

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PO-03
	POLITICA DE ATENCION FRENTE A VIOLENCIA PROVENIENTE DE TERCEROS	VERSIÓN: 01 Página 1 de 4

POLITICA DE ATENCION FRENTE A VIOLENCIA PROVENIENTE DE TERCEROS

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer el compromiso institucional de la Terminal de Transportes de Ibagué S.A. para prevenir, identificar, atender y realizar seguimiento a las situaciones de violencia proveniente de terceros que puedan afectar la integridad física, psicológica, emocional o laboral de los trabajadores, promoviendo ambientes de trabajo seguros, respetuosos y libres de cualquier forma de agresión.

2. ALCANCE

La presente política aplica a todos los trabajadores, aprendices, practicantes, contratistas y demás personas vinculadas a la Terminal de Transportes de Ibagué S.A., frente a situaciones de violencia ejercidas por usuarios, pasajeros, visitantes, comerciantes, empresas transportadoras, proveedores, contratistas o cualquier tercero relacionado con la operación de la entidad.

3. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de Colombia:** Establece los derechos fundamentales a la dignidad humana, igualdad, integridad física y psicológica, trabajo en condiciones dignas y protección de la salud de todas las personas.
- **Ley 1010 de 2006:** Adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otras conductas que afecten la dignidad y el ambiente de trabajo.
- **Resolución 2646 de 2008:** Define disposiciones para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
- **Ley 1010 de 2006:** Adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otras conductas que afecten la dignidad y el ambiente de trabajo.

 Revisado por: FREDI ALBEIRO OVIEDO ZARTA Representante de Gerencia SIG Fecha: 12 de mayo de 2026	 Aprobado por: JUAN DAVID TORRES DÍAZ Gerente Fecha: 12 de Mayo de 2026
---	--

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PO-03 VERSIÓN: 01 Página 2 de 4
	POLITICA DE ATENCION FRENTE A VIOLENCIA PROVENIENTE DE TERCEROS	

- **Ley 2365 de 2024:** Establece medidas orientadas a la prevención, atención y protección frente a violencias, acoso y conductas que afecten la integridad y dignidad de las personas en diferentes entornos, incluyendo el laboral.

Convenio 190 de la OIT (ratificado por Colombia mediante la Ley 2365 de 2024): Reconoce el derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, incluyendo la violencia ejercida por terceros como usuarios, clientes, proveedores o visitantes.

4. PRINCIPIOS RECTORES:

- **Dignidad humana:** toda persona será tratada con respeto y consideración.
- **Protección inmediata:** ante un evento de violencia, la prioridad es salvaguardar la integridad de la persona afectada.
- **Prevención:** se priorizarán acciones para evitar la repetición de los hechos
- **Enfoque diferencial:** se reconocerán las condiciones particulares de cada caso.
- **Celeridad:** la respuesta institucional debe ser rápida y oportuna.

5. DEFINICIONES

Para efectos de la presente política, se adoptan las siguientes definiciones

- **Violencia proveniente de terceros:** Toda conducta agresiva, amenazante, intimidatoria, discriminatoria o violenta ejercida por usuarios, pasajeros, visitantes, comerciantes, contratistas, proveedores, empresas transportadoras o cualquier persona externa hacia trabajadores o personal relacionado con el Terminal.
- **Violencia verbal:** Uso de palabras ofensivas, insultos, humillaciones, amenazas o expresiones intimidatorias.
- **Violencia física:** Toda agresión corporal, empujón, golpe, contacto violento o acción que afecte la integridad física.
- **Violencia psicológica:** Conductas que generen miedo, intimidación, angustia, afectación emocional o daño mental.
- **Acoso sexual proveniente de terceros:** Conducta de naturaleza sexual no consentida realizada por usuarios o terceros durante la prestación del servicio o interacción laboral.
- **Riesgo psicosocial:** Condiciones organizacionales, laborales o externas que puedan afectar la salud mental y emocional del trabajador.

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PO-03
	POLITICA DE ATENCION FRENTE A VIOLENCIA PROVENIENTE DE TERCEROS	VERSIÓN: 01 Página 3 de 4

6. COMPROMISOS INSTITUCIONALES

La Terminal de Transportes de Ibagué S.A. se compromete a:

- Promover ambientes de trabajo seguros, respetuosos y libres de violencia.
- Prevenir y gestionar los riesgos asociados a conductas violentas provenientes de terceros.
- Garantizar canales de reporte accesibles, confidenciales y oportunos.
- Brindar atención, acompañamiento y protección a las personas afectadas.
- Implementar medidas de prevención, control, seguimiento y mejora continua.
- Proteger la salud física y mental de los trabajadores.
- Coordinar las acciones necesarias con las autoridades competentes cuando corresponda.
- Fortalecer una cultura organizacional basada en el respeto, la convivencia y el servicio seguro.

7. RESPONSABILIDADES

7.1 Gerencia General: Garantizar los recursos necesarios para la implementación y cumplimiento de la presente política.

7.2 Talento Humano: Coordinar las acciones de prevención, atención, acompañamiento y seguimiento.

7.3 Seguridad y Salud en el Trabajo: Gestionar los riesgos asociados a la violencia proveniente de terceros y promover medidas preventivas.

7.4 Área Jurídica: Brindar orientación y apoyo legal cuando la situación lo requiera.

7.5 Jefes y Supervisores: Reportar oportunamente los casos y apoyar la implementación de las medidas de protección.

7.6 Trabajadores: Mantener conductas de respeto, reportar situaciones de violencia y colaborar con las acciones institucionales de prevención y atención.

8. DISPOSICIONES FINALES

La presente política es de obligatorio cumplimiento para todas las personas comprendidas dentro de su alcance y se complementa con el Protocolo de Prevención, Atención, Protección y Seguimiento frente a Violencia Proveniente de Terceros adoptado por la Terminal de Transportes de Ibagué S.A.

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PO-03
	POLITICA DE ATENCION FRENTE A VIOLENCIA PROVENIENTE DE TERCEROS	VERSIÓN: 01 Página 4 de 4

Su incumplimiento dará lugar a las actuaciones administrativas, contractuales o legales que correspondan de acuerdo con la normatividad vigente.

Ibagué, 12 de mayo de 2026.



JUAN DAVID TORRES DIAZ
Gerente.