZ
Gerente General Red Vital Paipa S.A. E.S.P.