

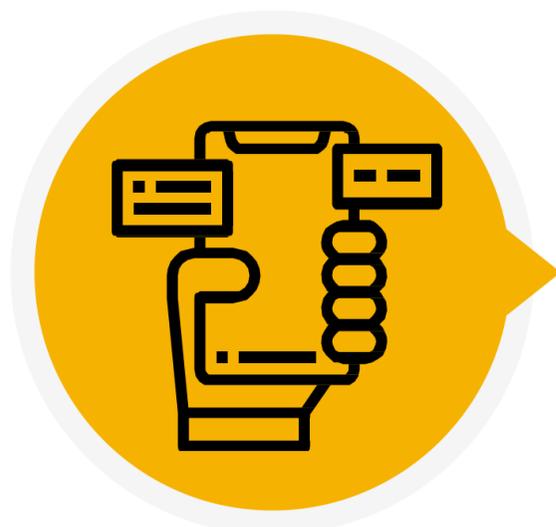
# Procedimiento para la formulación de quejas

COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL



Empresa de concesiones del GRUPO ARGOS





# 1. | INSTAURAR QUEJA

Las personas interesadas en formular una queja o inquietud de acoso o convivencia laboral podrán hacerlo vía correo electrónico a la dirección [convivencia@odinsa.com](mailto:convivencia@odinsa.com)



- El plazo máximo que se dispone para interponer una queja es de 6 meses después de ocurridos los hechos.
- No se recibirá ninguna queja de manera anónima, ni verbal.



## 2. RECEPCIÓN QUEJA

El miembro del Comité de Convivencia Laboral (CCL) encargado de recibir las posibles quejas por correo electrónico, informará al resto del Comité sobre la recepción de la misma y **contactará en un plazo máximo de 5 días hábiles a quien la haya instaurado**, para profundizar en la información y las evidencias disponibles.

El Presidente del CCL decidirá si se requiere una reunión extraordinaria o si puede ser atendida en la siguiente reunión ordinaria.



- Se informará por correo electrónico al colaborador que instauró la queja, cuál será el curso de esta y en qué fecha será atendida.

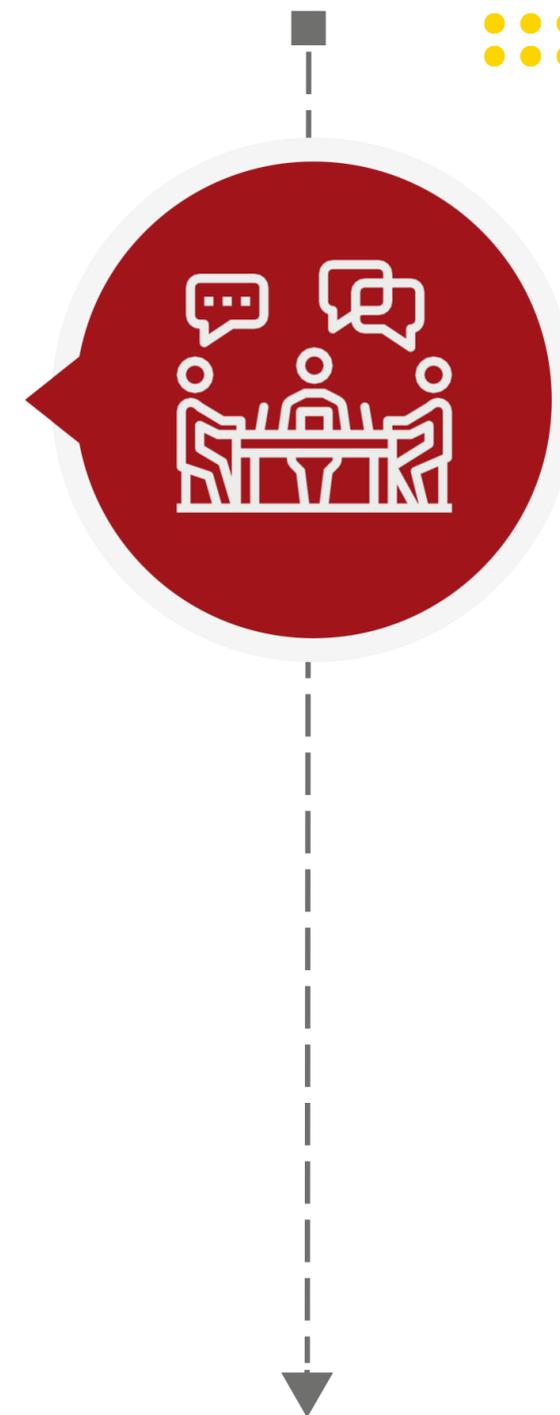


### 3. REVISIÓN EN **SESIÓN CCL**

Evaluar la queja, y revisar si puede constituir una conducta de acoso laboral, así determinar la pertinencia de ésta y de ser necesario **activar el proceso de investigación** de presunto acoso laboral.



- Para determinar si se debe activar el proceso de investigación que pueda constituir conducta de acoso laboral, el CCL debe tener en cuenta la información contenida en la Ley 1010 de 2006 de Acoso Laboral.
- Si el Comité de Convivencia Laboral, determina en su revisión de la queja **NO constituye una conducta de acoso laboral**, y no se requiere la apertura de un proceso de investigación deberá informar al empleado por correo electrónico, argumentando la decisión adoptada.
- Y en caso de que se identifiquen comportamientos que vayan en contra del Código de Conducta, se activará la Línea de Transparencia.

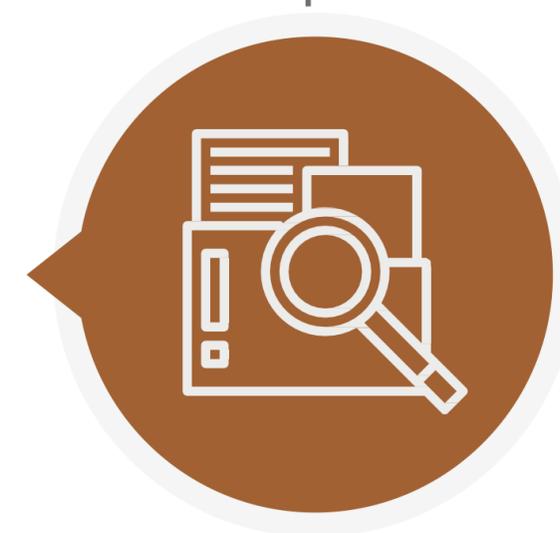


## 4. INVESTIGACIÓN

El Comité de Convivencia Laboral **desarrollará la investigación** para determinar las acciones procedentes en función de las pruebas recogidas.

### ¿QUÉ SE DEBE TENER EN CUENTA EN LA INVESTIGACIÓN?

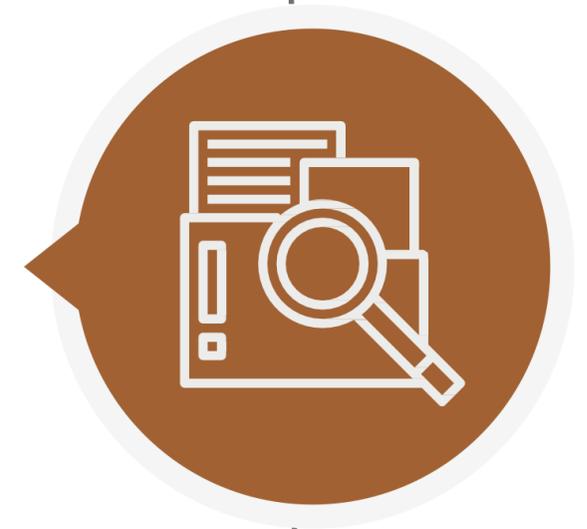
- Validar si las pruebas recogidas están comprendidas dentro de las conductas de acoso laboral.
- Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja, iniciando por quien interpone la denuncia y seguido por el acusado, informando a cada una de las partes de su citación con previa antelación.
- Escuchar a las partes involucradas de manera conjunta sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
- Solicitar testimonios de los demás colaboradores de la empresa en los casos que así se defina y de los testigos de los hechos si los hay.
- 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.
- Solicitar apoyo técnico o peritaje de profesionales en la materia de investigación que ayuden al avance del proceso. Sin dar a conocer los hechos de investigación, y con el ánimo de verificar procedimientos, protocolos, o conceptos técnicos que no conozca los miembros del Comité y que sean indispensable para la investigación.

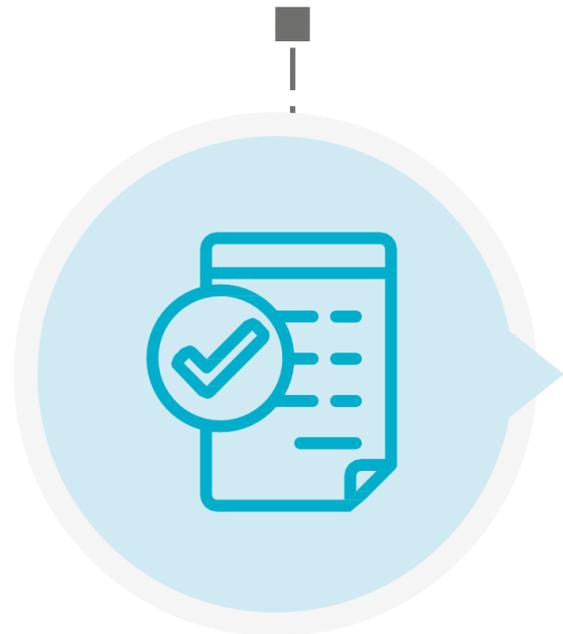


## 4. | INVESTIGACIÓN



- En caso que la queja involucre alguno de los miembros del CCL, este no podrá intervenir en la investigación del caso y quedará inhabilitado para pertenecer al Comité de Convivencia Laboral durante los siguientes 6 meses.
- Una vez presentada la queja el Comité dispone de 20 días hábiles para hacer la investigación. En caso de requerirse más tiempo por ser un caso complejo, se dispondrá de máximo de 5 días hábiles adicionales, dejando constancia en Acta de la necesidad de este tiempo y la debida justificación.





## 5. PLAN DE MEJORA

Luego de surtir el proceso de investigación y de acuerdo con la revisión de los hechos, **se darán recomendaciones** y se definirá conjuntamente un plan de mejora.



- Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.
- Hacer las recomendaciones para las partes intervinientes tanto al afectado como al presunto implicado, o para ambos de manera escrita, y con compromisos claros sujetos a verificación. Estas acciones recomendadas, estarán enfocadas a mejorar la Convivencia Laboral entre las partes.
- Activar el proceso disciplinario, de acuerdo con lo definido en el Reglamento Interno de Trabajo, para los eventos en el que el resultado de la investigación evidencie una falta disciplinaria por parte de alguno de los intervinientes en este proceso de investigación.
- Notificar a ambas partes el fallo del resultado de la investigación de manera personalizada y por escrito a través de correo electrónico.

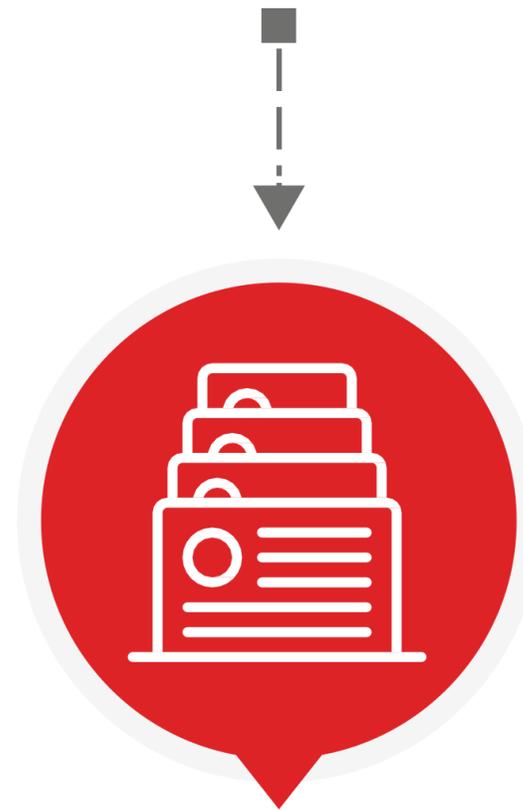


## 6. | SEGUIMIENTO

El CCL hará seguimiento a los **compromisos adquiridos** en el plan de mejorar y a las recomendaciones realizadas a las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.



- En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, se identifique un incumplimiento al plan de mejora, a las recomendaciones dadas, o que la conducta persista, el Comité de Convivencia informará a la Vicepresidencia de Talento Humano y Administrativa sobre la situación. El CCL dará el caso por cerrado, y el empleado podrá presentar la queja ante el Inspector de Trabajo o ante el Juez competente.



## 7. | DOCUMENTACIÓN

Toda la documentación relacionada con formulación de quejas, inquietudes y la atención de los casos será archivada digitalmente en un sitio con acceso exclusivo para los miembros del Comité. En caso de producirse información física, esta será archivada en un sitio con acceso exclusivo para los miembros del CCL.



Empresa de concesiones del  GRUPO ARGOS